


**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Ставропольский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
кафедра дефектологии, русского языка и социальной работы**

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
подготовки
39.03.02. Социальная работа
 /К.А.Бизукова/
« 29 » 05 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой дефектологии, русского
языка и социальной работы
 /Н.К.Маяцкая/
« 29 » 05 2025 г.

Фонд оценочных средств по дисциплине

Наименование дисциплины	Информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности
Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль)	Социальная работа с лицами с ограниченными возможностями здоровья
Форма обучения	Очная/заочная
Год начала подготовки	2025

1. Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (полностью или частично)

Коды и наименование компетенций	Наименование компетенций
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
ОПК-1	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

2. Виды оценочных материалов и соответствие с формируемыми компетенциями

Наименование компетенций	Виды оценочных материалов	Количество заданий
УК-1	Задание закрытого типа на установление соответствия	5 с эталоном ответов
	Задание закрытого типа на установление последовательности	5 с эталоном ответов
	Задание открытого типа с развернутым ответом/ задача	5 с эталоном ответов
	Задания открытого типа с кратким ответом	5 с эталоном ответов
	Задание закрытого типа	30 с эталоном ответов
ОПК-1	Задание закрытого типа на установление соответствия	5 с эталоном ответов
	Задание закрытого типа на установление последовательности	5 с эталоном ответов
	Задание открытого типа с развернутым ответом/ задача	5 с эталоном ответов
	Задания открытого типа с кратким ответом	5 с эталоном ответов
	Задание закрытого типа	30 с эталоном ответов
Всего		100 заданий

3. Банк заданий по оценке уровня формирования компетенций

№ п/п	Наименование компетенций	Задание	Верный вариант
1.	УК-1	Прочитайте текст и выберите правильный ответ Что является основной целью ИКТ в социальной работе? а) автоматизация бухгалтерского учёта; б) повышение эффективности оказания социальных услуг; в) замена живого общения с клиентом; г) создание развлекательного контента.	Б.

2.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой инструмент используют для электронного документооборота в соцслужбах?</p> <p>а) Microsoft Paint; б) системы ЭДО (например, «Диадок», СБИС); в) мессенджеры для личных чатов; г) онлайн-игры.</p>	Б
3.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что такое «цифровая грамотность» социального работника?</p> <p>а) умение программировать на Python; б) навыки работы с офисными программами и онлайн-сервисами для социальной работы; в) знание всех моделей смартфонов; г) ведение личного блога.</p>	Б
4.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой ресурс используется для подачи заявлений на социальную помощь онлайн?</p> <p>а) сайт магазина электроники; б) портал «Госуслуги»; в) соцсети; г) файлообменники.</p>	Б
5.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что обеспечивает защита персональных данных в ИКТ-системах социальной защиты?</p> <p>а) свободный доступ к информации о клиентах; б) конфиденциальность и безопасность сведений о получателях услуг; в) публикацию данных в открытом доступе; г) передачу данных любым третьим лицам.</p>	Б
6.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой формат подходит для дистанционного консультирования клиента?</p> <p>а) телефонный звонок или видеоконференция; б) отправка SMS с эмодзи; в) публикация поста в сообществе; г) электронная открытка.</p>	А
7.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что такое «база данных» в контексте социальной работы?</p> <p>а) список фильмов для просмотра; б) структурированное хранилище информации о клиентах и услугах; в) переписка в мессенджере; г) коллекция фотографий.</p>	Б
8.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой сервис помогает планировать график приёма клиентов?</p> <p>а) онлайн-календарь (Google Calendar, Яндекс Календарь); б) стриминговый сервис; в) браузерные игры; г) новостные агрегаторы.</p>	А
9.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p>	Б

		<p>Что означает термин «телемедицина» в социальной работе? а) просмотр телепередач о здоровье; б) дистанционные консультации врача через ИКТ; в) реклама медицинских товаров; г) отправка бумажных рецептов по почте.</p>	
10.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой инструмент используют для массовых оповещений клиентов? а) личные письма от руки; б) e-mail-рассылки или SMS-уведомления; в) объявления на столбах; г) радиопередачи.</p>	Б
11.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что такое CRM-система в соцслужбе? а) программа для игр; б) система управления взаимоотношениями с клиентами (учёт, аналитика); в) мессенджер для сотрудников; г) видеоредактор.</p>	Б
12.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой стандарт регулирует защиту данных в РФ? а) ГОСТ на мебель; б) Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных»; в) правила дорожного движения; г) кулинарные рецепты.</p>	Б
13.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Для чего применяют геоинформационные системы (ГИС) в социальной работе? а) для игр с картами; б) для визуализации распределения соцобъектов (пансионаты, центры помощи); в) для навигации в личных поездках; г) для рисования графиков.</p>	Б
14.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что такое «электронный социальный паспорт» клиента? а) цифровая копия паспорта гражданина; б) сводная информация о нуждах, льготах и оказанных услугах; в) логин и пароль от госуслуг; г) фото в базе данных.</p>	Б
15.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой мессенджер разрешён для служебного общения в государственных учреждениях? а) любой иностранный мессенджер; б) российские решения (например, VK Мессенджер, «ТамТам»); в) игровые чаты; г) анонимные платформы.</p>	Б
16.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что включает «цифровизация» соцслужб? а) полный отказ от бумажных документов; б) перевод процессов в электронный формат (заявки, отчёты,</p>	Б

