

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Менеджмент качества социальных услуг

Код модуля
1158519(1)

Модуль
Оценка эффективности социальной работы

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Патраков Эдуард Викторович	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	инноватики и интеллектуальной собственности

Согласовано:

Управление образовательных программ

Т.Г. Комарова

Авторы:

- Патраков Эдуард Викторович, Доцент, инноватики и интеллектуальной собственности

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Менеджмент качества социальных услуг

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	5	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	2
		Домашняя работа	2

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Менеджмент качества социальных услуг

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-5 -Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности	З-2 - Характеризовать основные принципы, особенности и требования к процессу разработки, внедрения, контроля, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности П-1 - Составлять план поэтапного процесса разработки, внедрения, контроля и оценки инновационных методов и приемов осуществления профессиональной деятельности, в том числе в	Домашняя работа № 1 Контрольная работа № 1 Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	<p>команде в рамках проекта, в соответствии с требованиями</p> <p>У-1 - Анализировать существующие методы и приемы осуществления профессиональной деятельности и выявлять необходимость их корректировки или разработки и внедрения инновационных методов и приемов</p> <p>У-2 - Оценивать процесс разработки, внедрения, оценки и корректировки методов и приемов осуществления профессиональной деятельности на соответствие требованиям</p>	
<p>ПК-6 -Способен осуществлять прогнозирование и проектирование реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки</p>	<p>З-5 - Понимать принципы прогнозирования и проектирования реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки</p> <p>П-2 - Анализировать результаты оказания социальных услуг на региональном и муниципальном уровне, а также на уровне социальных групп</p> <p>У-1 - Разрабатывать и организовывать систему управления качеством социального обслуживания, социальных проектов, программ, услуг</p> <p>У-3 - Выявлять, анализировать и оценивать основные проблемы оказываемых социальных услуг</p> <p>У-4 - Обоснованно выбирать и применять нормативно-правовые документы, регламентирующие требования к качеству социальных услуг и процедуру его оценки</p>	<p>Домашняя работа № 2</p> <p>Контрольная работа № 2</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p>

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа №1</i>	1,9	75
<i>контрольная работа №1</i>	1,5	25
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа №2</i>	1,17	75
<i>контрольная работа №2</i>	1,14	25
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах

Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристи ка уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворитель но (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Сущность и структура квалиметрии, ее особенности в социальной работе
2. Система критериев и показателей оценки качества и эффективности социальной работы
3. Качество общества и его критерии
4. Подходы к оценке уровня благосостояния населения
5. Методы и подходы к оценке качества социальных услуг и эффективности социальной работы

6. Стандартизация и нормирование в области социальной работы и социального обслуживания

7. Управление качеством в области социальной работы и организация контроля качества социального обслуживания услуг в социальной работе

8. «Независимая оценка» как инструмент повышения эффективности деятельности организаций социального обслуживания в части предоставления социальных услуг

Примерные задания

Разработать критерии и показатели в рамках НОК (независимая оценка качества социальных услуг).

Объект, предмет и структура квалиметрии. Статусы квалиметрии как науки. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии. Теория и методы квалиметрии. Принципы и задачи квалиметрии. Квалиметрия в социальной работе.

Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе. Социальная квалиметрия как часть синтетической квалиметрии. Особенности возникновения социальной квалиметрии.

Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе.

Основные признаки социальной квалиметрии как науки. Социальная

квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития.

Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга

Методология определения и оценивания качеств.

Категория социальное качество.

Качество человека.

Качество жизни и его структура.

Качество продукции.

Теории качества в современной науке. Показатели качества.

Какова цель независимой оценки качества предоставления социальных услуг?

Назовите виды и источники информации для проведения независимой оценки качества.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа № 1

Примерный перечень тем

1. Критерии оценки качества социальных услуг

2. Качество как объект управления

3. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания

4. Основные термины и определения квалиметрии

5. Роль квалиметрии в управлении качеством и классификация показателей качества

Примерные задания

Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе.

Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития.

Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.

Стандарты социального обслуживания: понятие и задачи.

Государственные стандарты в сфере социального обслуживания.

Что входит в понятие «квалиметрия»?

Опишите историю развития количественной и качественной оценки качества товаров.

Обозначьте объективные условия и субъективные факторы появления квалиметрии как науки.

Когда появилась квалиметрия как наука?

Как и кем развивалась квалиметрия в России? Назовите последние работы по квалиметрии и их авторов.

1. Раскройте сущность выражения «управление качеством».

2. Опишите систему управления качеством в организации.

3. Представьте внутреннюю структуру системы управления качеством.

4. Покажите место квалиметрии в системе управления качеством.

5. Приведите конкретные примеры использования методов квалиметрии в практике управления качеством.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Контрольная работа № 2

Примерный перечень тем

1. Оценка качества в различных социальных службах Свердловской области

2. Социальная квалиметрия: содержание, методы и технологии

3. Типология социальных услуг

Примерные задания

Как следует понимать словосочетание «оценка качества жизни»?

Опишите качество жизни в количественных показателях.

Определите критерии и показатели качества социальных услуг.

Какие методы социальной квалиметрии вы знаете?

Опишите экспертные методы оценки качества социальной услуги. Назовите их достоинства и недостатки.

Какие методы называют аналитическими (не экспертными) методами оценки качества социальной услуги? Каковы их достоинства и недостатки?

Что входит в понятие смешанных методов оценки качества социальной услуги?

Опишите технологии социальной квалиметрии.

Что включает в себя понятие «дерево свойств»?

Что такое «коэффициент весомости»

Перечислите особенности социальных услуг как товара (продукта).

Определите критерии дифференциации социальных услуг.

Что вы знаете об Общероссийском классификаторе услуг населению (ОКУН)? Каково его практическое применение?

