

Приложение 2 к РПД Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг
39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль) – Социология социальной работы
Форма обучения – очная
Год набора - 2016

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

1. Общие сведения

1.	Кафедра	Экономики, управления и социологии
2.	Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
3.	Направленность (профиль)	Социология социальной работы
4.	Дисциплина (модуль)	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2016

2. Перечень компетенций

— способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации (ПК-4).

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Тема 1. Введение в социальную квалиметрию	ПК-4	<ul style="list-style-type: none"> - объект, предмет и структуру общей и социальной квалиметрии - основные задачи общей и социальной квалиметрии 	<ul style="list-style-type: none"> - выявлять предметную область общей и социальной квалиметрии - выделять особенности общей и социальной квалиметрии как научных дисциплин 	<ul style="list-style-type: none"> - категориальным аппаратом дисциплины 	Устный опрос
Тема 2. Квалиметрия в социальной работе	ПК-4				Устный опрос
Тема 3. Качество общества и его критерии	ПК-4				<ul style="list-style-type: none"> - систему показателей качества продукции - алгоритм оценки качества продукции - систему показателей качества общества
Тема 4. Качество социальных услуг	ПК-4	<ul style="list-style-type: none"> - систему количественных показателей качества социальных услуг - основные модели социального обеспечения, управления качеством и стандартизации социальных услуг 	<ul style="list-style-type: none"> - определять количественные показатели качества социальных услуг 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками управления качеством и стандартизации социальных услуг 	Устный опрос
Тема 5. Стандартизация социальных услуг	ПК-4	<ul style="list-style-type: none"> - показатели стандартизации и унификации - основные системы стандартов социальных услуг - принципы сертификации и стандартизации социальных услуг 	<ul style="list-style-type: none"> - определять показатели стандартизации и унификации 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками применения стандартов социальных услуг в профессиональной деятельности 	Устный опрос
Тема 6. Национальные и государственные стандарты социального обслуживания	ПК-4	<ul style="list-style-type: none"> - систему государственных стандартов социального обслуживания в РФ - нормативную базу стандартизации и сертификации социальных услуг - порядок стандартизации и сертификации социальных услуг 	<ul style="list-style-type: none"> - применять нормативно-правовые акты, относящиеся к сфере стандартизации социальных услуг 		Устный опрос

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
Тема 7. Система качества в учреждениях социальной сферы	ПК-4	<ul style="list-style-type: none"> - основные критерии и показатели эффективности социальной работы - основные методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения - основные методы оценки персонала социальных служб - основные методы оценки качества деятельности работников социальных служб. - основные методы анализа и решения проблем в области управления качеством социальных услуг 	<ul style="list-style-type: none"> - оценивать эффективность работы учреждений социальной защиты - оценивать эффективность работы персонала социальных служб - анализировать проблем в области управления качеством социальных услуг 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками применения методов управления качеством для повышения эффективности деятельности социальной службы 	<p>Устный опрос Доклад с презентацией</p>

4. Критерии и шкалы оценивания

4.1. Устный опрос

Критерии оценивания	Баллы
<ul style="list-style-type: none"> • обучающийся ориентируется в проблеме обсуждения, грамотно высказывает и обосновывает свои суждения, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания, материал излагает логично, грамотно, без ошибок; • при ответе студент демонстрирует связь теории с практикой. 	7
<ul style="list-style-type: none"> • обучающийся грамотно излагает материал; ориентируется в проблеме обсуждения, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; • ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный. 	4
<ul style="list-style-type: none"> • обучающийся излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не может доказательно обосновать свои суждения; • обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала. 	1
<ul style="list-style-type: none"> • обучающийся не может дать ответ на поставленный вопрос 	0

