

Компонент ОПОП 39.03.02 Социальная работа направленность (профиль) Социальное
обслуживание населения

Б1.В.01.08
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины
(модуля)

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

Разработчик (и):
Ханзина Е.Г., кандидат филос. наук,
старший преподаватель кафедры философии
и социальных наук;
Васильева В.Н., доктор социологических
наук, профессор, профессор кафедры
философии и социальных наук

Утверждено на заседании кафедры
философии и социальных наук
протокол № 10 от 12.03.2024

Заведующий кафедрой
философии и социальных наук


Жигунова Г.В.

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
ПК-6 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг	ИД-1 _{ПК-2} Определяет формы и методы контроля качества предоставления социальных услуг ИД-2 _{ПК-2} Осуществляет контроль качества предоставления социальных услуг	стандарты качества предоставляемых социальных услуг - основы стандартизации в социальной работе; - основы современной теории качества жизни, физического, психологического и социального здоровья; - общенаучные и специфические методы измерения и оценки качества социальных объектов и процессов; - основные критерии оценки качества социальных услуг; - основные положения международных, национальных и государственных стандартов в области социальной работы с различными категориями граждан.	- оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами; - проводить квалитетрический анализ изменения качества жизни различных категорий граждан; - проводить анализ факторов, определяющих качество социальных услуг, которые предоставляются различными группами клиентов социальной работы. - правильно оценивать соответствие предоставляемых услуг стандартам качества в сфере социальной работы	- навыками оценки качества социального обслуживания в соответствии со стандартами; - навыками проведения квалитетрического анализа изменения качества жизни различных категорий граждан; - навыками проведения анализа факторов, определяющих качество социальных услуг, которые предоставляются различными группами клиентов социальной работы. - приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения; - методиками оценки качества и эффективности социального обслуживания населения. - навыками	- комплект заданий для выполнения практических работ; - тестовые задания; - эссе; - темы докладов; - презентация по теме.	Результаты текущего контроля

				осуществления контроля качества предоставляемых услуг в сфере социальной работы		
--	--	--	--	---	--	--

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
Компетенции ПК-6				
Полнота знаний	Уровень знаний о стандартах качества предоставляемых социальных услуг; основах стандартизации в социальной работе; об основах современной теории качества жизни, физического, психологического и социального здоровья; о общенаучных и специфических методах измерения и оценки качества социальных объектов и процессов; об основных критериях оценки качества социальных услуг; об основных положениях международных, национальных и государственных стандартов в области социальной работы с различными категориями граждан ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний о стандартах качества предоставляемых социальных услуг; основах стандартизации в социальной работе; об основах современной теории качества жизни, физического, психологического и социального здоровья; о общенаучных и специфических методах измерения и оценки качества социальных объектов и процессов; об основных критериях оценки качества социальных услуг; об основных положениях международных, национальных и государственных стандартов в области социальной работы с различными категориями граждан. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний о стандартах качества предоставляемых социальных услуг; основах стандартизации в социальной работе; об основах современной теории качества жизни, физического, психологического и социального здоровья; о общенаучных и специфических методах измерения и оценки качества социальных объектов и процессов; об основных критериях оценки качества социальных услуг; об основных положениях международных, национальных и государственных стандартов в области социальной работы с различными категориями граждан. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний о стандартах качества предоставляемых социальных услуг; основах стандартизации в социальной работе; об основах современной теории качества жизни, физического, психологического и социального здоровья; о общенаучных и специфических методах измерения и оценки качества социальных объектов и процессов; об основных критериях оценки качества социальных услуг; об основных положениях международных, национальных и государственных стандартов в области социальной работы с различными категориями граждан в объёме, соответствующем программе подготовки.

	предоставляемых услуг в сфере социальной работы. Имели место грубые ошибки.			Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

В учебном процессе используется сочетание традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены занятиями лекционного типа и практическими (семинарскими) занятиями. Широко применяются инновационные образовательные технологии в виде активных и интерактивных форм проведения занятий. Реализуются информационные образовательные технологии посредством активизации самостоятельной работы студентов в ходе подготовки к практическим занятиям и работы на занятиях семинарского типа.

