

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНГУШСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ЮРИДИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УР и КО

_____ С.А. Льянова

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Б1.О.18 СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ

Направление подготовки – бакалавриат

39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль подготовки) программы -
Социальная работа

Квалификация выпускника – бакалавр

Форма обучения - очная, заочная

Магас, 2024

Содержание

- 1. Паспорт фонда оценочных средств**
- 2. Типовые контрольные задания или иные материалы**
 - 2.1. Контрольно-измерительные материалы подготовки дискуссии**
 - 2.2. Зачет**
 - 2.3. Тестовые задания**
- 3. Критерии оценивания компетенций (результатов)**

1. Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или ее части) / и ее формулировка - по желанию	Наименование оценочного средства
1.	Тема 1. Социальная сфера - производитель социальных услуг положения	УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4	Опрос, компендиум, групповая дискуссия, тестовые задания, эссе
2.	Тема 2 Квалиметрия социальных услуг	УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4	
3.	Тема 3. Основные характеристики услуги услуг	УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4	
4.	Тема 4. Социальные услуги системы социальной защиты населения	УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4	
5.	Тема 5. Стандартизация социальных услуг	УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4	
6.	Тема 6. Национальные стандарты Социального обслуживания населения	УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4	
7.	Тема 7. Региональное законодательство по оказанию социальных услуг	УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4	
8.	Тема 8. Система качества социальных услуг	УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4	
9.	Тема 9. Методы квалиметрии социальных услуг	УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4	
10.	Тема 10. Независимая оценка качества социальных услуг	УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4	

2. Типовые контрольные задания или иные материалы

2.1. Контрольно-измерительные материалы подготовки дискуссии

Параметр	Оценка
----------	--------

<p>Выбранная студентом тема (проблема) актуальна на современном этапе развития, представлен подробный план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, временной регламент обсуждения, даны возможные варианты ответов, использованы примеры из науки и практики.</p>	5
<p>Выбранная студентом тема (проблема) актуальна на современном этапе развития, представлен содержательно сжатый план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, временной регламент обсуждения, отсутствуют возможные варианты ответов, приведен один пример из практики.</p>	4
<p>Выбранная студентом тема (проблема) не актуальна на современном этапе развития, представлен содержательно сжатый план-конспект, в котором отражены вопросы для дискуссии, отсутствует временной регламент обсуждения, отсутствуют возможные варианты ответов, отсутствуют примеры из практики.</p>	3
<p>Выбранная студентом тема (проблема) не актуальна на современном этапе развития, представлен содержательно сжатый план-конспект, в котором частично (не более пяти) отражены вопросы для дискуссии, отсутствует временной регламент обсуждения, отсутствуют возможные варианты ответов, отсутствуют примеры из практики.</p>	2

2.2 Примерный перечень вопросов к экзамену по дисциплине

1. История развития теории и практики менеджмента качества социальных услуг.
2. Предмет науки о качестве социальных услуг.
3. Основные типы показателей качества социальных услуг.
4. Стандарты РФ на социальные услуги.
5. Концепция комплексного менеджмента качества социальных услуг.

6. Принципы TQM.
7. Квалиметрия в социальной сфере.
8. Понятие сертификации услуг.
9. Основные понятия стандартизации социальных услуг.
10. Понятия обязательной и добровольной сертификации.
11. Подзаконные акты в области сертификации.
12. Система сертификации.
13. Организационно-методические документы.
14. Субъекты (участники) обязательной и добровольной сертификации.
15. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
16. Правила и порядок проведения стандартизации и сертификации социальных услуг.
17. Появление стандартов менеджмента качества социальных услуг.
18. Показатели качества, требования к качеству социальных услуг.
19. Управление качеством социальных услуг.
20. Принципы менеджмента качества социальных услуг и их содержание.
21. Объекты качества социальных услуг.
22. Групповые методы анализа социальных услуг.
23. Схемы потоков как метод исследования качества социальных услуг.
24. Подготовка к решению проблемы. Реализация намеченных изменений.
25. Управление человеческими ресурсами.

2.3. Тестовые задания

Социальная квалиметрия

1. «Шесть сигм» — это философия ведения бизнеса, основанная на _____
2. Кем были осуществлены первые системные исследования природы качества _____
3. Базовая концепция процессного подхода системы качества означает _____
4. Базовое качество продукции означает _____
5. Чем обусловлено желаемое качество продукции _____
6. Внутренние проверки системы качества позволяют выявить _____
7. Важное значение для потребителя имеет _____
8. Важным принципом обеспечения качества является _____

9. Введение штрафов за дефектную продукцию впервые было применено системой _____

10. Взаимовыгодные отношения с поставщиком предполагают _____

11. Информация о качестве — это _____

12. . Квалиметрия это _____

13. Внутренние потребители — это _____

14. Социальная услуга, предоставляемая клиентам с целью поддержать и улучшить их жизненный уровень путем оказания материальной помощи, консультирования, содействия в трудоустройстве, в решении других социально-экономических проблем жизнедеятельности, называется...