		консультации); в) замену соцработников роботами; г) создание мемов о социальной работе.	
17.	УК-1	Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какой сервис используют для онлайн-обучения социальных работников? а) стриминговые платформы для кино; б) LMS-системы (Moodle, iSpring Learn); в) онлайн-магазины; г) форумы геймеров.	Б
18.	УК-1	Прочитайте текст и выберите правильный ответ Что такое «доступность ИКТ» для людей с инвалидностью? а) наличие любого гаджета; б) адаптация интерфейсов (экранные читалки, субтитры); в) продажа техники по скидке; г) запрет на использование.	Б
19.	УК-1	Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какой инструмент помогает анализировать статистику социальной помощи? а) графический редактор; б) электронные таблицы (Excel, Google Sheets); в) чат-боты для развлечений; г) музыкальные плееры.	Б
20.	УК-1	Прочитайте текст и выберите правильный ответ Что такое «облачное хранилище» в социальной службе? а) место для хранения облаков; б) онлайн-сервис для безопасного хранения документов (Яндекс Диск, Google Drive); в) почтовый ящик; г) локальный жёсткий диск.	Б
21.	УК-1	Прочитайте текст и выберите правильный ответ Для чего используют QR-коды в социальной работе? а) для украшения бланков; б) для быстрого доступа к информации (ссылки на услуги, анкеты); в) как элемент дизайна сайта; г) для шифрования личных паролей.	Б
22.	УК-1	Прочитайте текст и выберите правильный ответ Что такое «вебинар» в профессиональном развитии социальных работников? а) видеоигра; б) онлайн-семинар с трансляцией и интерактивом; в) аудиоподкаст; г) рассылка писем.	Б
23.	УК-1	Прочитайте текст и выберите правильный ответ Какой протокол обеспечивает защищённую передачу данных? а) HTTP; б) HTTPS; в) FTP; г) SMTP.	Б

24.	УК-2	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что входит в «цифровой след» клиента социальной службы?</p> <p>а) отпечатки пальцев; б) данные о взаимодействиях в ИКТ-системах (заявки, обращения); в) геолокация в реальном времени; г) история поисковых запросов в браузере.</p>	Б
25.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Для чего нужен электронный архив в социальной службе?</p> <p>а) для хранения личных фото сотрудников; б) для систематизации и быстрого поиска документов; в) для отправки спама; г) для создания резервных копий игр.</p>	Б
26.	УК-2	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что такое «интеграция систем» в социальной работе?</p> <p>а) объединение разных ИКТ-платформ для обмена данными (например, ГИС и ЭДО); б) проведение тимбилдингов; в) перевод сотрудников на удалёнку; г) закупка нового оборудования.</p>	А
27.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой инструмент используют для анкетирования клиентов онлайн?</p> <p>а) бумажные бланки; б) Google Формы, Яндекс Формы; в) голосовые сообщения; г) почтовые открытки.</p>	Б
28.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что означает «кибербезопасность» в социальной службе?</p> <p>а) защита от физических угроз; б) предотвращение утечек данных и кибератак; в) блокировка соцсетей; г) отключение интернета.</p>	Б
29.	УК-2	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Для чего применяют чат-ботов в социальной работе?</p> <p>а) для развлечения клиентов; б) для автоматизации ответов на частые вопросы (режим работы, список документов); в) для рассылки спама; г) для игры в шахматы.</p>	Б
30.	УК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что такое «электронная подпись» (ЭП) в социальной сфере?</p> <p>а) скан подписи на бумаге; б) цифровой аналог подписи для заверения электронных документов; в) пароль от почты; г) никнейм в соцсети.</p>	Б
31.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой инструмент обеспечивает централизованное хранение и многопользовательский доступ к документам в соцслужбе?</p>	Б

		<p>а) текстовый редактор Notepad; б) облачное хранилище (Яндекс Диск, Google Drive); в) локальный жёсткий диск; г) почтовый клиент.</p>	
32.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что является ключевым преимуществом электронных баз данных перед бумажными архивами?</p> <p>а) необходимость физического пространства; б) быстрый поиск и фильтрация записей; в) повышенная уязвимость к пожарам; г) отсутствие резервного копирования.</p>	Б
33.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой формат используется для структурированного хранения данных о клиентах?</p> <p>а) .jpg; б) .mp3; в) реляционная база данных (например, SQL); г) .txt.</p>	В
34.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Для чего применяют OCR-технологии в социальной работе?</p> <p>а) для шифрования данных; б) для распознавания текста в сканах документов; в) для создания видеоконтента; г) для отправки e-mail-рассылок.</p>	Б
35.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Каков размер социальной зоны?</p> <p>а) 100-300 см. б) 120-400 см. в) 110- 400 см. г) 120-350 см.</p>	Б
36.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что обеспечивает протокол HTTPS при работе с персональными данными?</p> <p>а) ускорение загрузки страниц; б) шифрование передаваемой информации; в) бесплатный хостинг; г) доступ без авторизации.</p>	Б
37.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Основные принципы грамотного телефонного общения:</p> <p>а) Положительные эмоции. б) Жаргон. в) Четкость и правильность произношения слов. г) Нецензурное общение.</p>	В
38.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>К коммуникативным навыкам в деловой беседе относят:</p> <p>а) Активное слушание. б) Пассивное слушание. в) Формулирование. г) Постановка вопроса.</p>	А

39.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Информационно-коммуникативная функция заключается ...</p> <p>а) В восприятии и понимании другого человека б) В любом виде обмена информацией между участниками общения в) В регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия г) Все ответы не верны</p>	Б
40.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Наиболее распространенные ошибки в телефонном общении:</p> <p>а) Неправильно выбрано время для разговора. б) Излишняя эмоциональная насыщенность. в) Длительные телефонные переговоры. г) Все ответы верны</p>	Г
41.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что такое коммуникация?</p> <p>а) Процесс взаимодействия, ведущий к пониманию информации. б) Процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. в) Процесс двустороннего взаимодействия, ведущий к пониманию поступающей информации. г) Все ответы не верны</p>	Б
42.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Коммуникативная компетентность - это?</p> <p>а) Способность устанавливать необходимые контакты с другими людьми. б) Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми для лучшего взаимодействия. в) Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. г) Все ответы не верны</p>	В
43.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой стандарт регулирует обработку персональных данных в РФ?</p> <p>а) ГОСТ на мебель; б) ФЗ № 152 «О персональных данных»; в) ПДД; г) СанПиН.</p>	Б
44.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какая технология помогает людям с нарушениями слуха воспринимать устную речь?</p> <p>а) экранные читалки; б) субтитры и визуализация речи; в) тактильные перчатки; г) голосовые синтезаторы.</p>	Б
45.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что такое экранная читалка (screen reader)?</p> <p>а) программа для увеличения шрифта; б) ПО, озвучивающее текст с экрана для незрячих; в) переводчик языков; г) фильтр синего света.</p>	Б

