

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИМОСПН

С.А. Дитковская

2023 г.



Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
обучающихся по дисциплине  
Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация услуг

По направлению подготовки – 39.03.02 Социальная работа  
Профиль – Управление и организация социальной работы  
Квалификация выпускника – бакалавр  
Форма обучения – очная / заочная  
Курс – 4 курс (7 семестр / 11 триместр)

Разработчики:  
к. пед. н., доцент,  
доцент кафедры социальной работы  
Мальцева Т. Е.  
ассистент кафедры социальной работы  
Удовенко Ю. М.

Заведующий кафедрой

Васюк А. Г.

« 5 » декабря 2023г.

Луганск, 2023

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» 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 – бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (уровень бакалавра), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 05 февраля 2018 № 76 (с изменениями и дополнениями).

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

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
Универсальные		
УК-9	УК-9.1. Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике.	
	УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.	
Общепрофессиональные		
ОПК-4	ОПК-4.1. Выбирает методы реализации профессиональной деятельности в сфере социальной работы, исходя из анализа проблемной ситуации.	
	ОПК-4.2. Применяет технологии профессиональной деятельности с учетом этических принципов в области социальной работы.	
	ОПК-4.3. Владеет навыками сбора и анализа информации, необходимой для контроля и оценки технологий профессиональной деятельности в сфере социальной работы	
Профессиональные		
ПК-2	ПК-2.1. Определяет технологии, формы и методы работы при предоставлении социальных услуг, социального сопровождения, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, а также профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.	
	ПК-2.2. Оформляет документацию, необходимую для предоставления мер социальной защиты	
ПК-4	ПК-4.1. Выявляет ресурсы, необходимые для реализации мероприятий в социальной сфере.	
	ПК-4.2. Координирует деятельность специалистов по выполнению поставленных задач	
ПК-6	ПК-6.1 Знаком с методами проведения прикладных исследований в системе социальной работы	

	ПК-6.2 Осуществляет анализ полученных данных прикладных исследований с использованием количественных и качественных методов
	ПК-6.3 Организует и проводит прикладные исследования в системе социальной

#### 1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Тема 1. Законодательная и нормативно-правовая база регулирования качества социального обслуживания населения	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6	Устный опрос. Доклад на практическом занятии. Конспект. Реферат
Тема 2. Роль стандартизации социального обслуживания при оценке качества социальных услуг	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6	Устный опрос. Доклад на практическом занятии. Конспект. Реферат
Тема 3. Национальные стандарты по оценке качества социальных услуг	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6	Устный опрос. Доклад на практическом занятии. Конспект. Реферат
Тема 4. Критерии оценки качества социальных услуг	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6	Устный опрос. Доклад на практическом занятии. Конспект. Реферат
Тема 5. Социальная квалиметрия: сущность и методы	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6	Устный опрос. Доклад на практическом занятии. Конспект. Реферат
Тема 6. Технология организации и проведения квалиметрических исследований в учреждениях и организациях, предоставляющих социальные услуги населению	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6	Устный опрос. Доклад на практическом занятии. Конспект. Реферат
Тема 7. Методики научного анализа квалиметрических данных	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6	Устный опрос. Доклад на практическом занятии. Конспект. Реферат
Тема 8. Ответственность социальных учреждений и организаций за качество предоставляемых услуг	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6	Устный опрос. Доклад на практическом занятии. Конспект. Реферат
Тема 9. Система контроля качества социальных услуг в государственных учреждениях социального обслуживания населения	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6	Устный опрос. Доклад на практическом занятии. Конспект. Реферат
Тема 10. Специфика измерения качества социальных услуг в стационарных учреждениях социального обслуживания населения	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6	Устный опрос. Доклад на практическом занятии. Конспект. Реферат
Промежуточная аттестация	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6	Экзамен (устный)

### 1.5. Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Результаты сформированности
УК-9	<p><b>знать:</b> базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике, методы личного экономического и финансового планирования, основные финансовые инструменты, используемые для управления личными финансами</p> <p><b>уметь:</b> анализировать информацию для принятия обоснованных экономических решений, применять экономические знания при выполнении практических задач.</p> <p><b>владеть:</b> способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных задач.</p>
ОПК-4	<p><b>знать:</b> предмет, категории и задачи квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг;</p> <p><b>уметь:</b> оперировать основными терминами и понятиями квалиметрии;</p> <p><b>владеть:</b> навыками целостного подхода к планированию и организации взаимодействия на индивидуально-личностном уровне</p>
ПК-2	<p><b>знать:</b> современные научные взгляды на квалиметрию; основные понятия профессионального поля в области оценки качества и стандартизации социальных услуг;</p> <p><b>уметь:</b> воспроизводить содержание тем дисциплины, апеллируя к необходимым источникам;</p> <p><b>владеть:</b> навыками целостного подхода к планированию и организации взаимодействия на индивидуально-личностном уровне</p>
ПК-4	<p><b>знать:</b> методы и критерии оценки и стандартизации социальных услуг; основы современной теории качества жизни физического, психического и социального здоровья</p> <p><b>уметь:</b> проводить анализ факторов, определяющих качество социальных услуг, которые предоставляются различным группам клиентов социальной работы.</p> <p><b>владеть:</b> навыками измерения и качественной оценки социальных услуг;</p>
ПК-6	<p><b>знать:</b> основные классические и современные теории квалиметрии;</p> <p><b>уметь:</b> ориентироваться в многообразии социальных проблем и трудных жизненных ситуаций и овладеть способами их оценки;</p> <p><b>владеть:</b> навыками целостного подхода к планированию и организации взаимодействия на индивидуально-личностном уровне</p>