3.1 Критерии и шкала оценивания практических работ

Перечень практических работ, описание порядка выполнения и защиты работы, требования к результатам работы, структуре и содержанию отчета и т.п. представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Оценка/баллы	Критерии оценивания
<i>Отлично</i>	Задание выполнено полностью и правильно. Активное участие в обсуждении тем занятий на базе изученного теоретического материала. Студент дополняет ответы других участников, выступает с докладом, сопровождающимся презентацией. Отчет по практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.
<i>Хорошо</i>	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений. Студент участвует в обсуждении вопросов, иногда дополняет ответы других участников, выступает с докладом. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены.
<i>Удовлетворительно</i>	Задания выполнены частично с ошибками. Допускаются ошибки при использовании терминов изучаемой дисциплины. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
<i>Неудовлетворительно</i>	Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. ИЛИ Задание не выполнено.

3.2 Критерии и шкала оценивания тестирования

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включен типовой вариант тестового задания:

1. Инструкция: закончите фразу

Текст задания:

Предметом квалитметрии является

Ответ считается правильным, если содержит в себе слова и словосочетания: оценка качества в количественном и качественном выражении

2. Инструкция: вместо многоточия впишите только по одному слову:

Текст задания:

Стандарт – это документ, который отражаетразных сторон,в процессе социального.....

Ответ считается правильным, если содержит в себе слова: интересы; участвующих; обслуживания

3. Инструкция: вместо многоточия впишите только по одному слову:

Текст задания:

Квалиметрия в социальной работе – это область социальных наук обиоценкеразличных социальных объектов и субъектов,и, оиоценки.....теоретических разработок, социального образования и практики социальной работы во всех ее проявлениях и во всех сферах социальной жизни общества.

Ответ считается правильным, если содержит в себе слова: измерения; количественной; качества; процессов; состояний; методологии; методике; эффективности

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	90-100 % правильных ответов
<i>Хорошо</i>	70-89 % правильных ответов
<i>Удовлетворительно</i>	50-69 % правильных ответов
<i>Неудовлетворительно</i>	49% и меньше правильных ответов

3.3 Критерии и шкала оценивания эссе

Тематика эссе по дисциплине (модулю), требования к структуре, содержанию и оформлению представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные темы эссе:

1. Совершенствование системы менеджмента качества
2. Качество продукции как фактор повышения конкурентоспособности
3. Оценка конкурентоспособности товаров и услуг

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и с обоснованиями, с корректным использованием обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа. Предоставлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт.
<i>Хорошо</i>	Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта с корректным использованием терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются). Представлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт.
<i>Удовлетворительно</i>	Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта при формальном использовании обществоведческих терминов. Представлена аргументация своего мнения с

	опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт без теоретического обоснования.
Неудовлетворительно	Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы, но проблема раскрыта не полностью. Аргументация своего мнения слабо связана с раскрытием проблемы.

3.4 Критерии и шкала оценивания доклада

Тематика докладов, информационных сообщений по дисциплине (модулю), требования к структуре, содержанию и оформлению изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные темы докладов:

1. Нормативно-правовая база социальной работы и социального обслуживания в Российской Федерации.
2. Роль и место стандартов на социально-бытовые услуги в системе государственных стандартов, применяемых в социальной сфере и социальном обслуживании населения.
3. Стандарты социально-педагогических услуг в системе стандартов социального обслуживания и практической деятельности социальных служб

Оценка/баллы	Критерии оценки
Отлично	Ориентированность в материале, полные и аргументированные ответы на дополнительные вопросы. Материал изложен логически последовательно, присутствуют самостоятельные выводы, используется материал из дополнительных источников, интернет ресурсов. Сообщение носит исследовательский характер. Используется наглядный материал (презентация).
Хорошо	Ориентированность в материале, но присутствуют некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении. Отсутствует наглядный материал (презентация).
Удовлетворительно	Трудности в подборе материала, его структурировании. Использована, в основном, учебная литература, не использованы дополнительные источники информации. Трудности в ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения, формулировке выводов. Материал изложен не последовательно, не установлены логические связи.
Неудовлетворительно	Доклад, информационное сообщение подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме. ИЛИ Доклад, информационное сообщение не подготовлено.

3.4 Критерии и шкала оценивания мультимедийной презентации

Требования к структуре, содержанию и оформлению представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Оценка/баллы	Критерии оценки
Отлично	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Оформлен титульный слайд с заголовком. Сформулированная тема ясно изложена и структурирована, использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме, выдержан стиль, цветовая гамма, использована анимация, звук. Логично изложена собственная позиция,

	сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объем, соблюдены требования к внешнему оформлению. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.
<i>Хорошо</i>	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Имеются неточности в изложении материала. Отсутствует логическая последовательность в суждениях. Не выдержан объем презентации, имеются упущения в оформлении. На дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.
<i>Удовлетворительно</i>	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Сформулированная тема изложена и структурирована не в полном объеме. Не использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме. Присутствуют существенные отступления от требований к составлению презентации. Допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы.
<i>Неудовлетворительно</i>	Работа не выполнена или не соответствует теме самостоятельной работы.