46.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что обеспечивает доступность веб-сайтов для незрячих?</p> <p>а) яркая цветовая схема; б) соответствие стандартам WCAG (альтернативный текст для изображений, навигация клавиатурой); в) анимация элементов; г) большой размер кнопок.</p>	Б
47.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какая технология преобразует текст в речь?</p> <p>а) OCR (оптическое распознавание символов); б) TTS (Text-to-Speech); в) ASR (автоматическое распознавание речи); г) VR (виртуальная реальность).</p>	Б
48.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Для чего применяют айтрекеры (eye-trackers) в реабилитации?</p> <p>а) для измерения усталости глаз; б) для управления компьютером взглядом при ограничении моторики; в) для диагностики зрения; г) для игр.</p>	Б
49.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что такое «сурдоперевод в реальном времени»?</p> <p>а) запись видео с сурдопереводчиком; б) онлайн-трансляция жестов через ИИ-алгоритмы; в) печатный текст на экране; г) аудиоописание.</p>	Б
50.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой стандарт регулирует доступность цифровых продуктов для людей с ОВЗ?</p> <p>а) ГОСТ на мебель; б) WCAG (Web Content Accessibility Guidelines); в) ISO 9001; г) ПДД.</p>	Б
51.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой гаджет помогает незрячим ориентироваться в пространстве?</p> <p>а) смарт-часы с вибрацией; б) ультразвуковой навигатор (например, WeWALK); в) фитнес-браслет; г) беспроводные наушники.</p>	Б
52.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что такое «альтернативная и дополненная коммуникация» (АДК)?</p> <p>а) соцсети для людей с ОВЗ; б) системы (пиктограммы, жесты, ПО) для людей с нарушениями речи; в) видеочаты; г) email-рассылки.</p>	Б
53.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p>	Б

		<p>Какая технология распознаёт жесты рук для коммуникации?</p> <p>а) тепловизор; б) ИИ-алгоритмы компьютерного зрения (например, в приложениях для сурдоперевода); в) GPS; г) Bluetooth.</p>	
54.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что такое «доступная клавиатура»?</p> <p>а) клавиатура с крупными клавишами или адаптивными функциями (например, для одной руки); б) беспроводная клавиатура; в) клавиатура с подсветкой; г) механическая клавиатура.</p>	А
55.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какая задача ИКТ наиболее актуальна для граждан старшего поколения?</p> <p>а) игры в онлайн-шутерах; б) доступ к госуслугам и социальным сервисам; в) ведение блогов о моде; г) криптовалютные операции.</p>	Б
56.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Какой инструмент используют для онлайн-обучения пожилых?</p> <p>а) игровые стримы; б) вебинары и видеоуроки с простым интерфейсом; в) чат-боты для развлечений; г) VR-игры.</p>	Б
57.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что важно учитывать при разработке приложений для пожилых?</p> <p>а) скорость загрузки важнее понятности; б) контрастность, крупный шрифт, минимум действий для цели; в) частые всплывающие окна; г) автоматическое изменение настроек.</p>	Б
58.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что такое «цифровой разрыв» в контексте старшего поколения?</p> <p>а) разница в зарплате между регионами; б) неравенство в доступе к ИКТ и навыках их использования; в) отсутствие Wi-Fi в парках; г) нехватка смартфонов в продаже.</p>	Б
59.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что обеспечивает безопасность пожилых в сети?</p> <p>а) отказ от любых технологий; б) обучение основам кибергигиены (проверка ссылок, паролей); в) использование только иностранных сервисов; г) отключение интернета.</p>	Б
60.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</p> <p>Что такое «сопровожаемое онлайн-взаимодействие» для пожилых?</p> <p>а) самостоятельное изучение технологий без поддержки; б) помощь волонтера/соцработника при первом использовании</p>	Б

		сервиса; в) автоматическая регистрация на сайтах; г) блокировка всех онлайн-сервисов.	
61.	УК-1	<p>Разработайте концепцию цифровой платформы для сопровождения семей с детьми-инвалидами. Укажите:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 ключевые функции платформы (например, запись на реабилитацию); • 2 способа обеспечения конфиденциальности данных; • 1 механизм интеграции с региональными соцслужбами; • 1 критерий оценки удобства для родителей. 	<p><i>Пример элементов ответа:</i></p> <p>Функции: личный кабинет с ИПРА, онлайн-консультации с реабилитологами, чат под держки.</p> <p>Конфиденциальность: шифрование данных, двухфакторная аутентификация.</p> <p>Интеграция: API для обмена данными с региональным МФЦ.</p> <p>Критерий удобства: время заполнения заявки ≤ 3 минут.</p>
62.	УК-1	<p>Опишите алгоритм перевода бумажного архива социальной службы в электронный формат. Включите:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 этапа предварительной подготовки (например, инвентаризация); • 3 технологии оцифровки (сканирование, OCR и т. п.); • 1 способ категоризации файлов; • 1 метод контроля качества данных. 	<p><i>Пример элементов ответа:</i></p> <p>Подготовка: составление перечня документов, назначение ответственных.</p> <p>Оцифровка: сканирование, распознавание текста (OCR), загрузка в облачное хранилище.</p> <p>Категоризация: по типам услуг (пособия, реабилитация).</p> <p>Контроль: сверка количества файлов с инвентаризационной ведомостью.</p>
63.	УК-1	<p>Объясните, как внедрить чат-бота для консультаций по льготам в региональном соцзащите. Укажите:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 источника данных для базы знаний бота; • 1 способ тестирования перед запуском; • 2 метрики эффективности (например, доля решённых запросов); • 1 риск и способ его минимизации. 	<p><i>Пример элементов ответа:</i></p> <p>Источники: нормативно-правовые акты, FAQ отдела соцзащиты.</p> <p>Тестирование: пилотная группа из 20 клиентов.</p> <p>Метрики: % запросов без перевода на оператора, среднее время ответа.</p> <p>Риск: неверная интерпретация вопроса → регулярное обновление базы и кнопка «связаться с оператором».</p>
64.	УК-1	<p>Разработайте план обучения пожилых клиентов работе с порталом «Госуслуги» для оформления льгот. Включите:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 формата занятий (офлайн/онлайн); • 3 темы программы (например, регистрация); • 1 инструмент оценки результатов; • 1 способ мотивации участников. 	<p><i>Пример элементов ответа:</i></p> <p>Форматы: групповые мастер-классы в МФЦ, индивидуальные онлайн-сессии.</p>

