

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО ЛНР «ЛГПУ»)

Структурное подразделение Институт истории, международных отношений
и социально-политических наук
Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИИМОСПН



С.А. Дитковская

2023 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
обучающихся по дисциплине
Квалитология в социальной работе

По направлению подготовки – 39.04.02 Социальная работа

Профиль – Управление и организация социальной работы

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очная / заочная

Курс – 2 курс / 3 курс (4 семестр / 7 триместр)

Разработчики:

к. пед. н.,

доцент кафедры социальной работы

Абрамова С. В.

к. психол. н., доцент

кафедры социальной работы

Васюк А. Г.

Заведующий кафедрой

Васюк А. Г.

« 5 » декабря 2023г.

Луганск, 2023

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основ1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Квалитология в социальной работе» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу дисциплины.

1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа (уровень магистратуры), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 № 80 (с изменениями и дополнениями).

1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения основной образовательной программы.

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Общепрофессиональные	
ОПК-4	ОПК-4.1. Разрабатывает элементы профессионального инструментария в сфере социальной работы ОПК-4.2. Применяет существующие и внедряет инновационные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы. ОПК-4.3. Использует методы оценки и контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы ОПК-4.4. Корректирует применение конкретных методов и приемов социальной работы в своей профессиональной деятельности
Профессиональные	
ПК-3	ПК-3.1. Осуществляет выбор методов оценки эффектов и эффективности управленческих решений по стратегическим направлениям деятельности предприятий социальной сферы ПК-3.2. Проводит оценку эффективности управленческих решений по разработке и реализации стратегии развития учреждений социальной защиты граждан

1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции и	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
--------------------------------	---------------	---

Тема 1. Социальный контроль, социальная экспертиза и квалитология: сущность и содержание. Соотношение квалитологии и квалиметрии.	ОПК-4 ПК-3	Устный опрос
Тема 2. Система управления качеством в социальной работе. Особенности квалитологии и квалиметрии в социальной работе.	ОПК-4 ПК-3	Устный опрос
Тема 3. Методы и методики социальной квалитологии. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг в социальной работе.	ОПК-4 ПК-3	Устный опрос
Тема 4. Нормативно–правовая база и проблемы стандартизации социальной работы и социального обслуживания.	ОПК-4 ПК-3	Устный опрос
Тема 5. Национальные и региональные стандарты социальных услуг для различных категорий населения.	ОПК-4 ПК-3	Устный опрос
Тема 6. Организация контроля качества социальных услуг в учреждениях социального обслуживания.	ОПК-4 ПК-3	Устный опрос
Текущая аттестация	ОПК-4 ПК-3	Выполнение заданий для самостоятельной работы, индивидуальные задания
Промежуточный контроль	ОПК-4 ПК-3	Зачет

1.5. Описание показателей формирования компетенции

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
ОПК-4	<p>знать: основные функции и принципы действия в нестандартных ситуациях, проявляя инициативу, неся социальную и этическую ответственность за принятые решения; технологию проведения социального контроля, социальной экспертизы и квалитологии в социальной работе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; методы организационно–управленческой работы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан, прогнозированию результатов принимаемых организационно–управленческих решений в проведении социального контроля, социальной экспертизы и квалитологии в социальной работе;</p> <p>уметь: действовать в нестандартных ситуациях, проявляя инициативу, неся социальную и этическую ответственность за принятые решения; применять технологию проведения социального контроля, социальной экспертизы и квалитологии в социальной работе в практике управления коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>владеть навыками: профессиональных действий в нестандартных ситуациях, проявляя инициативу, неся социальную и этическую ответственность за принятые решения; применения технологии проведения социального контроля, социальной экспертизы и квалитологии в социальной работе в практике управления</p>

	коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
ПК-3	<p>знать: формы реализации маркетинговых технологий с целью исследования и развития рынка социальных услуг, привлечения внимания к социальным проблемам, формирования позитивного имиджа социальной работы и реализующих ее специалистов;</p> <p>уметь: использовать методы организационно–управленческой работы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан, прогнозированию результатов принимаемых организационно–управленческих решений в проведении социального контроля, социальной экспертизы и квалитологии в социальной работе; реализовать маркетинговые технологии с целью исследования и развития рынка социальных услуг, привлечения внимания к социальным проблемам, формирования позитивного имиджа социальной работы и реализующих ее специалистов;</p> <p>владеть навыками: использовать методы организационно–управленческой работы в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан, прогнозированию результатов принимаемых организационно–управленческих решений в проведении социального контроля, социальной экспертизы и квалитологии в социальной работе; реализации маркетинговых технологий с целью исследования и развития рынка социальных услуг, привлечения внимания к социальным проблемам, формирования позитивного имиджа социальной работы и реализующих ее специалистов.</p>

1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид текущей учебной работы	Количество баллов	
	ОФО	ЗФО
4 семестр / 7 триместр		
Работа на семинарских занятиях	36	40
Самостоятельная работа	14	10
Зачет	40	50
Итого за семестр:	100	100

Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90–100	А – отлично – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их	

		выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	Зачтено
Хорошо	83–89	В – очень хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	75–82	С – хорошо – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	63–74	D – удовлетворительно – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	50–62	E – посредственно – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	
Неудовлетворительно	21–49	FX – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	Не зачтено
Неудовлетворительно	0–20	F – неудовлетворительно – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы	

		не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	
--	--	---	--

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1. Оценочные средства текущего контроля (типовые)

Вопросы для устного опроса:

1. Согласны ли Вы с утверждением, что повышение качества социальных услуг является показателем уровня жизни населения?
2. Раскройте содержание понятия «социальная услуга». В каких сферах жизнедеятельности оказываются социальные услуги?
3. Верно ли, что применение рыночных механизмов в сфере социальных услуг позволяет установить непосредственные рыночные связи с реальными секторами, действующими на рыночной основе?
4. Приведите примеры бесплатного предоставления услуг с добровольным использованием.
5. Назовите виды социальных услуг, определяемые в законодательстве.
6. Почему качество жизни считают универсальным, комплексным системообразующим критерием?
7. Какие стадии в разработке проблемы качества жизни выделяют современные исследователи?
8. Какие трансформации претерпевает понятие качества жизни на этих этапах?
9. Какие подходы к определению качества жизни имеются в отечественной науке?
10. Назовите критерии, используемые при оценке качества жизни.
11. Верно ли, что информационной базой исследования качества населения являются данные статистики, социологических опросов, экспертные оценки?
12. Определите уровни информированности субъектов о стандартах качества благ, обращающихся на рынке. Какие уровни порождают информационную асимметрию?
13. Верно ли, что введение минимальных стандартов качества является механизмом, способствующим ликвидации (или уменьшению) информационной асимметрии?
14. Определите понятие «стандарт качества». Какие базовые функции выполняет стандарт качества?

15. Определите основные принципы формирования системы государственных минимальных социальных стандартов. Проанализируйте их, используя конкретные примеры.

Вопросы для проведения контрольной работы:

1. Этапы становления науки о качестве как проблемно-ориентированном научно-практическом и системно-методологическом комплексе знаний.
2. Предпосылки квалитологии.
3. Объект и предмет квалитологии. Типология синтезов знания в квалитологии.
4. Методологический принцип триединства науки о качестве.
5. Структура концептуального аппарата теории качества.
6. Категория качества как понятийная система.
7. Система принципов теории качества.
8. Система социально-экономических законов квалитологии.
9. Структура квалиметрии. Предмет и содержание квалиметрии.
10. Статусы квалиметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.
11. Теория и методы квалиметрии.
12. Услуга: понятие, характеристика, классификация, отличительные черты.
13. Жизненный цикл услуги.
14. Показатели качества услуги. Концепция улучшения качества.
15. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.
16. Стандартизация социальных услуг.
17. Роль стандартизации в обеспечении и управлении качеством продукции.
18. Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Оценка программ и проектов.
19. Дизайн оценочных исследований. Формы оценки программ.
20. Понятие социальной и гендерной экспертизы в социальной работе.
21. Цели и задачи оценки результативности. Критерии эффективности социальной работы.
22. Проведение оценочного исследования. Привлечение потребителей к оценке услуг.
23. Система качества учреждения.
24. Критерии оценки качества социальных услуг.
25. Контроль качества социальных услуг.
26. Менеджмент социального обслуживания. Менеджмент в сфере социального обеспечения за рубежом.
27. Принципы управления учреждением. Организация работы учреждения и контроль за ее качеством.

28. Современная система профессиональной мотивации работников социальных служб.
29. Формы и методы повышения квалификации работников учреждений социальной сферы. Аттестация специалистов и руководящих кадров социальной сферы.

Темы рефератов и научных докладов для самостоятельной работы

1. Моделирование как метод исследования социальных систем.
2. Управление социальными системами в России, ЛНР.
3. Социальное качество.
4. Маркетинговый синтез. Стратегическое и тактическое планирование.
5. Качество человека как многоуровневая система.
6. Качество жизни и качество социальных услуг.
7. Эволюция обеспечения качества социальных услуг.
8. Современная философия качества.
9. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.
10. Качество как объект управления.
11. Система оценки качества в задачах управления.
12. Основные направления реализации концепции маркетинга в социальной сфере.
13. Предпосылки возникновения маркетинга в социальной работе.
14. Современная концепция маркетинга в социальной работе.
15. Особенности рынка в сфере социальных услуг.
16. Виды маркетинга в социальной работе.
17. Качество общества и качество общности.
18. Ментальность как качественная характеристика социальности общества.
19. Духовность как качественная характеристика социальности общества.
20. Образ жизни.
21. Качество жизни.
22. Качество хозяйства.
23. Всеобщее управление качеством.
24. Японские модели управления качеством.
25. Европейские подходы к управлению качеством.
26. Российский опыт управления качеством.
27. Качество социально-бытовых услуг.
28. Качество социально-медицинских услуг.
29. Качество социально-психологических услуг.
30. Качество социально-педагогических услуг.