3.5 Критерии и шкала оценивания глоссария

Требования к структуре, содержанию и оформлению глоссария представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	Содержание глоссария соответствует заданной теме, выдержаны все требования к его оформлению.
<i>Хорошо</i>	Основные требования к оформлению глоссария соблюдены, но допущены недочеты, неточно и некорректно подобраны слова и дано их толкование. Имеются упущения в оформлении.
<i>Удовлетворительно</i>	Основные требования к оформлению глоссария не соблюдены, допущены существенные недочеты.
<i>Неудовлетворительно</i>	Работа не выполнена или не соответствует теме самостоятельной работы.

3.6 Критерии и шкала оценивания посещаемости занятий

Посещение занятий обучающимися определяется в процентном соотношении

Баллы	Критерии оценки
10	посещаемость 75 - 100 %
5	посещаемость 50 - 74 %
0	посещаемость менее 50 %

4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) с зачетом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине (модулю), то он считается аттестованным.

Оценка	Баллы	Критерии оценивания
--------	-------	---------------------

<i>Зачтено</i>	60 - 100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
<i>Незачтено</i>	менее 60	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*

Комплект заданий диагностической работы

<i>Код и наименование компетенции 1</i>	
1	<p>Инструкция: закончите фразу Текст задания: Предметом квалиметрии является</p> <p>Ответ: оценка качества в количественном его выражении</p>
2	<p>Инструкция: вместо многоточия впишите только по одному слову: Текст задания: Стандарт – это документ, который отражаетразных сторон,.....в процессе социального.....</p> <p>Ответ: интересы; участвующих; обслуживания</p>
3	<p>Инструкция: вместо многоточия впишите только по одному слову: Текст задания: Квалиметрия в социальной работе – это область социальных наук об.....и.....оценкеразличных социальных объектов и субъектов,.....и....., о.....и.....оценки.....теоретических разработок, социального образования и практики социальной работы во всех ее проявлениях и во всех сферах социальной жизни общества.</p> <p>Ответ: измерения; количественной; качества; процессов; состояний; методологии; методике; эффективности</p>
4	<p>Инструкция: вместо многоточия впишите только по одному слову Текст задания: Качество социальной услуги, это</p>

	<p>совокупность.....социальной услуги, определяющую её возможность и способностьпотребность клиента социальной службы иего социальнуюи социальную</p> <p>Ответ: свойств; удовлетворить; осуществить; реабилитацию; адаптацию</p>
5	<p>Инструкция: закончите фразу Текст задания: Качество услуги включает следующие параметры.....</p> <p>Ответ: полнота предоставления в соответствии с требованиями (стандартами); доступность; своевременность; эффективность и результативность предоставления услуги</p>
6	<p>Инструкция: Обведи кружком одну букву, соответствующую правильному ответу. Текст задания: К основным факторам, влияющим на качество социальных услуг, предоставляемых населению учреждениями не относится: Варианты ответа</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение; 2. Условия размещения учреждения; 3. Укомплектованность учреждения специалистами, их квалификация; 4. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы и аппаратура) 5. Состояние информации об учреждении, о порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы; 6. Наличие собственной и внешней систем контроля за деятельностью учреждения; 7. Определённость спроса. <p>Ответ: Определённость спроса</p>
7	<p>Инструкция: закончите фразу Текст задания: К показателям качества услуг относится</p> <p>Ответ: надёжность; своевременность; материальность; отзывчивость; полнота; безопасность; уверенность; сопереживание</p>
8	<p>Инструкция: закончите фразу Текст задания: К количественным характеристикам услуги относятся:.....</p> <p>Ответ: время ожидания услуги; время предоставления услуги; характеристики оборудования, инструментов; материалов; полнота услуги</p>

9	<p>Инструкция: закончите фразу</p> <p>Текст задания:</p> <p>К качественным характеристикам услуги относятся:..... </p> <p>Ответ: репутация организации, компетентность, мастерство исполнителя услуги; доступность персонала; эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников, обходительность, вежливость, чуткость персонала; доверие к персоналу; надёжность, безопасность</p>
1 0	<p>Инструкция:</p> <p>Текст задания: закончите фразу</p> <p>Главным условием применения факторного метода является так называемая оценка, когда одни и те же факторы оценивают как.....</p> <p>Ответ: как потребители услуг, так и работники социального учреждения</p>