			<p>Темы: создание учётной записи, подача заявления, проверка статуса.</p> <p>Оценка: тест на выполнение типовых операций.</p> <p>Мотивация: сертификат участника и помощь в первой подаче заявления.</p>
65.	УК-1	<p>Опишите, как использовать ГИС (геоинформационные системы) для оптимизации маршрутизации сотрудников. Укажите:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 типа данных для карты (например, адреса клиентов); • 1 алгоритм построения маршрута; • 1 способ актуализации информации; • 1 преимущество перед ручным планированием. 	<p><i>Пример элементов ответа:</i></p> <p>Данные: адреса клиентов, точки выдачи лекарств.</p> <p>Алгоритм: оптимизация по времени/расстоянию (аналог Яндекс Маршрутизации).</p> <p>Актуализация: еженедельное обновление через CRM.</p> <p>Преимущество: сокращение времени в пути на 20 %.</p>
66.	ОПК-1	<p>Разработайте сценарий вебинара для социальных работников по кибербезопасности. Включите:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 темы (например, фишинг); • 1 интерактивный элемент (квиз, кейс); • 1 раздаточный материал; • 1 способ проверки усвоения знаний. 	<p><i>Пример элементов ответа:</i></p> <p>Темы: распознавание мошеннических писем, защита персональных данных клиентов.</p> <p>Интерактив: разбор кейсов с подозрительными сообщениями.</p> <p>Материал: чек-лист «5 правил безопасной работы с данными».</p> <p>Проверка: тест из 5 вопросов после вебинара.</p>
67.	ОПК-1	<p>Объясните, как интегрировать электронную медицинскую карту (ЭМК) в работу соцслужбы. Укажите:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 вида данных из ЭМК, полезных для сотрудника; • 1 правовой аспект доступа к данным; • 1 техническое решение для обмена информацией; • 1 выгоду для клиента. 	<p><i>Пример элементов ответа:</i></p> <p>Данные: назначенные реабилитации, противопоказания.</p> <p>Правовой аспект: согласие клиента на обмен данными (ФЗ № 152).</p> <p>Техническое решение: защищённый шлюз между ЭМК и CRM соцслужбы.</p> <p>Выгода: сокращение дублирования запросов документов.</p>
68.	ОПК-1	<p>Разработайте план антикризисной коммуникации для социальной службы после утечки данных. Включите:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 шага первичного реагирования (например, уведомление клиентов); 	<p><i>Пример элементов ответа:</i></p> <p>Реагирование: блокировка уязвимости, SM</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • 1 меру технической ликвидации последствий; • 1 способ восстановления доверия; • 1 инструмент мониторинга репутации. 	<p>S-оповещение клиент ов.</p> <p>Техническая мера: см ена паролей, аудит си стемы.</p> <p>Восстановление дове рия: публичный отчёт о мерах защиты.</p> <p>Мониторинг: анализ упоминаний в соцсет ях через «Медиалог ию».</p>																				
69.	ОПК-1	<p>Опишите, как применять Big Data для прогнозирования потребности в социальных услугах. Укажите:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 источника данных (например, статистика обращений); • 1 метод анализа (кластеризация, прогнозирование); • 1 пример вывода для планирования; • 1 ограничение метода. 	<p><i>Пример элементов о твета:</i></p> <p>Источники: данные МФЦ, демографическ ая статистика.</p> <p>Метод: регрессионны й анализ для прогноза числа заявок.</p> <p>Вывод: рост потребно сти в услугах для пож илых на 15 % в следующем году.</p> <p>Ограничение: неполн ота данных из-за циф рового неравенства.</p>																				
70.	ОПК-1	<p>Разработайте чек-лист оценки цифровой зрелости социальной службы. Включите:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 критерия инфраструктуры (например, наличие CRM); • 2 критерия компетенций персонала (например, владение ЭДО); • 1 критерий клиентского опыта (например, доля онлайн-обращений); • 1 показатель эффективности процессов. 	<p><i>Пример элементов о твета:</i></p> <p>Инфраструктура: нал ичие облачного храни лища, резервного коп ирования.</p> <p>Компетенции: умение работать с ГИС, знан ие норм ФЗ № 152.</p> <p>Клиентский опыт: % заявлений через Госу слуги.</p> <p>Эффективность: сред нее время обработки заявки (до/после циф ровизации).</p>																				
71.	УК-1	<p>Прочитайте текст и установите соответствие К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.</p> <p>Соотнесите ИКТ-инструменты с их назначением в социальной работе:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Инструмент</th> <th colspan="2">Назначение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>«Госуслуги»</td> <td>1</td> <td>Дистанционное обуч ение специалистов</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>CRM-система</td> <td>2</td> <td>Подача заявлений и п олучение госуслуг он лайн</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Moodle</td> <td>3</td> <td>Учёт клиентов, плани рование услуг, анали тика</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Яндекс Формы</td> <td>4</td> <td>Сбор обратной связи, анкетирование</td> </tr> </tbody> </table>	Инструмент		Назначение		А	«Госуслуги»	1	Дистанционное обуч ение специалистов	Б	CRM-система	2	Подача заявлений и п олучение госуслуг он лайн	В	Moodle	3	Учёт клиентов, плани рование услуг, анали тика	Г	Яндекс Формы	4	Сбор обратной связи, анкетирование	<p>А2</p> <p>Б3</p> <p>В1</p> <p>Г4</p>
Инструмент		Назначение																					
А	«Госуслуги»	1	Дистанционное обуч ение специалистов																				
Б	CRM-система	2	Подача заявлений и п олучение госуслуг он лайн																				
В	Moodle	3	Учёт клиентов, плани рование услуг, анали тика																				
Г	Яндекс Формы	4	Сбор обратной связи, анкетирование																				