- а) социально-педагогическая,
- б) социально-психологическая,
- в) социально-экономическая услуга

15. Подвид нормативного издания, нормативно-технический документ, устанавливающий требования к группам однородной продукции (в необходимых случаях и к конкретной продукции), правила ее разработки, производства и применения, а также требования к иным объектам стандартизации, называется...

- а) закон,
- б) приказ,
- в) стандарт,
- г) инструкция.

16. Соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется ...

- а) качество товара,
- б) стандарт качества,
- в) качество услуги
- г) социальная норма.

17.Метод квалиметрии, основанный на анализе восприятия продукции органами чувств без применения технических измерительных средств, называется...

- а) статистический,
- б) экспертный,
- в) социологический,
- г). органолептический.

18. Вид квалиметрии, где измерение и оценивание качества объектов и процессов во времени (оценки динамики) осуществляется с помощью индексов, называется ...

- а) вероятностно-статистическая,
- б) экспертная,
- в) таксономическая,
- г) индексная.

19. Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества:

- а) Метрология
- б) Квалиметрия
- в) Квалитология
- г) Социология
- д) Сертификация

20. Область социальных наук об измерении и количественной оценке качества различных социальных объектов и субъектов, процессов и состояний, о методологии и методике оценки эффективности теоретических подходов и практики социальной работы во всех ее проявлениях называется...

- а) социальная квалиметрия,
- б) квалиметрия социальной работы
- в) социологическая квалиметрия,
- г) специфическая квалиметрия.

Ключи к тесту по дисциплине «социальная квалиметрия»

- 1. Исключении дефектов за счет обеспечения качества фундаментальных процессов
- 2. У.э. деминг
- 3. Влияние на процесс, а не на результат процесса
- 4. Параметры качества продукции, которые потребитель считает обязательными
- 5. Показателями, определяющими для потребителей неожиданно высокие ценности продукции
- 6. Необходимость корректировки структуры, функций и документов системы качества
- 7. Стратегическая модель определения ценности качества для потребителя
- 8. Принятие решений на основе фактов
- 9. Тейлора
- 10. Вовлечение для совместного участия в улучшении качества продукции
- 11. Значимые данные о качестве объекта
- 12. Отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги
- 13. Исполнители и внутренние пользователи процессов
- 14. в
- 15. в
- 16. в
- 17. г
- 18. г
- 19. б
- 20. б

3. Критерии оценивания компетенций (результатов):

Контроль освоения компетенций

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям освоения дисциплины **«Социальная квалиметрия»** (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) применяются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, задачи, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

№ п\п	Вид контроля	Контролируемые темы (разделы)	Компетенции, компоненты которых контролируются
	Собеседование Коллоквиум Тестовые задания Промежуточная аттестация	Разделы - 1,2	УК-2; УК-6; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-4

Шкала оценки сформированности компетенций

	Уровни сформированности компетенции	Содержательное описание уровня	Основные признаки уровня освоения компетенции (дескрипторы)
1	2	3	4
1	Базовый уровень компетентности (зачет)	Студент демонстрирует высокий уровень знаний методов исследования, используемых в социальной работе с различными категориями граждан, адекватно использует их для анализа социальных проблем, демонстрирует умение критической и аналитической рефлексии происходящих в социальной жизни общества процессов, обладает навыками конструирования рекомендаций по улучшению социальной ситуации в социальной политике.	Полное усвоение учебного материала, логически аргументированное его изложение, владение тезаурусом социальной работы, умение применять теорию к анализу социальных ситуаций, способность обосновывать решения и делать аргументированные выводы, ссылаться на литературные источники, конструировать рекомендации по решению социальных проблем на основании проведенных социологических исследований. Активное посещение занятий и высокая степень участия в процессе освоения дисциплины. Все задания выполнены в полном срок. Студент правильно ответил на 80 % и более итогового тестового задания

2	Уровень минимальной компетентности (незачет)	Минимально возможная выраженность компетенции, не достигший базового уровня знаний по ФГОС 3++	Незнание значительной части учебного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на вопросы итоговой аттестации по дисциплине, невыполнение практических заданий самостоятельной работы недостаточная активность в течение семестра, <i>студент правильно ответил на менее 20% итогового тестового задания</i>

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям освоения дисциплины **«Социальная квалиметрия»** (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) применяются фонды оценочных средств, включающие типовые задания, задачи, тесты и методы контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций.

Лекции и практические занятия (общая оценка)

Лекции

	+	-
Посещаемость	70%	менее 70%
Конспектирование	Делает отметки и конспекты	не делает конспект
Активность	Задаёт вопросы в ходе лекции	Не задаёт вопросы в ходе лекции
Комментарии	Высказывает оценочные и уточняющие суждения, релевантные теме лекции	Не высказывает оценочные и уточняющие суждения, релевантные теме лекции

Практические занятия

	+	-
Посещаемость	70%	менее 70%
Готовность к демонстрации выполненной работы	Имеются необходимые к конкретному занятию материалы	Нет материалов
Активность	Задает вопросы	Не задает
Комментарии	Высказывает оценочные и Уточняющие суждения, релевантные теме занятия	Не высказывает
участие в проведении занятия	Участвует в дискуссии, демонстрирует интерес	Нет