

**Приложение 2 к РПД Б1.О.06 Теоретические и
методологические проблемы
управления качеством в социальной работе
39.04.02 Социальная работа
Направленность (профиль) Управление социальной работой
в системе социальных служб, учреждений, организаций
Форма обучения - очная
Год набора – 2023**

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

Общие сведения

1.	Кафедра	Философии и социальных наук
2.	Направление подготовки	39.04.02 Социальная работа
3.	Направленность (профиль)	Управление социальной работой в системе социальных служб, учреждений, организаций
4.	Дисциплина (модуль)	Б1.О.06 Теоретические и методологические проблемы управления качеством в социальной работе
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2023

2. Перечень компетенций

Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки (УК-6);

Способен объяснять и прогнозировать социальные явления и процессы, выявлять социально значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций (ОПК-2);

Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы (ОПК-4).

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования (стандартная таблица)

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Тема 1. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг в сфере социального обслуживания населения	ОПК-2	методологию определения и оценивания качества в социальной работе	оперировать основными терминами и понятиями в области управления качеством в социальной работе	навыками самостоятельного осмысления различных аспектов управления качеством в социальной работе	Работа на практическом занятии, эссе
Тема 2. Организационно-управленческие аспекты контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг	УК-6 ОПК-2, ОПК-3	систему качества учреждения социального обслуживания и контроля качества социальных услуг; основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания; документационное и ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания	оценивать и управлять личностными ресурсами и ресурсами организации социального обслуживания	навыками построения алгоритма осуществления профессиональной деятельности в сфере управления качеством в социальной работе	Работа на практическом занятии, доклад, презентация

Тема 3. Система менеджмента качества социального обслуживания, проблемы управления качеством в социальной работе и пути их решения	УК-6 ОПК-2, ОПК-3	систему менеджмента качества социального обслуживания	оценивать и управлять личностными ресурсами и ресурсами организации социального обслуживания	навыками построения алгоритма осуществления профессиональной деятельности в сфере управления качеством в социальной работе	Работа на практическом занятии, доклад, презентация, эссе, тест
--	-------------------------	---	--	--	---

4. Критерии и шкалы оценивания

4.1 Тест

Процент правильных ответов	До 60	61-80	81-90	91-100
Количество баллов за решенный тест	1	3	4	5

4.2 Презентация

Структура презентации	Максимальное количество баллов
• Содержание	
• Сформулирована цель работы	0,5
• Понятны задачи и ход работы	0,5
• Информация изложена полно и четко	0,5
• Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,5
• Сделаны выводы	0,5
• Оформление презентации	
• Единый стиль оформления	0,5
• Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
• Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах	0,5
• Ключевые слова в тексте выделены	0,5
• Эффект презентации	
• Общее впечатление от просмотра презентации	0,5
Максимальное количество баллов	5

4.3 Доклад

Баллы	Характеристики ответа студента
4-5	- студент глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями
2-3	- студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой основных понятий
1	- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения;

	<ul style="list-style-type: none"> - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой понятий
0	<ul style="list-style-type: none"> - студент не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет понятийным аппаратом

4.4 Работа на практическом занятии

Баллы за 1 практическое занятие	Характеристики работы студента
4-5	<ul style="list-style-type: none"> - студент глубоко и всесторонне усвоил проблематику; - уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал, практически не прибегая к опорным конспектам; - студент стремится участвовать в обсуждении каждого пункта плана практического занятия. - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им положения; - делает самостоятельные выводы и обобщения
3	<ul style="list-style-type: none"> - студент усвоил проблематику; - уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал, прибегая к опорным конспектам; - студент стремится участвовать в обсуждении большинства пунктов плана практического занятия. - обосновывает и аргументирует выдвигаемые им положения; - пытается делать самостоятельные выводы и обобщения
2	<ul style="list-style-type: none"> - студент в целом усвоил проблематику; - допускает отдельные неточности в ответе; - студент стремится участвовать в обсуждении ряда пунктов плана практического занятия. - уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал, только с помощью опорного конспекта, не может излагать материал без продолжительного отрыва от него; - пытается аргументировать выдвигаем им положения; - пытается делать выводы и обобщения
1	<ul style="list-style-type: none"> - студент слабо освоил проблематику; - допускает отдельные неточности в ответе; - студент стремится участвовать в обсуждении только отдельных пунктов плана практического занятия. - излагает материал, только с помощью опорного конспекта или иного источника, не может излагать материал без продолжительного отрыва от него; - испытывает трудности с аргументацией выдвигаемых им положений; - не пытается делать выводы и обобщения
0	<ul style="list-style-type: none"> - студент практически не усвоил проблематики; - в ответе допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - не может аргументировать высказываемые положения; - не формулирует выводов и обобщений; - пробует эпизодически участвовать в обсуждении отдельных пунктов плана или не работает на практическом занятии