4.2. Доклад с презентацией

Баллы	Характеристики ответа студента
6	<ul style="list-style-type: none"> - 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 им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями
4	<ul style="list-style-type: none"> - 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
2	<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
0	<ul style="list-style-type: none"> - студент не подготовил доклад.
Критерии оценки презентации	
Максимальное количество баллов	2
Содержание (конкретно сформулирована цель работы, понятны	2

задачи и ход работы, информация изложена полно и четко, сделаны аргументированные выводы)	
Оформление презентации (единый стиль оформления; текст легко читается; фон сочетается с текстом и графикой; все параметры шрифта хорошо подобраны; размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах; ключевые слова в тексте выделены; иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации)	2
Эффект презентации (общее впечатление от просмотра презентации)	1
Максимальное количество баллов за презентацию	5
Максимальное количество баллов за доклад с презентацией	11 баллов

4.3. Выполнение задания на составление глоссария

	Критерии оценки	Количество баллов
1	аккуратность и грамотность изложения, работа соответствует по оформлению всем требованиям	2
2	полнота исследования темы, содержание глоссария соответствует заданной теме	3
	ИТОГО:	5 баллов

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. Примерный перечень вопросов для устных опросов

1. В каком стандарте дается определение системы качества учреждения?
2. В чем заключается отличие национальных стандартов социального обслуживания населения от региональных?
3. В чем состоит сущность концептуального подхода к стандартизации социальных услуг?
4. Дайте определение качества социальной услуги.
5. Дайте определение понятий: управление качеством, обеспечение качества, контроль качества.
6. Дайте характеристику социальной квалиметрии как практической деятельности.
7. Для чего необходима разработка стандартов социального обслуживания на региональном уровне?
8. Для чего создается система менеджмента качества? На каких принципах она основывается?
9. Из каких мероприятий состоит контроль качества различных социальных услуг?
10. Какая услуга в сфере социального обслуживания может считаться высококачественной?
11. Какие виды социальных услуг Вы знаете?
12. Какие критерии, показатели и методы оценки качества могут применяться к работе структурных подразделений ЦСО и конкретных специалистов?
13. Какие мероприятия необходимо проводить при контроле факторов качества деятельности учреждения социального обслуживания?
14. Какие научные принципы положены в основу науки квалиметрии?
15. Какие специальные квалиметрии могут использоваться в оценке социальных явлений?
16. Какие требования предъявляются к стандартам социального обслуживания?
17. Какие факторы влияют на качество социальных услуг?
18. Какие факторы качества деятельности учреждения социального обслуживания вы знаете?
19. Какие федеральные законы составляют нормативную основу стандартизации социального обслуживания в Российской Федерации?
20. Какими национальными стандартами регулируется система контроля качества социального обслуживания?
21. Каков потенциал менеджмента качества в практической социальной работе?
22. Каково содержание стандарта социального обслуживания населения?
23. Каковы задачи стандартов социального обслуживания населения?
24. На какие блоки можно подразделить национальные стандарты социального обслуживания? Как называются эти стандарты?
25. На какие группы можно разделить существующие в РФ стандарты в сфере социального обеспечения?
26. Назовите и кратко охарактеризуйте основные методы и средства управления качеством.
27. Назовите основные категории, используемые в квалиметрии?
28. Назовите показатели качества социальной услуги.
29. Насколько высока значимость ноосферной квалиметрии в исследовании социальных процессов?

