

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Социальная квалиметрия

Код модуля
1148420(1)

Модуль
Личность и общество в условиях инноваций

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

| № п/п | Фамилия, имя, отчество | Ученая степень, ученое звание | Должность | Подразделение |
|--------------|-------------------------------|--|-----------------------|---|
| 1 | Патраков Эдуард Викторович | кандидат педагогических наук, без ученого звания | Доцент | инноватики и интеллектуальной собственности |
| 2 | Степанова Анна Юрьевна | без ученой степени, без ученого звания | Старший преподаватель | инноватики и интеллектуальной собственности |

Согласовано:

Управление образовательных программ

Т.Г. Комарова

Авторы:

- Патраков Эдуард Викторович, Доцент, инноватики и интеллектуальной собственности
- Степанова Анна Юрьевна, Старший преподаватель, инноватики и интеллектуальной собственности

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Социальная квалиметрия

| | | | |
|----|--------------------------------------|--|---|
| 1. | Объем дисциплины в зачетных единицах | 5 | |
| 2. | Виды аудиторных занятий | Лекции Практические/семинарские занятия | |
| 3. | Промежуточная аттестация | Экзамен Курсовая работа | |
| 4. | Текущая аттестация | Контрольная работа | 2 |
| | | Домашняя работа | 2 |

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Социальная квалиметрия

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

| Код и наименование компетенции | Планируемые результаты обучения (индикаторы) | Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине |
|---|---|--|
| 1 | 2 | 3 |
| ПК-1 -Способен решать задачи развития науки, техники и технологии в области управления качеством с учетом нормативно-правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности | 3-4 - Соотносить проблемную область в управлении качеством с соответствующей областью в науке, технике и технологиях 3-5 - Привести примеры терминологии, принципов, методологических подходов и законов психологии, социальных наук и социальной квалиметрии, применимых для формулирования и решения задач в проблемной области управления качеством П-3 - Работая в команде, разрабатывать варианты формулирования и решения | Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>научно-исследовательских, технических, организационно-экономических и комплексных задач, применяя знания психологии и социогуманитарных наук</p> <p>У-4 - Использовать для формулирования и решения задач проблемной области терминологию, основные принципы, методологические подходы и законы психологии и социогуманитарных наук</p> <p>У-5 - Критически оценить возможные способы решения задач в проблемной области управления качеством, используя знания психологии и социо-гуманитарных наук</p> | |
|--|---|--|

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| 1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5 | | |
| Текущая аттестация на лекциях | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| <i>домашняя работа</i> | 6,6 | 50 |
| <i>домашняя работа</i> | 6,17 | 50 |
| Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5 | | |
| Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен | | |
| Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5 | | |
| 2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5 | | |
| Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| <i>контрольная работа №1</i> | 6,6 | 15 |
| <i>контрольная работа №2</i> | 6,16 | 15 |
| <i>выполнение практических заданий</i> | 6,17 | 70 |
| Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1 | | |

| | | |
|---|---------------------------------|------------------------------|
| Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям –нет Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – не предусмотрено | | |
| 3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено | | |
| Текущая аттестация на лабораторных занятиях | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено | | |
| Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено | | |
| 4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено | | |
| Текущая аттестация на онлайн-занятиях | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
| Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено | | |
| Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено | | |

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

| Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта | Сроки – семестр, учебная неделя | Максимальная оценка в баллах |
|--|---------------------------------|------------------------------|
| теоретическая часть | 6,13 | 30 |
| практическая часть | 6,18 | 70 |
| Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– 0.4 | | |
| Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – 0.6 | | |

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

| Результаты обучения | Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам |
|---------------------|---|
| Знания | Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения |

| | |
|-------------------|--|
| | обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью. |
| Умения | Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью. |
| Опыт /владение | Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов. |
| Другие результаты | Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения. |

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

| Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов) | | | | |
|--|--|--|------------|------------------------------------|
| № п/п | Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание) | Шкала оценивания | | |
| | | Традиционная характеристика уровня | | Качественная характеристика уровня |
| 1. | Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет | Отлично (80-100 баллов) | Зачтено | Высокий (В) |
| 2. | Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения | Хорошо (60-79 баллов) | | Средний (С) |
| 3. | Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания | Удовлетворительно (40-59 баллов) | | Пороговый (П) |
| 4. | Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка | Неудовлетворительно (менее 40 баллов) | Не зачтено | Недостаточный (Н) |
| 5. | Результат обучения не достигнут, задание не выполнено | Недостаточно свидетельств для оценивания | | Нет результата |

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практически/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Сущность и специфика социальной квалиметрии.
2. Современные подходы к оценке качества процесса и результата социальных услуг.
3. Модели социального обеспечения, управления качеством и стандартизации

социальных услуг.

4. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг.
5. Стандарты качества социальных услуг.
6. Система качества социальных услуг в стандарте ИСО 9000:2000.
7. Технологии проведения оценки качества социальных услуг.
8. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения.

Примерные задания

1. Опишите структуру социальной квалиметрии.
2. Охарактеризуйте предмет и содержание социальной квалиметрии.
3. Назовите концептуальные положения и задачи социальной квалиметрии.

1. Охарактеризуйте основные методы социальной квалиметрии.
2. Перечислите методы оценки уровня качества социальных услуг.

1. Расшифруйте понятия - качество, результативность и эффективность.
2. Дайте определение услуги. Приведите классификацию услуг.
3. Проанализируйте жизненный цикл услуги.
4. Основное понятие качества. Комплексная система управления качеством социальных

услуг.

5. Методологическое значение категории социальное качество.
6. Эволюция обеспечения качества продукции (услуг): контроль (Ф. Тейлор); управление качеством (контрольные карты Шухарта, методы выборочного контроля); постоянное повышение качества (У.Э. Деминг, философия Дглурамо, концепция «ноль дефектов»); планирование качества (философия Дглурамо).
7. Современная философия качества (менеджмент качества У.Э. Деминга).
8. Трилогия Д.М. Джурана.
9. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.
10. Общие затраты на качество.

1. Как развивается менеджмент в сфере социального обеспечения за рубежом?
2. Как понимается эффективность социального менеджмента?

3. Как понимать выражение «бюрократия низового уровня»? Расскажите об исследованиях в этом направлении.

4. Понятие «модель системы менеджмента качества». Основные модели системы качества.

5. Основные этапы построения системы качества. Ресурсное обеспечение внедрения и поддержания системы менеджмента качества.

6. Процессно-ориентированный подход.

7. Мониторинг, анализ и измерение процессов. Критерии и методы, обеспечивающие анализ результативности процессов.

8. Инструменты управления качеством.

9. Социальная мотивация на основе оценки качества знаний.

10. Внутренний аудит.

11. Организация социологических опросов по вопросам оценки качества обслуживания

12. Совершенствование общественно-профессионального механизма оценки

качества социальных услуг. Социальная функция управления качеством социальных услуг.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа № 1

Примерный перечень тем

1. Качество как понятийная система. Система законов и принципов теории качества.

2. Методы социальной квалиметрии.

3. Оценка качества социальных услуг.

Примерные задания

1. Раскрыть основные дефиниции качества.

2. Принцип целостности и структурности.

3. Принцип динамичности и функционально-кибернетической эквивалентности.

4. Принцип внешне-внутренней обусловленности качества.

5. Принцип отражения качества процесса в качестве результата.

1. Раскрыть структуру социальной квалиметрии.

2. Охарактеризуйте основные статусы квалиметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.

3. Каковы основные методы квалиметрии, используемые при оценке качества услуг?

Определите объект оценки. Рассчитайте и обоснуйте письменно спрос на социальные услуги (услугу) в учреждении. В зависимости от характера спроса прогнозируйте изменения потребностей клиентов в социальных услугах. Используйте для расчета следующую формулу:

$$C = N \times П,$$

где:

C – спрос на социальные услуги;

N – число клиентов (социальных пациентов);

П – средний коэффициент обращения за социальными услугами.

1. Что входит в понятие «квалиметрия»?
 2. Опишите историю развития количественной и качественной оценки качества товаров.
 3. Обозначьте объективные условия и субъективные факторы появления квалиметрии как науки.
 4. Когда появилась квалиметрия как наука?
 5. Как и кем развивалась квалиметрия в России? Назовите последние работы по квалиметрии и их авторов.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Контрольная работа № 2

Примерный перечень тем

1. Оценка как инструмент управления качеством в социальной сфере.
2. Процедуры оценки качества социального обслуживания.
3. Факторы, влияющие на качество социальных услуг.
4. Стандарты социальных услуг и подходы к оценке их качества и эффективности.