72.	УК-1	<p>Прочитайте текст и установите соответствие К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите виды электронных документов с примерами:</p> <table border="1" data-bbox="448 237 1161 584"> <thead> <tr> <th colspan="2">Вид документа</th> <th colspan="2">Пример</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Электронный социальный паспорт</td> <td>1</td> <td>Файл PDF с индивидуальной программой реабилитации</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Электронная медицинская карта</td> <td>2</td> <td>Сводная информация о льготах и оказанных услугах клиента</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Электронный рецепт</td> <td>3</td> <td>Цифровая запись о назначениях врача</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Электронное заявление</td> <td>4</td> <td>Онлайн-форма для назначения пособия</td> </tr> </tbody> </table>	Вид документа		Пример		А	Электронный социальный паспорт	1	Файл PDF с индивидуальной программой реабилитации	Б	Электронная медицинская карта	2	Сводная информация о льготах и оказанных услугах клиента	В	Электронный рецепт	3	Цифровая запись о назначениях врача	Г	Электронное заявление	4	Онлайн-форма для назначения пособия	<p>A2 B1 B3 G4</p>
Вид документа		Пример																					
А	Электронный социальный паспорт	1	Файл PDF с индивидуальной программой реабилитации																				
Б	Электронная медицинская карта	2	Сводная информация о льготах и оказанных услугах клиента																				
В	Электронный рецепт	3	Цифровая запись о назначениях врача																				
Г	Электронное заявление	4	Онлайн-форма для назначения пособия																				
73.	УК-1	<p>Прочитайте текст и установите соответствие К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите каналы коммуникации с их особенностями:</p> <table border="1" data-bbox="448 763 1161 1144"> <thead> <tr> <th colspan="2">Канал</th> <th colspan="2">Особенность</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Email-рассылка</td> <td>1</td> <td>Мгновенное взаимодействие, поддержка чата</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>SMS-уведомление</td> <td>2</td> <td>Детальная информация, вложения</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Мессенджер (MAX, VK и тд)</td> <td>3</td> <td>Высокая открываемость, краткость сообщения</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Голосовое оповещение</td> <td>4</td> <td>Доступность для людей с нарушениями зрения</td> </tr> </tbody> </table>	Канал		Особенность		А	Email-рассылка	1	Мгновенное взаимодействие, поддержка чата	Б	SMS-уведомление	2	Детальная информация, вложения	В	Мессенджер (MAX, VK и тд)	3	Высокая открываемость, краткость сообщения	Г	Голосовое оповещение	4	Доступность для людей с нарушениями зрения	<p>A2 B3 B1 G4</p>
Канал		Особенность																					
А	Email-рассылка	1	Мгновенное взаимодействие, поддержка чата																				
Б	SMS-уведомление	2	Детальная информация, вложения																				
В	Мессенджер (MAX, VK и тд)	3	Высокая открываемость, краткость сообщения																				
Г	Голосовое оповещение	4	Доступность для людей с нарушениями зрения																				
74.	УК-1	<p>Прочитайте текст и установите соответствие К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите технологии с задачами социальной работы:</p> <table border="1" data-bbox="448 1323 1161 1704"> <thead> <tr> <th colspan="2">Технология</th> <th colspan="2">Задача</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Геоинформационная система (ГИС)</td> <td>1</td> <td>Проведение онлайн-консультаций</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Видеоконференция (Яндекс Телемост и тд)</td> <td>2</td> <td>Визуализация расположения соцобъектов на карте</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Облачное хранилище (Яндекс Диск)</td> <td>3</td> <td>Безопасный обмен документами между специалистами</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Чат-бот</td> <td>4</td> <td>Автоматизация ответов на типовые вопросы клиентов</td> </tr> </tbody> </table>	Технология		Задача		А	Геоинформационная система (ГИС)	1	Проведение онлайн-консультаций	Б	Видеоконференция (Яндекс Телемост и тд)	2	Визуализация расположения соцобъектов на карте	В	Облачное хранилище (Яндекс Диск)	3	Безопасный обмен документами между специалистами	Г	Чат-бот	4	Автоматизация ответов на типовые вопросы клиентов	<p>A2 B1 B3 G4</p>
Технология		Задача																					
А	Геоинформационная система (ГИС)	1	Проведение онлайн-консультаций																				
Б	Видеоконференция (Яндекс Телемост и тд)	2	Визуализация расположения соцобъектов на карте																				
В	Облачное хранилище (Яндекс Диск)	3	Безопасный обмен документами между специалистами																				
Г	Чат-бот	4	Автоматизация ответов на типовые вопросы клиентов																				
75.	УК-1	<p>Прочитайте текст и установите соответствие К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию из правого столбца. Соотнесите стандарты/законы с их содержанием:</p> <table border="1" data-bbox="448 1883 1161 2056"> <thead> <tr> <th colspan="2">Нормативный акт</th> <th colspan="2">Содержание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>ФЗ № 152 «О персональных данных»</td> <td>1</td> <td>Правила электронного документооборота</td> </tr> </tbody> </table>	Нормативный акт		Содержание		А	ФЗ № 152 «О персональных данных»	1	Правила электронного документооборота	<p>A2 B1 B3 G4</p>												
Нормативный акт		Содержание																					
А	ФЗ № 152 «О персональных данных»	1	Правила электронного документооборота																				

