

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ГОУ ВО ЛНР «ЛГПУ»)

Институт истории, международных отношений и социально-политических наук

Кафедра социальной работы

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Института



Дитковская С.А.

« 28 » августа 20 22 г.

Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
обучающихся по дисциплине

**Квалитология в социальной работе**

Направление подготовки – 39.04.02 Социальная работа

Профиль подготовки – Психосоциальная работа в системе социальной защиты

Квалификация выпускника – магистр

Форма обучения – очная, заочная

Курс – ОФО – 2 курс (4 семестр), ЗФО – 3 курс (7 триместр)

Разработчики

канд. пед. наук, доцент кафедры  
социальная работа

Абрамова С.В.

канд. психол. наук, доцент кафедры  
социальной работы

Васюк А.Г.

Заведующий кафедрой социальной работы

« 26 » августа 20 22 г.  
Васюк А.Г.

Луганск, 2022

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

общепрофессиональных:

ОПК-4 – способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы,,

профессиональных:

ПК-3 – способен к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений.

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

Этапы формирования компетенций	Компетенци 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

### 1.3. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
ОПК-4	<p><b>знать:</b> 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><b>уметь:</b> 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><b>владеть навыками:</b> 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 коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>
ПК-3	<p><b>знать:</b> 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><b>уметь:</b> 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><b>владеть навыками:</b> 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>

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

##### Критерии оценивания учебных достижений студентов очной формы обучения

Вид текущей учебной работы	Количество баллов
<b>4 семестр</b>	
Работа на семинарских занятиях	30
Написание МКР	10
Самостоятельная работа	20
Экзамен	40
<b>Итого за семестр:</b>	<b>100</b>

##### Критерии оценивания учебных достижений студентов заочной формы обучения

Вид текущей учебной работы	Количество баллов
<b>7 триместр</b>	
Работа на семинарских занятиях	20
Написание МКР	10
Самостоятельная работа	30
Экзамен	40
<b>Итого за семестр:</b>	<b>100</b>

##### Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	<b>90–100</b>	<b>А</b> – 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	<b>83–89</b>	<b>В</b> – 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	<b>75–82</b>	<b>С</b> – 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	<b>63–74</b>	<b>D</b> – 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	<b>50–62</b>	<b>E</b> – 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	<b>21–49</b>	<b>FX</b> – 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	<b>0–20</b>	<b>F</b> – 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	

## 1.5. Образец оформления экзаменационного билета

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЛУГАНСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

2022/2023 учебный год

ИНСТИТУТ ИМОСПН  
кафедра социальной работы

Экзамен (устный/письменный) по дисциплине: «Квалитология в социальной работе»

Код/название направления подготовки 39.04.02 Социальная работа  
ОФО/ЗФО

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. ....
2. ....
3. ....

Утверждено на заседании кафедры социальной работы, протокол №\_\_ от  
\_\_\_.\_\_\_\_\_2022 г.

и.о. заведующего кафедрой

социальной работы

Экзаменатор

\_\_\_\_\_ Васюк А.Г.

\_\_\_\_\_ Васюк А.Г.

## 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 Украине, 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. Предметная квалиметрия.
7. Квалитология в социальном обслуживании.
8. Квалитология в социальном образовании.
9. Квалиметрия в системе социальной защиты и социальной поддержке населения.
10. Теория сравнения и логика оценок.
11. Методы социальной квалитологии и квалиметрии.
12. Квалиметрические экспертные системы.
13. Что понимается под стандартизацией социальных услуг?
14. Какой смысл вкладывается в понятие «Национальный стандарт социальных услуг»?
15. Какова особенность и специфика стандартов на социальные услуги?
16. Какие критерии лежат в основе классификации стандартов на социальные услуги, оказываемые в учреждениях социального обслуживания?
17. Каково состояние правовой базы в области регламентации социальных услуг в Российской Федерации?

18. Какое значение имеет законодательная база зарубежных стран в области социального обслуживания для разработки государственных стандартов на социальные услуги в Российской Федерации?
19. В чем суть основных направлений работы по стандартизации социальных услуг?
20. Какие вы знаете классификации учреждений социального обслуживания?
21. Каково содержание государственных стандартов на социально - правовые услуги?
22. Каково содержание государственных стандартов на социально-медицинские услуги?
23. Каково содержание государственных стандартов на социально-педагогические услуги?
24. Каково содержание государственных стандартов на социально-бытовые услуги?
25. В чем состоит суть системы качества учреждений социального обслуживания?
26. Как осуществляется контроль качества социальных услуг? Какова роль в этом процессе национальных стандартов?
27. Основные направления разработки порядка предоставления (технологии) социальных услуг в учреждениях социального обслуживания и органах социальной защиты населения?
28. Возможен ли контроль за реализацией государственных стандартов в сфере социального обслуживания населения? В чем суть такой деятельности на федеральном, региональном и местном уровнях?
29. Какое значение имеют ведомственные нормативы и нормы для стандартизации социальных услуг?
30. Каковы основные цели и задачи стандартизации социальных услуг в системе социального обслуживания населения?
31. В каких случаях применение стандартов является наиболее эффективным?