4.5 Эссе

1. Структурированность текста:	До 2
Текст структурирован	2
Текст отчасти структурирован	1
Текст не структурирован	0
2. Ясность и логичность изложения:	До 2
Текст ясен, понятен, логично выстроен	2
Некоторые фрагменты ясны, некоторые нет, встречаются логические противоречия	1
Мысль изложена неясно, отдельные мысли, положения и примеры логически противоречат друг другу	0
3. Рефлексивность размышлений автора:	До 2
Автор разбирает возможные контраргументы и отвечает на напрашивающиеся вопросы	2
Авторская позиция просто излагается без кого-либо стремления её пояснить или ответить возможному оппоненту	0
4. Наличие и аргументированность выводов:	До 2
присутствуют аргументированные выводы, связанные с основным текстом и заявленной темой	2
неаргументированные выводы, выводы слабо связаны с основным текстом	1
Отсутствуют выводы как таковые	0
5. Самостоятельность:	До 2
видна самостоятельность размышлений автора	2
текст имеет компилятивный характер	1
текст очевидно не является самостоятельным, присутствует плагиат	0
Максимальное количество баллов за одно эссе	10

4.6 Оценивание ответа студента на экзамене

Ответ на один вопрос оценивается от 0 до 40 баллов.

Баллы за ответ на 1 вопрос	Характеристики работы студента
31-40	<ul style="list-style-type: none"> - студент глубоко и всесторонне осветил проблематику вопроса; - уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал, практически не прибегая к опорному конспекту; - студент не допускает неточностей в ответе; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им положения; - делает самостоятельные выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями - свободно отвечает на дополнительные вопросы, демонстрируя достаточно глубокое понимание материала.
21-30	<ul style="list-style-type: none"> - студент достаточно полно осветил проблематику вопроса; - студент не допускает неточностей в ответе;

	<ul style="list-style-type: none"> - уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал, только время от времени прибегая к опорному конспекту, подготовленному во время подготовки к экзамену; - обосновывает и аргументирует выдвигаемые им положения; - пытается делать самостоятельные выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями - студент не испытывает трудностей при ответе на дополнительные вопросы, которые должны демонстрировать понимание материала, ответы в целом удовлетворительные
11-20	<ul style="list-style-type: none"> - студент в целом осветил проблематику вопроса; - студент допускает отдельные неточности в ответе; - уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал, только с помощью опорного конспекта, подготовленного во время подготовки к экзамену, испытывает серьезные трудности при продолжительном отрыве от него; - пытается аргументировать выдвигаем им положения; - пытается делать выводы и обобщения; - владеет основными понятиями - студент пытается отвечать на дополнительные вопросы, которые должны демонстрировать понимание материала, но испытывает трудности при ответе
1-10	<ul style="list-style-type: none"> - студент слабо осветил проблематику вопроса; - студент допускает неточности в ответе; - излагает материал, только с помощью опорного конспекта, подготовленного во время подготовки к экзамену, не может изложить больше 1-2 предложений по теме без отрыва от конспекта; - не пытается делать выводы и обобщения; - слабо владеет понятиями; - студент не отвечает на дополнительные вопросы, которые должны демонстрировать понимание материала или отвечает не верно.
0	<ul style="list-style-type: none"> - ответ отсутствует. - ответ не имеет никакого отношения к содержанию вопроса

5. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

5.1 Типовое тестовое задание

1. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:
 - а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
 - б) условия размещения учреждения;
 - в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
 - г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения;
 - д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы;
 - е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения;
 - ж) нет правильного ответа

2. Точкой отсчета управления качеством является школа:

- а) Ф. Тейлора;
- б) В. Шухарта;
- в) Г. Доджа, Г. Роминга;
- г) Г. Эмерсона;
- д) Г. Форда;
- е) Ф. Херцберга;
- ж) Э. Мейо;
- з) А. Маслоу;
- и) А. Фейгенбаума;
- к) нет правильного ответа

3. Основателем современной системы управления качеством является:

- а) А. Фейгенбаум;
- б) Э. Деминг;
- в) Г. Форд;
- г) нет правильного ответа

4. Особенности социальной услуги:

- а) неосвязаемость;
- б) сохраняемость услуги;
- в) неотделимость от источника услуги;
- г) несохраняемость услуги;
- д) непостоянство качества социальной услуги;
- е) социальная услуга – это продукт не только производителя, но и потребителя;
- ж) социальную услугу не всегда можно оценить только положительно.