## 1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид учебной работы	Количество баллов	
3 семестр / 4 триместр	Очная форма	Заочная форма
Работа на практических занятиях	48	40
Выполнение заданий самостоятельной работы	12	20
Промежуточная аттестация	40	40
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.	Зачтено
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.	Зачтено

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.	Зачтено
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.	Зачтено
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.	Не зачтено

## 2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

### 2.1. Оценочные средства текущего контроля (типовые)

#### Вопросы для устного опроса:

№ п/п	Вопрос	Проверяемая компетенция
1.	Что такое "социальная квалиметрия"?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
2.	В чем разница между "качеством социальных услуг" и "качеством жизни"?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
3.	Какие основные принципы лежат в основе стандартизации социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
4.	Какова роль социальной квалиметрии в повышении качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
5.	Почему важно проводить оценку качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
6.	Какие методы социальной квалиметрии вы знаете?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
7.	Опишите принципы и этапы проведения экспертной оценки качества социальных услуг.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
8.	Какие показатели используются при проведении количественной оценки качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
9.	В чем преимущества и недостатки использования анкетирования для оценки качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
10.	Как проводится наблюдение качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
11.	Какие методы анализа документации применяются в социальной квалиметрии?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
12.	Опишите метод "тайного покупателя" и его возможности при оценке качества социальных услуг.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
13.	В чем суть метода "фокус-групп" в контексте оценки качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
14.	Какие методы можно использовать для оценки удовлетворенности клиентов социальными услугами?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
15.	Какие существуют методы оценки эффективности социальных программ?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6

16.	Что такое "стандарт качества социальной услуги"?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
17.	Какие виды стандартов качества социальных услуг вы знаете?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
18.	Какие требования к стандартам качества социальных услуг установлены в России?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
19.	В чем разница между государственными и профессиональными стандартами качества?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
20.	Как можно использовать стандарты для повышения качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
21.	Какие проблемы возникают при внедрении стандартов качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
22.	Какие цели и задачи ставятся при оценке качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
23.	Опишите этапы проведения комплексной оценки качества социальных услуг.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
24.	Какие методы анализа данных используются при оценке качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
25.	Как интерпретировать результаты оценки качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
26.	Какие показатели используются для оценки результативности социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
27.	Как можно использовать результаты оценки качества для улучшения работы социальных служб?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
28.	Что такое "система качества" в социальной работе?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
29.	Какие элементы входят в систему качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
30.	Какие функции выполняет система качества в социальной работе?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
31.	Как можно внедрить систему качества в работу социальной службы?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
32.	Как использовать данные социальной квалитметрии для принятия управленческих решений?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6



33.	Какие инструменты управления качеством применяются в социальной работе?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
34.	В чем состоит роль менеджмента качества в повышении качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
35.	Как можно использовать методы социальной квалиметрии для контроля качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
36.	Какие проблемы возникают при оценке качества социальных услуг для людей с ограниченными возможностями?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
37.	Как можно оценить качество социальных услуг для детей и подростков?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
38.	Какие методики оценки качества социальных услуг наиболее актуальны в контексте современных вызовов (пандемия, экономический кризис)?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
39.	Как можно проводить оценку качества социальных услуг в онлайн-формате?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
40.	Что такое "профессиональный стандарт"?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
41.	Какие профессиональные стандарты существуют для социальных работников?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
42.	Как можно использовать профессиональные стандарты для повышения качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
43.	Какие методы оценки качества социальных услуг можно использовать для изучения удовлетворенности клиентов?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
44.	Какие методы оценки качества социальных услуг можно использовать для изучения эффективности работы социальных работников?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
45.	Как можно использовать методы социальной квалиметрии для повышения профессионализма социальных	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
46.	Как можно использовать методы социальной квалиметрии для разработки новых социальных программ?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
47.	Как можно использовать методы социальной квалиметрии для оптимизации работы социальных служб?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
48.	Какие тенденции развития социальной квалиметрии вы можете назвать?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
49.	Какие проблемы социальной квалиметрии требуют дополнительного исследования?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6