Что вы знаете об Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности (ОКВЭД)? Приведите примеры его практического использования.

Назовите основные проблемы классификации социальных услуг.

Какую роль играют социальные услуги в современной российской системе социального обслуживания населения?

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Домашняя работа № 1

Примерный перечень тем

1. Удовлетворенность населения качеством социальных услуг

2. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам

3. Стандартизация социальных услуг

4. Государственные стандарты социального обслуживания

5. Квалиметрия как наука: история становления, объект, предмет и структура

Примерные задания

Провести сравнительный анализ моделей социального обеспечения, управления качеством и стандартизации социальных услуг.

Оценить социальную услугу, предоставляемую в России, по критериям оценки ее качества.

Разработать внутренний стандарт качества социальной услуги для конкретного социального учреждения с учетом имеющихся результатов научных исследований и особенностей национально-культурного, половозрастного и социально-классового положения граждан, нуждающихся в помощи.

Разработать организационно-методические документы, необходимые для стандартизации и сертификации какой-либо социальной услуги.

Составить карту бизнес-процессов для какого-либо учреждения, оказывающего социальные услуги

Изучить теоретические основы исследования удовлетворенности населения качеством социальных услуг.

Проанализировать практику методов оценки удовлетворенности населения качеством социальных услуг в Свердловской области.

Разработать основные направления совершенствования методов оценки удовлетворенности населения качеством социальных услуг в Свердловской области.

Проанализируйте из журналов, включенных в зарубежные базы(Scopus, Web of Science, Wiley, Oxford University Press, Taylor and Francis, Springer и др.), не менее 5 статей по квалиметрии.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.4. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

1. Система качества в учреждениях социальной сферы

2. Оценка качества жизни
3. Международные и отечественные стандарты качества
4. Практические подходы к оценке качества социальных услуг и деятельности учреждений социальной сферы

Примерные задания

Система качества учреждения. Документальное оформление системы качества.

Организация работы по внедрению системы качества в учреждении.

Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.

Виды контроля в социальной работе.

Методы оценки персонала социальных служб.

Основные методы анализа и решения проблем в области управления качеством социальных услуг.

Цикл улучшения качества социальных услуг.

Оценить эффективность деятельности учреждений социальной защиты населения (на примере конкретного учреждения Свердловской области).

Оценить качество деятельности работников социальных служб (на примере конкретного учреждения Свердловской области).

Разработать рекомендации по улучшению качества социальных услуг (на примере конкретного учреждения Свердловской области).

Проанализировать существующие методики оценки качества жизни. Рассчитать интегральный объективный показатель качества жизни по статистическим данным на примере конкретного региона, области РФ.

Определить место России в рейтинге по качеству общества стран мира.

Оценить качество общества в регионах России.

Разработайте политику качества для любой организации социальной сферы.

Приведите пример политики качества в известной вам организации и проанализируйте его с точки зрения теории качества.

Определите содержание словосочетания «качество жизни».

В чем отличие образа жизни от качества жизни?

Найдите и проанализируйте не менее трех определений качества жизни.

Раскройте социологический подход к качеству жизни.

Опишите качество жизни современного студента очной формы обучения.

Раскройте суть теории потребностей. Приведите иерархию потребностей.

Что вы понимаете под «обществом потребления»? Можно ли сформировать (воспитать) разумного потребителя?

Определите содержание понятия «стандарт».

Что включает в себя деятельность по стандартизации?

Когда и почему возникли международные стандарты?

Используя технологию веб-квест, ознакомьтесь со стандартами ISO серии 9000.

Сделайте таблицу, отразив в ней основные отличия друг от друга стандартов ISO 9001, ISO 9002 и ISO 9003.

Обоснуйте введение в 2000 г. новой версии международного стандарта ISO 9001-2000.

Опишите систему российских стандартов.

Оценка услуг на основании мнения потребителей.

Модель качества услуг SERVQUAL

формирование выборки при анкетировании потребителей:

Должна ли выборка быть репрезентативной?
Как определить размер выборки?
Кто должен сформировать выборку?
Как можно использовать результаты опроса потребителей, если выборка не была репрезентативной?
«Закрытая» оценка на основе стандартов обслуживания
LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Роль и место квалиметрии в системе научного знания. Предмет и задачи квалиметрии.
 2. Основные понятия квалиметрии. Соотношение квалиметрии и теории управления качеством.
 3. Методы квалиметрии.
 4. Социальная квалиметрия в теории и практике оценки качества социальных объектов и процессов.
 5. Основные понятия социальной квалиметрии.
 6. Качество жизни населения. Система индикаторов качества жизни населения.
 7. Индекс развития человеческого потенциала. Показатели индекса развития человеческого потенциала.
 8. Качество социальных услуг как значимый аспект качества жизни населения.
 9. Государственная система контроля качества социального обслуживания.
 10. Интегративный характер качества услуги.
 11. Качественная и количественная оценка социальной услуги.
 12. Сущность процессов стандартизации. Цель стандартизации. Принципы стандартизации.
 13. Объекты стандартизации. Услуга как объект стандартизации.
 14. Методы стандартизации.
 15. Виды стандартов.
 16. Категории нормативных документов по стандартизации.
 17. Стандарты социального обслуживания населения.
 18. Методы планирования оценки качества услуг.
 19. Психологические методы оценки качества социальных услуг.
 20. Количественные социологические методы оценки качества социальных услуг.
 21. Качественные социологические методы оценки качества социальных услуг.
 22. Мониторинг качества социальных услуг и его организация.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направления воспитательной деятельности сопрягаются со всеми результатами обучения компетенций по образовательной программе, их освоение обеспечивается содержанием всех дисциплин модулей.