Примерные задания

1. Что такое потребности? Как проводится оценка потребностей клиентов социальной сферы?
2. Расскажите об оценке проектов и программ. Для чего необходимо осуществлять оценку деятельности организаций и проектов, которые нацелены на работу с различными группами клиентов, пользователей?
3. Как вы понимаете выражение «оценка эффективности»? Где применяется такая оценка? Какие вам известны формы оценочных исследований?
4. Раскройте понятие «социальная экспертиза» и приведите примеры подобных исследований.

Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.

Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.

Характеристика законодательных актов и нормативных документов, регулирующих качество социальных услуг.

Категории стандартов социальных услуг (ГОСТ Р, ОСТ, ИСО(ISO)).

Деление характеристик услуг на количественные и качественные, согласно ИСО 9004.2.

Определение объемов и форм социальных услуг.

Виды услуг в зависимости от времени оказания услуги и ее комплексности.

Единовременные услуги.

Долговременные услуги.

Простая услуга.

Сложная услуга.

Комплекс услуг.
Параметры качества услуг.
Функции оценки, основные понятия и подходы.
Критерии эффективности и результативности услуг.
Цели оценки процесса и результата социальных услуг.
Принципы оценки качества услуг.
Специфика клиентов социальных служб как субъектов, получающих социальные услуги.
Информационная составляющая оценки качества услуг.
Система факторов воздействующих на клиента в процессе получения услуги.
LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Домашняя работа № 1

Примерный перечень тем

1. Связь управления качеством и квалиметрии.
2. Социальная квалиметрия: содержание, методы и технологии.
3. Международные и отечественные стандарты качества.
4. Направления контроля качества деятельности организаций социального обслуживания.

Примерные задания

1. Раскройте сущность выражения «управление качеством».
2. Опишите систему управления качеством в организации.
3. Представьте внутреннюю структуру системы управления качеством.
4. Покажите место квалиметрии в системе управления качеством.
5. Приведите конкретные примеры использования методов квалиметрии в практике управления качеством.
6. Составьте список последних работ, посвященных использованию квалиметрических методик в системе управления качеством
 1. Что такое «социальная квалиметрия»?
 2. Опишите объект социальной квалиметрии как науки.
 3. Опишите предмет социальной квалиметрии.
 4. Каково содержание и роль количественного оценивания качества?
 5. Как следует понимать словосочетание «оценка качества жизни»?
 6. Опишите качество жизни в количественных показателях.
 7. Истолкуйте словосочетание «оценка качества социальных услуг».
 8. Определите критерии и показатели качества социальных услуг.
 9. Какие методы социальной квалиметрии вы знаете?
 10. Опишите экспертные методы оценки качества социальной услуги. Назовите их достоинства и недостатки.
 11. Какие методы называют аналитическими (не экспертными) методами оценки качества социальной услуги? Каковы их достоинства и недостатки?
 12. Что входит в понятие смешанных методов оценки качества социальной услуги?
 13. Какие методы получения информации вы знаете?
 14. Опишите технологии социальной квалиметрии.
 15. Что включает в себя понятие «дерево свойств»?
 16. Что такое «коэффициент весомости»?

1. Определите содержание понятия «стандарт».
2. Что включает в себя деятельность по стандартизации?
3. Когда и почему возникли международные стандарты?
4. Используя технологию веб-квест, ознакомьтесь со стандартами ISO серии 9000.
5. Сделайте таблицу, отразив в ней основные отличия друг от друга стандартов ISO 9001, ISO 9002 и ISO 9003.
6. Обоснуйте введение в 2000 г. новой версии международного стандарта ISO 9001-2000.
7. Опишите систему российских стандартов.
Система контроля качества в учреждениях социальной сферы.
Критерии оценки качества социальных услуг и эффективности работы организации социального обслуживания (критерии экономического и неэкономического характера).
Концепция комплексного управления качеством социальных услуг.
LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.4. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

1. Критерии и методы оценки качества социальных услуг.
2. Качество жизни и его критерии.
3. «Независимая оценка» как инструмент повышения эффективности деятельности организаций социального обслуживания в части предоставления социальных услуг.