		Б	ФЗ № 210 «Об организации предоставления госуслуг»	2	Требования к защите личной информации клиентов																						
		В	ГОСТ Р 53632-2009	3	Требования к QR-кодам для идентификации																						
		Г	Приказ Минцифры о цифровой трансформации	4	План перевода соцслуг в электронный формат																						
76.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и установите соответствие К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию из правого столбца.</p> <p>Соотнесите типы данных с примерами их использования:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Тип данных</th> <th colspan="2">Пример использования</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Персональные данные</td> <td>1</td> <td>Анализ статистики обращений по районам</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Агрегированная статистика</td> <td>2</td> <td>Заполнение электронного социального паспорта клиента</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Геоданные</td> <td>3</td> <td>Построение карты доступности объектов</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Метаданные (время, устройство)</td> <td>4</td> <td>Анализ пиковых нагрузок на колл-центр</td> </tr> </tbody> </table>					Тип данных		Пример использования		А	Персональные данные	1	Анализ статистики обращений по районам	Б	Агрегированная статистика	2	Заполнение электронного социального паспорта клиента	В	Геоданные	3	Построение карты доступности объектов	Г	Метаданные (время, устройство)	4	Анализ пиковых нагрузок на колл-центр	А2 Б1 В3 Г4
Тип данных		Пример использования																									
А	Персональные данные	1	Анализ статистики обращений по районам																								
Б	Агрегированная статистика	2	Заполнение электронного социального паспорта клиента																								
В	Геоданные	3	Построение карты доступности объектов																								
Г	Метаданные (время, устройство)	4	Анализ пиковых нагрузок на колл-центр																								
77.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и установите соответствие К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию из правого столбца.</p> <p>Соотнесите методы защиты информации с их описанием:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Метод</th> <th colspan="2">Описание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Шифрование данных</td> <td>1</td> <td>Проверка подлинности пользователя через пароль/токен</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Аутентификация</td> <td>2</td> <td>Преобразование информации в нечитаемый формат</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Резервное копирование</td> <td>3</td> <td>Создание копий данных для восстановления</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Антивирусное ПО</td> <td>4</td> <td>Обнаружение и удаление вредоносных программ</td> </tr> </tbody> </table>					Метод		Описание		А	Шифрование данных	1	Проверка подлинности пользователя через пароль/токен	Б	Аутентификация	2	Преобразование информации в нечитаемый формат	В	Резервное копирование	3	Создание копий данных для восстановления	Г	Антивирусное ПО	4	Обнаружение и удаление вредоносных программ	А2 Б1 В3 Г4
Метод		Описание																									
А	Шифрование данных	1	Проверка подлинности пользователя через пароль/токен																								
Б	Аутентификация	2	Преобразование информации в нечитаемый формат																								
В	Резервное копирование	3	Создание копий данных для восстановления																								
Г	Антивирусное ПО	4	Обнаружение и удаление вредоносных программ																								
78.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и установите соответствие К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию из правого столбца.</p> <p>Соотнесите цифровые сервисы с категориями пользователей:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Сервис</th> <th colspan="2">Пользователь</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Личный кабинет на «Госуслугах»</td> <td>1</td> <td>Социальный работник (учёт клиентов)</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>CRM-система социальной службы</td> <td>2</td> <td>Гражданин (подача заявлений)</td> </tr> </tbody> </table>					Сервис		Пользователь		А	Личный кабинет на «Госуслугах»	1	Социальный работник (учёт клиентов)	Б	CRM-система социальной службы	2	Гражданин (подача заявлений)	А2 Б1 В3 Г4								
Сервис		Пользователь																									
А	Личный кабинет на «Госуслугах»	1	Социальный работник (учёт клиентов)																								
Б	CRM-система социальной службы	2	Гражданин (подача заявлений)																								

		В	LMS-платформа (Moodle)	3	Специалист (повышение квалификации)																						
		Г	Система ЭДО («Диадок»)	4	Сотрудник ведомства (обмен документами)																						
79.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и установите соответствие К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.</p> <p>Соотнесите этапы цифровизации с действиями:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Этап</th> <th colspan="2">Действие</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Подготовительный</td> <td>1</td> <td>Внедрение CRM-системы</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Внедрение ИКТ</td> <td>2</td> <td>Обучение персонала работе с новыми инструментами</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>Оптимизация процессов</td> <td>3</td> <td>Анализ текущих бизнес-процессов и потребностей</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Мониторинг и коррекция</td> <td>4</td> <td>Сбор обратной связи и доработка системы</td> </tr> </tbody> </table>					Этап		Действие		А	Подготовительный	1	Внедрение CRM-системы	Б	Внедрение ИКТ	2	Обучение персонала работе с новыми инструментами	В	Оптимизация процессов	3	Анализ текущих бизнес-процессов и потребностей	Г	Мониторинг и коррекция	4	Сбор обратной связи и доработка системы	А3 Б1 В2 Г4
Этап		Действие																									
А	Подготовительный	1	Внедрение CRM-системы																								
Б	Внедрение ИКТ	2	Обучение персонала работе с новыми инструментами																								
В	Оптимизация процессов	3	Анализ текущих бизнес-процессов и потребностей																								
Г	Мониторинг и коррекция	4	Сбор обратной связи и доработка системы																								
80.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и установите соответствие К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.</p> <p>Соотнесите форматы онлайн-взаимодействия с целями:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Формат</th> <th colspan="2">Цель</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>А</td> <td>Вебинар</td> <td>1</td> <td>Оперативное информирование о срочных мерах поддержки</td> </tr> <tr> <td>Б</td> <td>Чат-бот</td> <td>2</td> <td>Массовое обучение специалистов</td> </tr> <tr> <td>В</td> <td>SMS-оповещение</td> <td>3</td> <td>Круглосуточная поддержка по частым вопросам</td> </tr> <tr> <td>Г</td> <td>Видеоконсультация</td> <td>4</td> <td>Индивидуальное сопровождение клиента</td> </tr> </tbody> </table>					Формат		Цель		А	Вебинар	1	Оперативное информирование о срочных мерах поддержки	Б	Чат-бот	2	Массовое обучение специалистов	В	SMS-оповещение	3	Круглосуточная поддержка по частым вопросам	Г	Видеоконсультация	4	Индивидуальное сопровождение клиента	А2 Б3 В1 Г4
Формат		Цель																									
А	Вебинар	1	Оперативное информирование о срочных мерах поддержки																								
Б	Чат-бот	2	Массовое обучение специалистов																								
В	SMS-оповещение	3	Круглосуточная поддержка по частым вопросам																								
Г	Видеоконсультация	4	Индивидуальное сопровождение клиента																								
81.	УК-1	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p> <p>Установите последовательность этапов внедрения CRM-системы в социальной службе</p> <p>А. Обучение персонала работе с системой. Б. Анализ потребностей и выбор подходящей CRM. В. Тестирование системы на пилотной группе. Г. Настройка параметров под специфику социальной работы. Д. Полномасштабное внедрение и мониторинг.</p>					БГВВД																				
82.	УК-1	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p> <p>Определите порядок действий при подаче заявления на социальную помощь через «Госуслуги»</p> <p>А. Авторизация в личном кабинете. Б. Выбор нужной услуги в каталоге.</p>					АБВГДЕ																				