30. Охарактеризуйте предметную область квалиметрии.
31. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные элементы организации работы по качеству.
32. Перечислите национальные стандарты РФ, относящиеся к сфере социального обслуживания населения.
33. Перечислите основные показатели качества жизненных сил.
Перечислите основные показатели качества жизни.
34. Перечислите основные показатели качества населения.
35. Перечислите основные показатели качества образования.
36. Перечислите функции социальных услуг.
37. Приведите примеры показателей качества продукции по каждой из групп.
38. С какими науками связана квалиметрия?
Чем определяются особенности социальной квалиметрии как научной дисциплины?
39. Чем система качества учреждения отличается от системы менеджмента качества?
40. Что изучает квалиметрия в сфере социальной работы?
41. Что понимается под термином «социальная услуга»?
42. Что такое административный регламент?
43. Что такое квалиметрия? Из скольких частей она состоит?
44. Что такое национальный стандарт социального обслуживания?
45. Что такое показатель качества продукции? По каким признакам подразделяются показатели качества продукции?
46. Что такое свойство? Какие виды свойств вы знаете?
47. Что такое система качества учреждения? Каковы ее основные задачи и принципы? Какие задачи она решает?
48. Что такое система менеджмента качества учреждения социального обслуживания? Из каких уровней она может состоять и какова их значимость?
49. Что такое стандартизация социального обслуживания?
50. Что является предметом изучения социальной квалиметрии?

5.2. Примерный перечень тем для докладов с презентацией

1. Виды маркетинга в социальной работе.
2. Качество как объект управления.
3. Качество социально-бытовых услуг.
4. Качество социально-медицинских услуг.
5. Качество социально-психологических услуг.
6. Качество социально-педагогических услуг.
7. Менеджмент качества социальных услуг (на примере ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»).
8. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания.
9. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
10. Необходимость внедрения инновационных социальных услуг в практику социального обслуживания.
11. Объективная необходимость в развитии социального обслуживания пожилых людей и инвалидов в Российской Федерации.
12. Организационная структура системы качества.
13. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
14. Основные направления реализации концепции маркетинга в социальной сфере.
15. Особенности рынка в сфере социальных услуг.
16. Предпосылки возникновения маркетинга в социальной работе.

17. Порядок разработки и ведения документов, относящихся к системе качества.
18. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.
19. Программа «профилактика безнадзорности правонарушений несовершеннолетних» и ее роль в социальной защите семьи и детей.
20. Развитие сети учреждений социального обслуживания и социальных услуг, оказываемых семье и детям.
21. Региональные инновационные модели социального обслуживания населения.
22. Роль негосударственных организаций в социальном обслуживании пожилых людей и инвалидов.
23. Российский опыт управления качеством.
24. Система оценки качества в задачах управления.
25. Современная концепция маркетинга в социальной работе.
26. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.

5.3. Примерный перечень вопросов к зачету

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.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ДИСЦИПЛИНЫ
ОСНОВНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
39.03.02 Социальная работа
направленность (профиль) «Социология социальной работы»

(код, направление ,направленность (профиль))

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

Шифр дисциплины по РУП	Б1.В.ОД.1						
Дисциплина	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг						
Курс	4	семестр	8				
Кафедра	Экономики, управления и социологии						
Ф.И.О. преподавателя, звание, должность	Балымов И.Л., к.псих.н., доцент кафедры экономики, управления и социологии						
Общ. трудоемкость _{час/ЗЕТ}	108/3	Кол-во семестров	1	Форма контроля	зачет		
ЛК _{общ./тек. сем.}	14/14	ПР/СМ _{общ./тек. сем.}	16/16	ЛБ _{общ./тек. сем.}	-	СРС _{общ./тек. сем.}	78/78

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации (ПК-4).

Код формируемой компетенции	Содержание задания	Количество мероприятий	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
<i>Вводный блок</i>				
Не предусмотрен				
<i>Основной блок</i>				
ПК-4	Устный опрос	7	49	В течение семестра
ПК-4	Доклад с презентацией	11	11	В течение семестра
Всего:			60	
ПК-4	Зачет		1 вопрос - 20 2 вопрос - 20	По расписанию
Всего:			40	
Итого:			100	
<i>Дополнительный блок</i>				
ПК-4	Составление тестовых заданий		5	По согласованию с преподавателем
ПК-4	Составление глоссария		5	По согласованию с преподавателем
Всего:			10	

Шкала оценивая в рамках балльно-рейтинговой системы МАГУ: «не зачтено» - 60 баллов и менее, «зачтено» - 61-100 баллов.