Примерные задания

1. Что входит в понятие «качество социальной услуги»?
2. Перечислите количественные характеристики социальной услуги.
3. Назовите качественные характеристики социальной услуги.
4. Что обозначает словосочетание «система качества организации»?
5. Какова политика менеджмента качества в организации?
Какие принципы лежат в основе ее разработки?
6. Назовите основные документы, наличие которых свидетельствует о существовании политики качества в организации.
7. Разработайте политику качества для любой организации социальной сферы.
8. Приведите пример политики качества в известной вам организации и проанализируйте его с точки зрения теории качества.
 1. Определите содержание словосочетания «качество жизни».
 2. В чем отличие образа жизни от качества жизни?
 3. Найдите и проанализируйте не менее трех определений качества жизни.
 4. Раскройте социологический подход к качеству жизни.
 5. Опишите качество жизни современного студента очной формы обучения.
 6. Раскройте суть теории потребностей. Приведите иерархию потребностей.
 7. Что вы понимаете под «обществом потребления»? Можно ли сформировать (воспитать) разумного потребителя?
 1. Какова цель независимой оценки качества предоставления социальных услуг?
 2. Назовите виды и источники информации для проведения независимой оценки качества.
 3. Сделайте обзор информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы.

1. Принципы выбора метода: принцип практической полезности, принцип доступности для пользователей, принцип накапливаемой внутриорганизационной статистики.
 2. Методы оценки качества и эффективности деятельности организаций социального обслуживания. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.
 3. Методики оценки – анализ письменных источников и анализ мнений.
 4. Социальный аудит.
 5. Изучение и освоение передового опыта, бенчмаркинг.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Социальная квалиметрия как наука.
2. Объект, предмет и структура социальной квалиметрии.
3. Концептуальные положения и задачи социальной квалиметрии. Принципы и задачи социальной квалиметрии.
4. Методы социальной квалиметрии.
5. Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития.
6. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.
7. Категория социальное качество. Качество человека.
8. Качество жизни и его структура.
9. Качество продукции. Алгоритм оценки качества продукции.
10. Методы оценки уровня качества продукции.
11. Принципы оценивания и показатели качества.
12. Теория качества жизни, физического, психического и социального здоровья.
13. Качество общества и его критерии: система показателей качества жизни; качества образования; качества населения; качества жизненных сил и т.д.
14. Качество социальных услуг. Факторы, определяющие качество социальных услуг.
15. Квалиметрия и основные показатели качества социальных услуг.
16. Концепция комплексного управления качеством социальных услуг. Контроль качества социальных услуг.
17. Понятие стандартизации. Показатели стандартизации и унификации.
18. Стандартизация социальных услуг: понятие, цели.
19. Сертификация социальных услуг.
20. Принципы сертификации и стандартизации социальных услуг.
21. Система качества социальных услуг в стандарте ИСО 9000:2000.
22. Государственные стандарты социального обслуживания.
23. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг. Обязательная и добровольная сертификация.
24. Порядок стандартизации и сертификации социальных услуг.

- 25. Организационно-методические документы по стандартизации и сертификации социальных услуг.
- 26. Система качества учреждения. Документальное оформление системы качества.
- 27. Организация работы по внедрению системы качества в учреждении.
- 28. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения.
- 29. . Применение методов управления качеством для повышения эффективности деятельности социальной службы.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3.2. Курсовая работа

Примерный перечень тем

- 1. Системный подход к управлению качеством социальных услуг.
- 2. Зарубежный опыт управления качеством социальных услуг.
- 3. Метод экспертной оценки качества.
- 4. Организационноуправленческие основы контроля качества организаций социального обслуживания и социальных услуг.
- 5. Методики оценки качества и эффективности деятельности организаций социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам.
- 6. Карта оценки направлений деятельности организации социального обслуживания для повышения её эффективности.
- 7. Критерии оценки работы специалиста организации социального обслуживания.

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

| Направление воспитательной деятельности | Вид воспитательной деятельности | Технология воспитательной деятельности | Компетенция | Результаты обучения | Контрольно-оценочные мероприятия |
|---|--|---|-------------|---------------------|--|
| Профессиональное воспитание | учебно-исследовательская, научно-исследовательская | Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности | ПК-1 | 3-5 | Курсовая работа Практические/семинарские занятия Экзамен |