50.	Как можно использовать методы социальной квалиметрии для изучения влияния социальных изменений на качество социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
-----	--	-------------------------------------

### Темы для написания реферата:

№ п/п	Вопрос	Проверяемая компетенция
1	Социальная квалиметрия: история развития, основные понятия и принципы.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
2	Роль стандартизации в повышении качества социальных услуг.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
3	Оценка качества социальных услуг: цели, задачи, этапы проведения.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
4	Методы исследования качества социальных услуг: обзор и сравнительный анализ.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
5	Системы качества в социальной работе: концепции, принципы, инструменты.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
6	Роль государства в обеспечении качества социальных услуг.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
7	Этика и этические аспекты проведения оценки качества социальных услуг.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
8	Проблемы и перспективы развития социальной квалиметрии в России.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
9	Методы экспертной оценки качества социальных услуг: виды экспертиз, их преимущества и недостатки.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
10	Количественная оценка качества социальных услуг: выбор показателей, методы анализа данных.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
11	Анкетирование как метод оценки качества социальных услуг: виды анкет, выборка, обработка данных.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
12	Наблюдение качества социальных услуг: виды наблюдения, этические аспекты, анализ данных.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
13	Анализ документации как метод оценки качества социальных услуг: виды документов, методы анализа.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
14	Метод "тайного покупателя" в оценке качества социальных услуг: применение, преимущества и ограничения.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
15	Метод "фокус-групп" в оценке качества социальных услуг: организация, проведение, анализ данных.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6

16	16. Разработка и внедрение стандартов качества социальных услуг: этапы, проблемы, решения.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
17	Сравнительный анализ государственных и профессиональных стандартов качества социальных услуг.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
18	Стандарты качества в работе с различными группами населения (дети, пожилые люди, люди с инвалидностью).	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
19	Применение стандартов качества в оценке качества работы социальных работников.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
20	Стандарты качества в контексте международного сотрудничества в социальной работе.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
21	Оценка качества социальных услуг: цели, задачи, методология, результаты.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
22	Комплексная оценка качества социальных услуг: методы анализа данных и интерпретация результатов.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
23	Оценка результативности социальных услуг: понятие "результат", методы измерения результативности.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
24	Оценка удовлетворенности клиентов социальными услугами: методы исследования и анализ данных.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
25	Использование данных социальной квалитметрии для принятия управленческих решений.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
26	Концепции и модели систем качества в социальной работе.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
27	Элементы системы качества социальных услуг: стандарты, процессы, документация, кадры, управление.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
28	Внедрение системы качества в работу социальной службы: этапы, проблемы, решения.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
29	Оценка качества социальных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
30	Оценка качества социальных услуг для детей и подростков.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
31	Проблемы оценки качества социальных услуг в условиях экономического кризиса.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
32	Оценка качества социальных услуг в контексте демографических изменений.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6

33	Оценка качества социальных услуг в онлайн-формате.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
34	Проблемы использования "тайного покупателя" в оценке качества социальных услуг.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
35	Профессиональные стандарты в социальной работе: цели, задачи, содержание.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
36	Внедрение профессиональных стандартов в социальную работу: этапы, проблемы, решения.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
37	Оценка качества услуг по работе с семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
38	Оценка качества услуг по работе с детьми-сиротами.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
39	Оценка качества услуг по работе с пожилыми людьми.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
40	Оценка качества услуг по работе с людьми с инвалидностью.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
41	Оценка качества услуг по работе с людьми, страдающими от зависимости.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
42	Оценка качества услуг по профилактике социальных рисков.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
43	Оценка качества услуг по предоставлению жилья нуждающимся.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
44	Оценка качества услуг по оказанию психологической помощи.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
45	Оценка качества услуг по профессиональной реабилитации.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
46	Применение искусственного интеллекта в социальной квалитметрии.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
47	Использование методов "Big Data" для оценки качества социальных услуг.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
48	Применение методов "фото-голосов" в оценке качества социальных услуг.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
49	Внедрение "партисипаторного исследования" в оценку качества социальных услуг.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6

50	Критерии оценки качества социальных услуг: разработка и применение.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
----	---	-------------------------------------

