

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
Менеджмент качества социальных услуг

**Код модуля**  
1142244

**Модуль**  
Оценка эффективности социальной работы

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Патраков Эдуард Викторович	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	инноватики и интеллектуальной собственности

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

Т.Г. Комарова

**Авторы:**

- Патраков Эдуард Викторович, Доцент, инноватики и интеллектуальной собственности

**1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Менеджмент качества социальных услуг**

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

**2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Менеджмент качества социальных услуг**

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-6 -Способен осуществлять прогнозирование и проектирование реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки	З-1 - Объяснить возможности применения законодательства в сфере социального обслуживания населения и благополучия человека на всех уровнях З-5 - Понимать принципы прогнозирования и проектирования реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки П-2 - Анализировать результаты оказания социальных услуг на региональном и	Домашняя работа № 1 Контрольная работа № 1 Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	<p>муниципальном уровне, а также на уровне социальных групп</p> <p>У-1 - Разрабатывать и организовывать систему управления качеством социального обслуживания, социальных проектов, программ, услуг</p> <p>У-3 - Выявлять, анализировать и оценивать основные проблемы оказываемых социальных услуг</p> <p>У-4 - Обоснованно выбирать и применять нормативно-правовые документы, регламентирующие требования к качеству социальных услуг и процедуру его оценки</p>	
<p>ПК-8 -Способен разрабатывать и реализовывать технологии социальной работы с учетом основных тенденций развития социально-технологической деятельности в своей профессиональной сфере</p>	<p>П-1 - Оценивать качество работы социальных учреждений, реализации социальных проектов, программ и оказания услуг</p>	<p>Домашняя работа № 2</p> <p>Контрольная работа № 2</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</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

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5</b>		
<b>Текущая аттестация на лекциях</b>	<b>Сроки – семестр, учебная неделя</b>	<b>Максимальная оценка в баллах</b>
<i>домашняя работа №1</i>	3,8	65
<i>контрольная работа №1</i>	3,5	35
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5</b>		

<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5</b>		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа №2</i>	3,16	65
<i>контрольная работа №2</i>	3,12	35
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– <b>1</b>		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям– Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– <b>не предусмотрено</b>		
<b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям - <b>не предусмотрено</b>		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – <b>нет</b> Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – <b>не предусмотрено</b>		
<b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям - <b>не предусмотрено</b>		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – <b>нет</b> Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – <b>не предусмотрено</b>		

### 3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– <b>не предусмотрено</b>		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – <b>не предусмотрено</b>		

## 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**

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам</b>
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**

<b>Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)</b>				
<b>№ п/п</b>	<b>Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)</b>	<b>Шкала оценивания</b>		
		<b>Традиционная характеристика уровня</b>		<b>Качественная характеристика уровня</b>
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. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Квалиметрия как наука и ее место в системе других наук
2. Качество общества и его критерии
3. Стандартизация социальных услуг
4. Национальные и государственные стандарты социального обслуживания
5. Качество социальных услуг
6. Организационно-управленческие основы контроля качества организаций

социального обслуживания и социальных услуг

7. Методики оценки качества и эффективности деятельности организаций социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам

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. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе. Социальная квалиметрия как часть синтетической квалиметрии

2. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе

Примерные задания

Практические задачи изучения квалиметрии в социальной сфере  
Как и кем развивалась квалиметрия в России? Назовите последние работы по квалиметрии и их авторов.

Проанализируйте из журналов, включенных в зарубежные базы (Scopus, Web of Science, Wiley, Oxford University Press, Taylorand Francis, Springer и др.), не менее 3 статей по квалиметрии.

LMS-платформа – не предусмотрена

### **5.2.2. Контрольная работа № 2**

Примерный перечень тем

1. Факторы, определяющие качество социальных услуг
2. Основные соотношения между количественными показателями социальных услуг
3. Критерии оценки качества социальных услуг
4. Концепция комплексного управления качеством социальных услуг

Примерные задания

Методика проведения независимой оценки качества социальных услуг

В чем сущность концептуального подхода к стандартизации социальных услуг?

Что такое стандартизация социального обслуживания?

Для чего необходима разработка стандартов социального обслуживания на региональном уровне?

На какие блоки можно подразделить национальные стандарты социального обслуживания? Как называются эти стандарты?

Какие задачи решает введение стандартов социального обслуживания?

Какие требования предъявляются к стандартам социального обслуживания?

Приведите конкретные примеры использования методов квалиметрии в практике управления качеством.

Составьте список последних работ, посвященных использованию квалиметрических методик в системе управления качеством.

Опишите систему российских стандартов.

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

LMS-платформа – не предусмотрена

### **5.2.3. Домашняя работа № 1**

Примерный перечень тем

1. Категория социальное качество
2. Качество жизни и его структура
3. Теории качества в современной науке
4. Теория качества жизни, физического, психического и социального здоровья

Примерные задания

Как следует понимать словосочетание «оценка качества жизни»? Опишите качество жизни в количественных показателях.



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?

Проанализировать современные научные публикации исследований удовлетворенности населения качеством социальных услуг (научные журналы ВАК, Scopus, Web of Science)

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

LMS-платформа – не предусмотрена

#### **5.2.4. Домашняя работа № 2**

Примерный перечень тем

1. Система качества учреждения
2. Организация работы по внедрению системы качества в учреждении
3. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения
4. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб
5. Основные методы анализа и решения проблем в области управления качеством социальных услуг
6. Применение методов управления качеством для повышения эффективности деятельности социальной службы

Примерные задания

Что обозначает словосочетание «система качества организации»?

Какова политика менеджмента качества в организации?

Какие принципы лежат в основе ее разработки?

Назовите основные документы, наличие которых свидетельствует о существовании политики качества в организации.

Разработайте политику качества для любой организации социальной сферы.

Приведите пример политики качества в известной вам организации и проанализируйте его с точки зрения теории качества.

Практика оценки удовлетворенности населения качеством социальных услуг, оказываемых управлением социальной защиты населения Свердловской области

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

LMS-платформа – не предусмотрена

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

### 5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Квалиметрия как наука. Квалитология и квалиметрия
  2. Объект, предмет и структура квалиметрии. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии. Принципы и задачи квалиметрии
  3. Теория и методы квалиметрии
  4. Социальная квалиметрия как наука
  5. Оценка качества: исходные понятия и термины
  6. Категория социальное качество. Качество человека
  7. Качество жизни и его структура
  8. Теории качества в современной науке
  9. Принципы оценивания и показатели качества
  10. Система показателей качества жизни
  11. Качество социальных услуг. Факторы, определяющие качество социальных услуг
  12. Модели социального обеспечения, управления качеством и стандартизации социальных услуг
  13. Квалиметрия и основные показатели качества социальных услуг
  14. Критерии оценки качества социальных услуг
  15. Концепция комплексного управления качеством социальных услуг. Контроль качества социальных услуг
  16. Понятие стандартизации. Показатели стандартизации и унификации
  17. Стандартизация социальных услуг: понятие, цели
  18. Принципы стандартизации социальных услуг
  19. Система качества социальных услуг в стандарте ИСО 9000:2000
  20. Государственные стандарты социального обслуживания
  21. Система качества учреждения. Документальное оформление системы качества
  22. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности
  23. Критерии и показатели эффективности социальной работы
  24. Методы оценки эффективности организаций социальной защиты населения
  25. Методы оценки персонала социальных служб
  26. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб
  27. Применение методов управления качеством для повышения эффективности деятельности социальной службы
- LMS-платформа – не предусмотрена

### 5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.