

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



Директор

Скляр П. П.

(подпись)

« 13 »

03

20 25 года

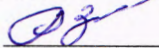
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Квалитология в социальной работе»

39.04.02 Социальная работа

«Управление и организация социальной работы»

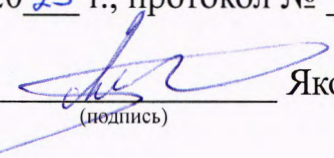
Разработчики:

доцент  Звонок А.С.
(подпись)

старший преподаватель  Муленко Н.И.
(подпись)

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры социологии и социальных технологий

от « 04 » 03 20 25 г., протокол № 14

Заведующий кафедрой  Яковенко А. В.
(подпись)

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Квалитология в социальной работе»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ.

Что такое внутренний аудит качества социальных услуг?

А) проверка финансовой отчетности организации

Б) оценка соответствия деятельности организации внутренним стандартам качества

В) внешняя проверка со стороны контролирующих органов

Г) оценка удовлетворенности клиентов

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

2. Выберите один правильный ответ.

Что является основным объектом квалитологической оценки в социальной работе?

А) финансовое состояние организации социальной защиты

Б) профессиональная квалификация социального работника

В) качество социальных услуг, предоставляемых населению

Г) количество обращений граждан в органы социальной защиты

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

3. Выберите один правильный ответ.

Что такое «петля качества» (цикл Деминга) в управлении качеством?

А) система поощрений и наказаний сотрудников

Б) метод анализа рисков

В) последовательность этапов: планирование - действие - проверка - корректировка

Г) способ оптимизации затрат

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

4. Выберите один правильный ответ.

Как наука, квалитология – это:

А) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги

Б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги

В) область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством

Г) исследование природы качества, изучение экономических, социалистических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

Задания закрытого типа на установление соответствия

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

Наименование понятия базовых категорий квалитологии	Определение понятия базовых категорий квалитологии
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 системе 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): ОПК-4; ПК-3

2. Установите правильное соответствие между терминами, применяемыми в исследовании квалитологии социальной работы 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): ОПК-4; ПК-3

3. Установите правильное соответствие между статусами квалитологии и их характеристиками в социальной работе. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Статус квалитологии	Характеристика
1) Экономический статус	А) отражает ее направленность на комплексные оценки экономических и технических свойств объектов и процессов.
2) Техничко-экономический статус	Б) обусловлен политэкономическим содержанием категории качества в ее взаимодействии с потребительной стоимостью и ценой
3) Общенаучный статус	В) определяет ее как системологическую теорию
4) Систематический статус	определяется философско-методологической и общенаучной функциями категории качества

Правильный ответ:

1	2	3	4
Б	А	Г	В

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

4. Установите правильное соответствие между наименованием термина и его определением. Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

Наименование термина		Определение содержания понятия	
1) Оценка качества – это	А)	действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности	
2) Стандартизация – это	Б)	комплекс вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение	
3) Социальная услуга – это	В)	деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах услуг	
	Г)	комплексный процесс, включающий в себя проверку соответствия предоставленных услуг установленным требованиям, стандартам, техническим условиям, нормативным актам, а также требованиям безопасности и потребительским ожиданиям	

Правильный ответ:

1	2	3
Г	В	А

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Установите последовательность 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): ПК-3

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): ОПК-4; ПК-3

3. Установите правильную последовательность этапов работы по определению качества социальных услуг. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

А) исследование удовлетворённости клиентов полученными социальными услугами (клиентский контроль)

Б) выработка корректирующих действий

В) контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг (внутренний административный контроль)

Правильный ответ: В, А, Б

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

4. Установите правильную последовательность действий при внедрении системы управления качеством в учреждении социальной защиты. Запишите правильную последовательность букв слева направо.

А) обучение персонала принципам управления качеством

Б) разработка политики и целей в области качества

В) внедрение системы мониторинга и оценки качества
Г) анализ текущей ситуации и определение проблемных областей
Правильный ответ: Г, Б, А, В
Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Важным элементом системы управления качеством является _____, позволяющая оперативно реагировать на обращения получателей социальных услуг и устранять недостатки в работе.

Правильный ответ: обратная связь.

Компетенции (индикаторы): ПК-3

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

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

Правильный ответ: качестве.

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

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

Правильный ответ: социальных услуг.

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Основой для разработки внутренних стандартов качества в организации социального обслуживания являются _____, утвержденные на федеральном или региональном уровне.

Правильный ответ: государственные стандарты.

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Систематический процесс оценки соответствия социальных услуг установленным требованиям и стандартам качества называется _____.

Правильный ответ: оценка качества / контроль качества.

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Совокупность характеристик социальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные и/или предполагаемые потребности получателя, называется _____.

Правильный ответ: качество услуги / качество социальной услуги.

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Официальный документ, устанавливающий обязательные требования к качеству социальных услуг, называется _____.

Правильный ответ: стандарт качества / норматив качества.

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Специалист, осуществляющий оценку соответствия социальных услуг установленным требованиям и стандартам, называется _____.

Правильный ответ: эксперт по качеству / специалист по качеству / оценщик качества.

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Перечислите направления деятельности по внешнему контролю качества социальных услуг.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: лицензирование (выдача разрешений на осуществление деятельности), аккредитация (подтверждение соответствия стандартам), государственный надзор (проверки соблюдения законодательства), общественный контроль (участие граждан в оценке качества), проверка соответствия стандартам (оценка соответствия услуг установленным требованиям), рассмотрение жалоб и обращений (реагирование на претензии клиентов), проведение независимой экспертизы (оценка качества услуг независимыми экспертами).

Критерии оценивания: перечисление не менее пяти направлений деятельности с кратким описанием каждого направления.

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

2. Определите, при каких условиях 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 содержательных категорий «современные», «методологические технологии»; «уважение к личности клиента»; «индивидуальные потребности клиентов».

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

3. Перечислите проблемы, возникающие при оценке качества социальных услуг.

Время выполнения – 6 мин.

Ожидаемый результат: субъективность оценок (зависимость от личного мнения), сложность формализации критериев (трудно выразить требования в четких показателях), нехватка ресурсов (ограниченное финансирование и персонал), сопротивление персонала (нежелание меняться), отсутствие системы мониторинга и оценки (недостаточно информации), неполнота информации (не все клиенты готовы давать обратную связь), сложность измерения результатов (трудно оценить долгосрочное влияние), различные ожидания клиентов (трудно удовлетворить всех).

Критерии оценивания: перечисление не менее трех проблем с кратким описанием каждой проблемы.

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

4. Перечислите основные этапы процесса управления качеством социальных услуг.

Время выполнения – 8 мин.

Ожидаемый результат: планирование качества (определение целей и задач), организация (распределение ресурсов и ответственности), обеспечение качества (реализация запланированных мероприятий), контроль качества (оценка соответствия требованиям), улучшение качества (корректирующие и предупреждающие действия).

Критерии оценивания: перечисление не менее трёх этапов с кратким описанием каждого этапа.

Компетенции (индикаторы): ОПК-4; ПК-3

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Квалитология в социальной работе» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной образовательной программы по направлению подготовки 39.04.02 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 магистров, 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)