## 2.2. Оценочные средства для промежуточной аттестации (экзамен)

№ п/п	Вопрос	Проверяемая компетенция
1.	Что такое "социальная квалиметрия"?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
2.	В чем разница между "качеством социальных услуг" и "качеством жизни"?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
3.	Какие основные принципы лежат в основе стандартизации социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
4.	Какова роль социальной квалиметрии в повышении качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
5.	Почему важно проводить оценку качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
6.	Какие цели и задачи ставятся при оценке качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
7.	Опишите этапы проведения комплексной оценки качества социальных услуг.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
8.	Какие методы анализа данных используются при оценке качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
9.	Как интерпретировать результаты оценки качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
10.	Какие показатели используются для оценки результативности социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
11.	Как можно использовать результаты оценки качества для улучшения работы социальных служб?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
12.	Объясните разницу между парадигмой и методологией в исследовании.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
13.	Опишите основные методологические подходы в социальных исследованиях (позитивизм, постпозитивизм, интерпретивизм).	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
14.	Как выбор методологического подхода влияет на выбор методов исследования?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
15.	Какие существуют виды научного знания и как они связаны с методами исследования в социальной работе?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6

16.	Опишите роль теории в социальном исследовании. Как теория влияет на выбор методов и интерпретацию результатов?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
17.	Как можно учитывать культурные и социальные факторы при проведении социальных исследований?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
18.	Какие проблемы возникают при использовании метода "триангуляции" в социальных исследованиях?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
19.	Как можно сделать исследование более репрезентативным?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
20.	Какие методы социальной квалитметрии вы знаете?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
21.	Опишите принципы и этапы проведения экспертной оценки качества социальных услуг.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
22.	Какие показатели используются при проведении количественной оценки качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
23.	В чем преимущества и недостатки использования анкетирования для оценки качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
24.	Как проводится наблюдение качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
25.	Какие методы анализа документации применяются в социальной квалитметрии?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
26.	Опишите метод "тайного покупателя" и его возможности при оценке качества социальных услуг.	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
27.	В чем суть метода "фокус-групп" в контексте оценки качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
28.	Какие методы можно использовать для оценки удовлетворенности клиентов социальными услугами?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
29.	Какие существуют методы оценки эффективности социальных программ?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
30.	Что такое "стандарт качества социальной услуги"?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
31.	Какие виды стандартов качества социальных услуг вы знаете?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
32.	Какие требования к стандартам качества социальных услуг установлены в России?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6

33.	В чем разница между государственными и профессиональными стандартами качества?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
34.	Как можно использовать стандарты для повышения качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
35.	Какие проблемы возникают при внедрении стандартов качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
36.	Что такое "система качества" в социальной работе?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
37.	Какие элементы входят в систему качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
38.	Какие функции выполняет система качества в социальной работе?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
39.	Как можно внедрить систему качества в работу социальной службы?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
40.	Какие особенности имеет введение системы качества в учреждениях для людей с ограниченными возможностями здоровья?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
41.	Как использовать данные социальной квалитметрии для принятия управленческих решений?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
42.	Какие инструменты управления качеством применяются в социальной работе?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
43.	В чем состоит роль менеджмента качества в повышении качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
44.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для контроля качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
45.	Какие проблемы возникают при оценке качества социальных услуг для людей с ограниченными возможностями?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
46.	Как можно оценить качество социальных услуг для детей и подростков?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
47.	Какие методики оценки качества социальных услуг наиболее актуальны в контексте современных вызовов (пандемия, экономический кризис)?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
48.	Как можно проводить оценку качества социальных услуг в онлайн-формате?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
49.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для изучения особенностей работы с детьми, находящимися в трудностях?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6

50.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для изучения особенностей работы с людьми, пережившими последствия климатических катастроф?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
51.	Что такое "профессиональный стандарт"?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
52.	Какие профессиональные стандарты существуют для социальных работников?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
53.	Как можно использовать профессиональные стандарты для повышения качества социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
54.	Какие методы оценки качества социальных услуг можно использовать для изучения удовлетворенности клиентов?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
55.	Какие методы оценки качества социальных услуг можно использовать для изучения эффективности работы социальных работников?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
56.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для повышения профессионализма социальных работников?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
57.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для разработки новых социальных программ?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
58.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для оптимизации работы социальных служб?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
59.	Какие тенденции развития социальной квалитметрии вы можете назвать?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
60.	Какие проблемы социальной квалитметрии требуют дополнительного исследования?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
61.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для изучения влияния социальных изменений на качество социальных услуг?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
62.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для изучения особенностей работы с людьми, страдающими от домашнего насилия?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
63.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для изучения особенностей работы с людьми, имеющими проблемы с законом?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
64.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для изучения особенностей работы с людьми, страдающими от зависимости?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
65.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для изучения особенностей работы с детьми, находящимися в трудностях?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
66.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для изучения особенностей работы с людьми, пережившими последствия климатических катастроф?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6



67.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для изучения особенностей работы с людьми, имеющими проблемы с законом?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
68.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для изучения особенностей работы с людьми, страдающими от зависимости?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
69.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для изучения особенностей работы с детьми, находящимися в трудностях?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6
70.	Как можно использовать методы социальной квалитметрии для изучения особенностей работы с людьми, пережившими последствия климатических катастроф?	УК-9; ОПК-4; ПК-2; ПК-4; ПК-6