		<p>В. Заполнение электронной формы. Г. Прикрепление сканов документов. Д. Отправка заявления и получение номера обращения. Е. Отслеживание статуса в личном кабинете.</p>	
83.	УК-1	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p> <p>Расположите в верной последовательности шаги создания электронного социального паспорта клиента</p> <p>А. Сбор первичных данных (анкета, документы). Б. Внесение информации в защищённую базу данных. В. Согласование данных с клиентом (подтверждение актуальности). Г. Назначение уникального идентификатора (ID). Д. Обновление данных при изменении обстоятельств клиента.</p>	АГБВД
84.	УК-1	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p> <p>Установите порядок обеспечения кибербезопасности в социальной службе</p> <p>А. Проведение аудита текущих уязвимостей. Б. Разработка политики информационной безопасности. В. Установка антивирусного ПО и межсетевых экранов. Г. Обучение сотрудников правилам работы с данными. Д. Регулярный мониторинг и обновление защитных мер.</p>	АБВГД
85.	УК-1	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p> <p>Определите последовательность действий при организации вебинара для социальных работников</p> <p>А. Выбор темы и спикеров. Б. Бронирование платформы для видеоконференций. В. Рассылка приглашений участникам. Г. Проведение тестового запуска. Д. Проведение вебинара и фиксация вопросов. Е. Отправка материалов и обратной связи участникам.</p>	АБВГДЕ
86.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p> <p>Установите порядок обработки электронного обращения клиента</p> <p>А. Регистрация обращения в системе. Б. Назначение ответственного исполнителя. В. Проверка комплектности документов. Г. Подготовка ответа/решения. Д. Направление ответа клиенту. Е. Внесение данных в отчётную базу.</p>	АБВГДЕ
87.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p> <p>Расположите этапы создания чат-бота для консультаций по социальным услугам</p> <p>А. Определение перечня часто задаваемых вопросов (FAQ). Б. Разработка сценариев диалога. В. Программирование бота на выбранной платформе. Г. Тестирование на тестовой группе. Д. Запуск в эксплуатацию и сбор обратной связи. Е. Доработка на основе пользовательских запросов.</p>	АБВГДЕ
88.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p> <p>Определите последовательность действий при цифровизации архива документов</p> <p>А. Инвентаризация бумажных носителей. Б. Сканирование документов с сохранением метаданных.</p>	АБВГДЕ

		<p>В. Классификация файлов по категориям. Г. Загрузка в облачное хранилище с разграничением доступа. Д. Создание поисковой системы по архиву. Е. Уничтожение бумажных оригиналов (при соблюдении норм).</p>	
89.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p> <p>Установите порядок проведения онлайн-анкетирования клиентов</p> <p>А. Формулировка целей опроса. Б. Разработка вопросов анкеты. В. Выбор платформы для размещения (Google Формы, Яндекс Формы). Г. Рассылка ссылки клиентам. Д. Сбор и анализ ответов. Е. Подготовка отчёта по результатам.</p>	АБВГДЕ
90.	ОПК-1	<p>Прочитайте текст и установите последовательность</p> <p>Расположите этапы внедрения электронной очереди в социальном центре</p> <p>А. Анализ текущей системы записи на приём. Б. Выбор программного обеспечения для электронной очереди В. Настройка системы под расписание специалистов. Г. Информирование клиентов о новом порядке. Д. Тестовый запуск с ограниченным числом пользователей. Е. Полномасштабное внедрение и обучение персонала.</p>	АБВГДЕ
91.	УК-1	<p>Предложите вариант ответа</p> <p>Перечислите 3 ключевых преимущества использования электронного документооборота (ЭДО) в социальной службе. Кратко поясните каждый пункт (1–2 слова).</p>	<p><i>Пример ответа:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • скорость обработки — сокращение сроков; • прозрачность — отслеживание статусов; • сохранность — резервное копирование.
92.	УК-1	<p>Предложите вариант ответа</p> <p>Назовите 4 инструмента для дистанционного консультирования клиентов в социальной работе. Для каждого укажите 1 ограничение (например, технические требования).</p>	<p><i>Пример ответа:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Видеоконференция (Zoom) — нужен стабильный интернет. 2. Голосовой звонок — отсутствие визуала. 3. Чат в мессенджере — риск недопонимания без интонации. 4. Email — задержка ответа.
93.	УК-1	<p>Предложите вариант ответа</p>	<p><i>Пример ответа:</i></p>