2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)

1. Какой смысл вкладывается в понятие «социальная квалитология»?
2. Как соотносятся понятия квалитология и квалиметрия?

3. Предмет и содержание квалитологии как науки и учебной дисциплины.
4. В чем состоит специфика проблем квалитологии и квалиметрии в социальной работе, социальном обслуживании?
5. Методология и методика оценки качества социальных услуг.
6. Уровни системы квалиметрических знаний в социальной сфере.
7. Предметная квалиметрия.
8. Квалитология в социальном обслуживании.
9. Квалитология в социальном образовании.
10. Квалиметрия в системе социальной защиты и социальной поддержке населения.
11. Теория сравнения и логика оценок.
12. Методы социальной квалитологии и квалиметрии.
13. Квалиметрические экспертные системы.
14. Что понимается под стандартизацией социальных услуг?
15. Какой смысл вкладывается в понятие «Национальный стандарт социальных услуг»?
16. Какова особенность и специфика стандартов на социальные услуги?
17. Какие критерии лежат в основе классификации стандартов на социальные услуги, оказываемые в учреждениях социального обслуживания?
18. Каково состояние правовой базы в области регламентации социальных услуг в Российской Федерации?
19. Какое значение имеет законодательная база зарубежных стран в области социального обслуживания для разработки государственных стандартов на социальные услуги в Российской Федерации?
20. В чем суть основных направлений работы по стандартизации социальных услуг?
21. Какие вы знаете классификации учреждений социального обслуживания?
22. Каково содержание государственных стандартов на социально - правовые услуги?
23. Каково содержание государственных стандартов на социально-медицинские услуги?
24. Каково содержание государственных стандартов на социально-педагогические услуги?
25. Каково содержание государственных стандартов на социально-бытовые услуги?
26. В чем состоит суть системы качества учреждений социального обслуживания?
27. Как осуществляется контроль качества социальных услуг? Какова роль в этом процессе национальных стандартов?
28. Основные направления разработки порядка предоставления (технологии) социальных услуг в учреждениях социального обслуживания и органах социальной защиты населения?

29. Возможен ли контроль за реализацией государственных стандартов в сфере социального обслуживания населения? В чем суть такой деятельности на федеральном, региональном и местном уровнях?
30. Какое значение имеют ведомственные нормативы и нормы для стандартизации социальных услуг?
31. Каковы основные цели и задачи стандартизации социальных услуг в системе социального обслуживания населения?
32. В каких случаях применение стандартов является наиболее эффективным?
33. Оценка качества социальных услуг: методы, критерии, инструменты.
34. Мониторинг качества социальных услуг: цели, задачи, методы.
35. Аудит качества социальных услуг: цели, задачи, методы.
36. Квалитология и этика в социальной работе.
37. Профессиональная этика социального работника: принципы, ценности, нормативные документы.
38. Роль квалитологии в формировании профессиональной идентичности социального работника.
39. Квалитология и управление качеством в социальной работе.
40. Системы управления качеством в социальной работе: ISO 9001, EFQM.
41. Квалитология и развитие человеческих ресурсов в социальной работе.
42. Обучение персонала социальных служб в области качества.
43. Квалитология и маркетинг социальных услуг.
44. Оценка удовлетворенности клиентов социальными услугами.
45. Квалитология и инновации в социальной работе.
46. Разработка и внедрение новых технологий в области качества социальных услуг.
47. Квалитология и социальное предпринимательство.
48. Квалитология и профессиональная ответственность социального работника.
49. Квалитология и предупреждение профессионального выгорания у социальных работников.
50. Квалитология и развитие социальной ответственности.
51. Квалитология и устойчивое развитие.
52. Квалитология и международное сотрудничество в социальной работе.
53. Квалитология и цифровизация социальных услуг.
54. Квалитология и инклюзивность в социальной работе.
55. Квалитология и социальная справедливость.
56. Квалитология и социальная ответственность организаций.
57. Квалитология и управление конфликтами в социальной работе.
58. Квалитология и управление рисками в социальной работе.
59. Квалитология и управление изменениями в социальной работе.
60. Квалитология и управление проектами в социальной работе.
61. Квалитология и социальное исследование.
62. Квалитология и социальная политика.
63. Перспективы развития квалитологии в социальной работе.

64. Квалитология и социальная ответственность организаций: CSR, социальные инициативы.
65. Квалитология и управление конфликтами в социальной работе: предупреждение конфликтов, решение конфликтов.
66. Квалитология и управление рисками в социальной работе: оценка рисков, управление рисками.
67. Квалитология и управление изменениями в социальной работе: стратегии управления изменениями, адаптация к изменениям.
68. Квалитология и управление проектами в социальной работе: методы управления проектами, оценка проектов.
69. Квалитология и социальное исследование: методы социальных исследований, оценка социальных программ.
70. Квалитология и социальная политика: разработка социальной политики, оценка эффективности социальной политики.
71. Квалитология и профессиональный развитие социальных работников: повышение квалификации, профессиональное обучение.
72. Квалитология и профессиональные объединения социальных работников: профессиональные стандарты, кодексы этики.