

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт философии
Кафедра социологии и социальных технологий

СВЕРЖДАЮ
Директор _____ Склад П. П.
(подпись) _____
» _____ 20 25 года



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг»
39.03.02 Социальная работа
«Организация и управление социальной работой»

Разработчики:
доцент _____ Атоян А.В.
(подпись)

старший преподаватель _____ Муленко Н.И.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры социологии и социальных технологий

от « 18 » _____ 02 _____ 20 25 г., протокол № 13

Заведующий кафедрой _____ Яковенко А. В.
(подпись)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Социальная квалиметрия, оценка качества и
стандартизация услуг»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ.

Квалиметрия – это наука:

- А) наука об измерении социальных явлений
- Б) об измерении и оценке качества продукции, процессов и услуг
- В) метод сбора статистических данных о социальных проблемах
- Г) система социальной защиты населения

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-9

2. Выберите один правильный ответ.

Основная цель социальной квалиметрии – это:

- А) увеличение количества социальных услуг
- Б) объективная оценка качества социальных услуг и деятельности социальных работников
- В) сокращение расходов на социальную сферу
- Г) оптимизация штата социальных работников

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4

3. Выберите один правильный ответ.

Какой из перечисленных принципов является основным при оценке качества социальных услуг:

- А) принцип экономии бюджетных средств
- Б) принцип доступности социальных услуг
- В) принцип ориентации на потребности получателя социальных услуг
- Г) принцип социальной справедливости

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-4, ПК-4, ПК-2

4. Выберите один правильный ответ.

Социальный стандарт – это:

- А) нормативный документ, устанавливающий требования к качеству и доступности социальных услуг
- Б) минимальный размер заработной платы социального работника

В) максимальное количество клиентов, обслуживаемых одним социальным работником

Г) перечень социальных льгот и выплат

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

5. Выберите один правильный ответ.

Принцип выбора метода оценки качества социальной услуги, означающий, что любой работник, независимо от своего базового образования, получив минимальную необходимую подготовку по проблемам оценки эффективности деятельности социальных учреждений, может использовать предлагаемые методы и методики, создавать их варианты, называется:

А) принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики

Б) принцип доступности для пользователя

В) принцип практической полезности

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

6. Выберите один правильный ответ

Соответствие идеального образа социальной услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется:

А) качество товара

Б) стандарт качества

В) качество услуги

Г) социальная норма

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-4, ПК-2, ПК-4

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите правильное соответствие между наименованием базовых категорий социальной квалиметрии и их определением. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Наименование базовых категорий социальной квалиметрии	Определение базовых категорий социальной квалиметрии
1) Качество жизни – это	А) совокупность свойств (услуги), обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности человека или группы в соответствии с ее назначением

- | | | |
|-------------------------------------|----|---|
| 2) Качество услуги – это | Б) | восприятие индивидами их положения в жизни в контексте культуры и системы ценностей, в которых они живут, в соответствии с целями, ожиданиями, нормами и заботами |
| 3) Качество социальной услуги – это | В) | степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей |
| 4) Оценка – это | Г) | это инструмент выявления эффективности достижения результатов, анализа процесса реализации программ, проектов, а также их адекватности и действенности |

Правильный ответ:

1	2	3	4
Б	В	А	Г

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

2. Установите правильное соответствие между терминами, применяемыми в социальной квалиметрии, и их определениями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

- | Наименование термина | Определение термина |
|---|---|
| 1) Стандарт | А) группа населения, на которую направлено воздействие программы |
| 2) Фокус-группа (групповое интервью) | Б) образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других предметов |
| 3) Целевая группа (в социальной политике) | В) метод социологического исследования, который осуществляется посредством организации круглого стола, где участники разговаривают между собой на заданную тему |
| 4) Эффективность услуги | Г) степень успешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией ресурсов |

Правильный ответ:

1	2	3	4
Б	В	А	Г

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

3. Установите правильное соответствие между видами социальных стандартов и их характеристиками. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Вид стандарта		Характеристика	
1) Государственный стандарт	А)	стандарт, разработанный и утвержденный организацией, оказывающей социальные услуги	
2) Отраслевой стандарт	Б)	стандарт, разработанный и утвержденный на уровне отрасли социальной сферы	
3) Стандарт организации	В)	стандарт, разработанный и утвержденный федеральным органом исполнительной власти	
4) Международный стандарт	Г)	стандарт, разработанный и принятый международной организацией	

Правильный ответ:

1	2	3	4
В	Б	А	Г

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

4. Установите правильное соответствие между основными понятиями квалитметрии и их определениями. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Понятие социальной квалитметрии		Определение	
1) Показатель качества	А)	метод количественной оценки свойств объекта, позволяющий определить его соответствие установленным требованиям	
2) Шкала измерений	Б)	характеристика объекта, подлежащая измерению и оценке качества	
3) Метод квалитметрии	В)	упорядоченная последовательность значений, используемая для измерения и оценки качества	
4) Квалитметрическая оценка	Г)	результат измерения и оценки качества объекта с использованием определенных методов и шкал	

Правильный ответ:

1	2	3	4
Б	В	А	Г

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите последовательность этапов оценки качества социальных услуг. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

- А) организационно-подготовительный
- Б) подготовка материалов для презентации результатов исследования
- В) контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

Г) анализ и оценка качества социальных услуг

Д) сбор первичной информации

Правильный ответ: А, Д, Г, Б, В

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

2. Установите правильную последовательность квалитологической компетентности социального работника. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

А) определение объекта и предмета исследования

Б) изучение научной литературы и консультации со специалистами

В) определение цели и постановка задач исследования

Г) формулировка актуальной проблемы

Д) подведение итогов и внесение необходимых исправлений в предложенные решения

Е) разработка нескольких вариантов решения с обязательным участием экспертов

Правильный ответ: Г, А, В, Б, Е, Д

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

3. Установите правильную последовательность этапов процесса стандартизации социальной услуги. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

А) анализ потребностей получателей социальной услуги

Б) утверждение и внедрение стандарта

В) разработка проекта стандарта социальной услуги

Г) мониторинг и оценка соответствия услуги стандарту

Д) определение целей и задач стандартизации

Е) согласование проекта стандарта с заинтересованными сторонами

Правильный ответ: Д, А, В, Е, Б, Г

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

4. Установите правильную последовательность этапов процесса лицензирования деятельности по оказанию социальных услуг. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

А) выдача лицензии

- Б) подача заявления и необходимых документов
 - В) принятие решения о выдаче или отказе в выдаче лицензии
 - Г) проверка соответствия заявителя лицензионным требованиям
- Правильный ответ: Б, Г, В, А
- Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Социальное обслуживание – система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий _____, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Правильный ответ: жизнедеятельности граждан / жизни человека.

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Термин «квалиметрия» представляет собой название науки о _____ объектов и процессов.

Правильный ответ: качестве.

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Основным направлением деятельности по формированию и развитию системы управления качеством оказываемых _____ является внедрение стандартов организации и качества социальных услуг в учреждениях социального обслуживания независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности.

Правильный ответ: социальных услуг.

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

_____ – это деятельность по разработке, утверждению, изменению, отмене и применению документов по стандартизации, а также иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации – услуг населению.

Правильный ответ: стандартизация в сфере услуг.

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Внутренний контроль (самооценка организации), внешний контроль (государственный, общественный), лицензирование, аккредитация – это основные виды контроля _____.

Правильный ответ: качества социальных услуг.

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Измеримая характеристика, позволяющая оценить степень соответствия социальной услуги установленным требованиям, называется _____.

Правильный ответ: индикатор качества.

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Установленный национальным стандартом государственный эталон, образец различных сторон деятельности социальных служб по социальному обслуживанию граждан, называется _____.

Правильный ответ: государственный стандарт социального обслуживания.

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Сущность стандартизации заключается в деятельности по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленной на достижение упорядоченности в сферах производства и предоставления _____.

Правильный ответ: социальных услуг.

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Перечислите критерии нуждаемости населения в социальной поддержке.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: согласно сложившейся практике субъектов Российской Федерации к критериям нуждаемости относятся: доходы ниже прожиточного минимума, наличие детей, инвалидности, достижение пенсионного возраста, невозможность получения трудовых доходов;

устойчивая утрата функций организма (медицинские показания), наличие материального ущерба, потеря кормильца.

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум трех критериев.

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

2. Определите, когда предоставляемая социальная услуга может считаться высококачественной.

Время выполнения – 12 мин.

Ожидаемый результат: услуга считается высококачественной, если она удовлетворяет следующие условия: услуга имеет четко сформулированную цель/назначение; предоставляется в соответствии с современными методологическими принципами и технологиями; основывается на инклюзивном подходе и уважении к личности каждого клиента; подвергается постоянному мониторингу и анализу; предоставляется достаточно гибко, чтобы учесть индивидуальные потребности клиентов; имеет значимость для получателей, не вызывает недовольства получателей условиями предоставления.

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум трех критериев.

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4

3. Определите основные показатели, характеризующие общие критерии оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания.

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат: полнота и актуальность информации, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах; наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению; наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на приём и др.); результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации; доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей; своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на приём к специалисту организации для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.; большая часть получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошены.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех показателей, характеризующих общие критерии оценки качества предоставления услуг организациями социального обслуживания

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4.

4. Опишите методы стандартизации в социальной работе.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: SWOT-анализ: метод анализа качества и эффективности деятельности социального учреждения; метод опроса: используется при анализе качества и эффективности деятельности социального учреждения; социальный аудит; факторный метод: статистический подход к оценке качества социального обслуживания; методы самооценки качества социального обслуживания; методы анализа и решения проблем в области управления качеством социальных услуг; применение методов управления качеством для повышения эффективности деятельности социальной службы; независимая оценка качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания.

Критерии оценивания: наличие в ответе минимум трех методов стандартизации в социальной работе.

Компетенции (индикаторы): УК-9, ОПК-4, ПК-2, ПК-4.

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки бакалавров, обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической
комиссии института философии



Пидченко С.А.

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)