		Перечислите 3 способа обеспечения конфиденциальности персональных данных клиентов при работе с ИКТ. Кратко опишите каждый (1–2 предложения).	<ul style="list-style-type: none"> • шифрование данных при передаче (HTTPS, VPN); • двухфакторная аутентификация для доступа к системам; • разграничение прав доступа в CRM-системе.
94.	УК-1	<p>Предложите вариант ответа</p> <p>Опишите 2 сценария использования геоинформационных систем (ГИС) в социальной работе. Укажите 1 конкретный результат для каждого сценария.</p>	<p><i>Пример ответа:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование маршрутов соцработников: сокращение времени в пути на 15 %. 2. Визуализация доступности соцобъектов (пансионаты, центры помощи): выявление «белых пятен» в обслуживании.
95.	УК-1	<p>Предложите вариант ответа</p> <p>Перечислите 4 этапа создания чат-бота для ответов на частые вопросы клиентов. Кратко охарактеризуйте каждый этап (1 предложение).</p>	<p><i>Пример ответа:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ FAQ — сбор типовых вопросов от клиентов. 2. Разработка сценариев — прописание диалогов. 3. Программирование — настройка на платформе (например, Telegram Bot API). 4. Тестирование — проверка на пилотной группе.
96.	ОПК-1	<p>Предложите вариант ответа</p> <p>Назовите 3 цифровых инструмента для обучения социальных работников. Для каждого укажите 1 преимущество и 1 недостаток.</p>	<p><i>Пример ответа:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. LMS-система (Moodle) — + структурированность курсов, – требует настройки. 2. Вебинары (Я

			<p>декс Телемост) — + интерактивность, – зависимость от техники.</p> <p>3. Онлайн-тесты (Google Формы) — + мгновенная проверка, – ограниченность форматов.</p>
97.	ОПК-1	<p>Предложите вариант ответа</p> <p>Перечислите 4 критерия оценки эффективности цифровой платформы для соцобслуживания. Кратко поясните каждый (1 предложение).</p>	<p><i>Пример ответа:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • доля онлайн-обращений — процент переведённых в цифровой формат услуг; • время обработки заявки — среднее время от подачи до решения; • удовлетворённость клиентов — оценка по опросам; • снижение нагрузки на персонал — сокращение рутинных операций.
98.	ОПК-1	<p>Предложите вариант ответа</p> <p>Опишите 2 способа интеграции электронных медицинских карт (ЭМК) с CRM-системой соцслужбы. Укажите 1 правовой аспект, который необходимо учесть.</p>	<p><i>Пример ответа:</i></p> <p>Способы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. API-обмен данными между системами. 2. Ручное внесение ключевых данных (с огласия клиента). <p>Правовой аспект: соблюдение ФЗ № 152 «О персональных данных» (согласие на обработку).</p>
99.	ОПК-1	<p>Предложите вариант ответа</p> <p>Перечислите 3 риска использования соцсетей для информирования клиентов социальных служб. Для каждого предложите 1 способ</p>	<p><i>Пример ответа:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Распространение фейков —

		минимизации.	<p>модерация комментариев.</p> <ol style="list-style-type: none"> Низкая вовлечённость — использование визуального контента (инфографика). Нарушение конфиденциальности — запрет на публикацию персональных данных.
100.	ОПК-1	<p>Предложите вариант ответа</p> <p>Опишите алгоритм обработки электронного заявления на социальную помощь (3–4 шага). Укажите 1 инструмент, который используется на каждом этапе.</p>	<p><i>Пример ответа:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Приём заявления (портал «Госуслуги») → автоматическая регистрация. Проверка документов (CRM-система) → сверка с базой данных. Назначение исполнителя (task-менеджер) → распределение задачи. Уведомление клиента (email/SMS) → отправка статуса.

Разработан:
доцент кафедры дефектологии,
русского языка и социальной работы

Е.В. Филимонова

Задания для оценочных средств должны быть пяти типов

Типы заданий и примерный сценарий выполнения

№ п/п	Тип заданий	Сценарий выполнения	Примерное время выполнения минут
1	Задание закрытого типа на установление соответствия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: <ul style="list-style-type: none"> – список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; – список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4) 	1-3
2	Задание закрытого типа на установление последовательности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135) 	3-5
3	Задание закрытого типа с выбором одного или нескольких верных вариантов ответа из четырех предложенных	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 	1-3
4	Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание.... ., дополнить предложенное.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи записать решение и ответ 	3-5
5	Задание открытого типа с развернутым ответом/ задача	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи записать решение и ответ 	5-10

Инструкции по выполнению заданий разного типа

Тип задания	Инструкция
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие
Прочитайте текст и установите последовательность	Прочитайте текст и установите последовательность
Задание закрытого типа с выбором одного или нескольких верных вариантов ответа из четырех предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ (или ответы)
Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание	Прочитайте текст и продолжите предложение
Задание открытого типа с развернутым ответом/ задача	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

Типичные ошибки при составлении оценочных средств

1. Использование «предсказуемого» варианта правильного ответа и (или) недостаточное количество дескрипторов, вследствие чего задание является упрощенным.
2. Несогласованность содержания тестового задания с индикатором проверяемой компетенции.
3. Использование заданий только репродуктивного характера.
4. Использование заданий одного типа и уровня сложности.
5. Наличие ошибочных ответов в ключах правильных ответов (эталонах ответов).
6. Многословные или некорректные формулировки, используемые в тестовых заданиях.
7. Грамматические, орфографические, пунктуационные ошибки в тестовых заданиях.
8. Фактические ошибки в тестовых заданиях: неверное указание числовых значений, дат, искажения фактов.
9. Логические ошибки, в том числе приводящие к неоднозначной трактовке тестового задания.
10. Отсутствие инструкции для выполнения тестового задания («установите последовательность...», «установите соответствие...», «выберите верный вариант ответа...» и т.п.).
11. Нарушение принципа однородности подбора дистракторов.
12. Многословные формулировки тестовых заданий и вариантов ответов, требующие слишком много времени на прочтение. Повторяющиеся формулировки.
13. Отрицательно сформулированные тестовые задания, сложно поддающиеся логическому анализу (формулировки типа: «какие из предложенных... не являются...»).
14. Использование дистракторов с формулировкой варианта «все ответы верные» или «нет верных ответов».
15. Нарушение единообразия обозначения дистракторов (только цифровое или только буквенное обозначение для всех тестовых заданий диагностической работы).
16. Ошибки в ключах к тестовым заданиям.

Разработан:

доцент кафедры дефектологии,
русского языка и социальной работы



Е.В. Филимонова