5. Особенности рынка в сфере социальных услуг:

- а) на первом месте стоит экономическая эффективность;
- б) присутствуют три группы субъектов («продавец» социальных услуг; клиент; посредник (пенсионный фонд, ЖКХ, ЛПУ и т.д.);
- в) абсолютное доверие к продавцу социальной услуги (социальному работнику);
- г) высокая приоритетность социальной услуги;
- д) нет четкой связи между затратами труда социального работника и конечным результатом;
- е) на первом месте стоит социальная эффективность;
- ж) нет правильного ответа.

6. Эволюция обеспечения качества услуг включает стадии:

- а) контроль;
- б) управление качеством;
- в) постоянное повышение качества;
- г) планирование качества;
- д) нет правильного ответа.

7. Основные принципы качества Э. Деминга:

- а) постоянство целей;
- б) отказ от низкого качества;
- в) элементы регламентации контроля качества;
- г) отказ от повсеместного контроля;
- д) установка с сотрудниками долгосрочных партнерских отношений;
- е) совершенствование системы обслуживания клиентов;
- ж) наставничество и обучение персонала;

- з) применение современных методов руководства;
 - и) гласность сотрудников;
 - к) устранение барьеров между подразделениями и сотрудниками организации;
 - л) отказ от наставлений сотрудников;
 - м) отказ от количественных оценок работы сотрудников;
 - н) поддержание чувства профессиональной гордости у сотрудников;
 - о) самосовершенствование сотрудников;
 - п) приверженность руководства учреждения идеям качества;
 - р) нет правильного ответа.
8. Ядром концепции обеспечения качества является:
- а) получение потребителем только нужных и необходимых услуг, которые бы соответствовали стандартам;
 - б) получение потребителем любых услуг;
 - в) нет правильного ответа.
9. Трилогия Качества Д.М. Джурана:
- а) планирование качества;
 - б) улучшение качества;
 - в) контроль качества;
 - г) нет правильного ответа.
- а) Какие цели преследует всеобщее управление качеством?
 - б) ориентация руководителя на удовлетворение текущих и потенциальных потребностей клиентов;
 - в) возведение качества в ранг цели учреждения;
 - г) оптимальное использование всех ресурсов организации;
 - д) нет правильного ответа.

Ключ: 1-г, 2-а, 3-г, 4-б, 5-а, 6-в, 7-г, 8-б, 9-г, 10-б

5.2 Примерные темы докладов и презентаций

1. Алгоритм оценки качества продукции.
2. Виды контроля в социальной работе.
3. История развития теории и практики менеджмента качества социальных услуг.
4. История стандартизации социальных услуг.
5. Категория социальное качество.
6. Качество жизни и его структура.
7. Качество продукции.
8. Качество человека.
9. Контроль качества социальных услуг.
10. Концепция комплексного управления качеством социальных услуг.
11. Методология определения и оценивания качеств.
12. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.
13. Методы оценки уровня качества продукции.
14. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
15. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг.
16. Показатели качества.
17. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
18. Принципы оценивания.
19. Сертификация.
20. Система оценки качества.
21. Стандарты РФ на социальные услуги.

22. Стандарты, обеспечивающие качество социальных услуг.
23. Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации.
24. Теории качества в современной науке.
25. Эволюция обеспечения качества продукции.

5.3 Примерные темы эссе

1. Проблемы и перспективы управления качеством в социальной работе.
2. Проблемы оценки эффективности и качества социального обслуживания.
3. Роль сертификации в обеспечении качества социальных услуг.
4. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
5. Качество как объект управления.

5.4 Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Понятия и термины, относящиеся к оценке качества.
2. Методология определения и оценивания качеств.
3. Категория социальное качество.
4. Качество человека. Качество жизни и его структура.
5. Качество продукции. Алгоритм оценки качества продукции.
6. Методы оценки уровня качества продукции. Эволюция обеспечения качества продукции.
7. Теории качества в современной науке.
8. Принципы оценивания.
9. Показатели качества.
10. Качество как объект управления.
11. Система оценки качества.
12. Сертификация.
13. Система качества учреждения и ее основные задачи.
14. Национальные стандарты по регулированию контроля качества учреждения социального обслуживания и контроля качества социальных услуг.
15. Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания.
16. Факторы формирования системы качества учреждения социального обслуживания.
17. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.
18. Ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.
19. Информационное взаимодействие с внешними объектами как составляющая системы качества учреждения социального обслуживания.
20. Контроль качества различных видов социальных услуг. Основные направления контроля качества.
21. Механизмы обеспечения качества социальных услуг.
22. Проблемы внедрения системы менеджмента качества в деятельность социальной службы.
23. Механизмы управления качеством и структурная основа системы менеджмента качества.
24. Особенности контроля, критерии, показатели и методы оценки качества работы структурных подразделений учреждений социального обслуживания и отдельных специалистов.