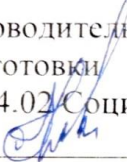



**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Ставропольский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации  
кафедра дефектологии, русского языка и социальной работы**

**СОГЛАСОВАНО**

Руководитель направления  
подготовки  
39.04.02 Социальная работа  
 /В.В.Горбунова/  
« 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	<b>Квалитология в социальной работе</b>
Направление подготовки	39.04.02 Социальная работа
Направленность (профиль)	Социальная реабилитация
Форма обучения	Очная/заочная
Год начала подготовки	2025

Ставрополь, 2025

## Перечень компетенций

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

Коды и наименование компетенций	Наименование компетенций
<b>ОПК-4</b>	Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы
<b>ПК-2</b>	Способен к проведению контроля деятельности организации социального обслуживания

### 2. Виды оценочных материалов и соответствие с формируемыми компетенциями

Наименование компетенций	Виды оценочных материалов	Количество заданий
<b>ОПК-4</b>	Задание закрытого типа на установление соответствия	5 с эталоном ответов
	Задание закрытого типа на установление последовательности	3 с эталоном ответов
	Задание открытого типа с развернутым ответом/ задача	6 с эталоном ответов
	Задания открытого типа с кратким ответом	6 с эталоном ответов
	Задание закрытого типа	30 с эталоном ответов
<b>ПК-2</b>	Задание закрытого типа на установление соответствия	5 с эталоном ответов
	Задание закрытого типа на установление последовательности	4 с эталоном ответов
	Задание открытого типа с развернутым ответом/ задача	5 с эталоном ответов
	Задания открытого типа с кратким ответом	6 с эталоном ответов
	Задание закрытого типа	30 с эталоном ответов
<b>Всего</b>		100 заданий

### 3. Банк заданий по оценки уровня формирования компетенций

№ п/п	Наименование компетенций	Задание	Верный вариант
1.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции и услуг, называется...:</b></p> <p>A. социальной метрологией            B. социальной инженерией            C. квалитетрией;            D. стандартизацией</p>	С
2.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением</b></p> <p>A. качество продукции            B. свойство продукции            C. признак продукции            D. параметр продукции</p>	А
3.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Объективная особенность продукции обуславливающая ее способность удовлетворять определённые потребности в соответствии с ее назначением:</b></p> <p>A. качество продукции            B. свойство продукции            C. признак продукции            D. параметр продукции</p>	В
4.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворять потребности клиентов называется</b></p> <p>A. качество социальных услуг            B. свойство социальных услуг            C. признак социальных услуг            D. параметр социальных услуг</p>	А
5.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Нормативно-технический документ, устанавливающий требования к группам однородной продукции (в необходимых случаях и к конкретной продукции), правила ее разработки, производства и применения, а также требования к иным объектам стандартизации, называется...:</b></p> <p>A. руководство;            B. стандарт;            C. приказ;            D. инструкция</p>	В

6.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>К внешним факторам, влияющим на качество услуги, относятся</b></p> <p>А. конкуренция;  В. экономическое стимулирование персонала;  С. социально-бытовой обслуживанием работников;  D. улучшение работы службы ОТК</p>	А
7.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Степень, с которой совокупность присущих характеристик объекта соответствует требованиям, – это</b></p> <p>А. управление качеством;  В. менеджмент качества;  С. качество;  D. показатель качества</p>	С
8.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>К техническим факторам, влияющим на качество услуги, относятся</b></p> <p>А. применение новых материалов и технологий;  В. затраты на обеспечение необходимого уровня качества услуг;  С. внедрение системы менеджмента качества.;  D. применение нормативных документов в области качества</p>	А
9.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая процессы жизненного цикла продукции и соответствующие ресурсы для достижения целей, – это:</b></p> <p>А. планирование качества;  В. управление качеством;  С. обеспечение качества;  D. улучшение качества</p>	А
10.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству – это</b></p> <p>А. менеджмент качества;  В. оценка качества продукции;  С. менеджмент персонала;  D. социально-ориентированный менеджмент</p>	А
11.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Документально изложенный критерий, которому должна соответствовать конкретная оказываемая услуга</b></p> <p>А. требование к услуге;  В. уровень качества услуги;  С. показатель качества услуги.;  D. результативность услуги</p>	А

12.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Этот аспект качества направлен на разработку, утверждение законодательных и нормативных документов и их внедрение и выполнение в практической деятельности</b></p> <p>A. экономический аспект качества;  B. технический аспект качества;  C. социальный аспект качества.;  D. правовой аспект качеств</p>	<b>D</b>
13.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Метод оценки качества, основанный на использовании органов чувств человека, служащих приёмниками соответствующей информации</b></p> <p>A. органолептический;  B. инструментальный;  C. расчётный;  D. социологический</p>	<b>A</b>
14.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Совокупность операций, выполняемых с целью оценки соответствия конкретной услуги установленным требованиям, это</b></p> <p>A. менеджмент качества;  B. оценка качества;  C. управления качеством.;  D. контроль качества</p>	<b>B</b>
15.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>С помощью этого метода рассчитывают показатели ресурсосбережения, надёжности, безопасности</b></p> <p>A. экспертный;  B. инструментальный;  C. расчётный;  D. социологический</p>	<b>C</b>
16.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Метод оценки качества услуги, основанный на одновременном использовании единичных и комплексных показателей</b></p> <p>A. комплексный метод  B. дифференциальный метод  C. смешанный метод;  D. экспертный метод</p>	<b>C</b>
17.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Метод контроля и оценки показателей качества услуг основанный на анализе суждений (качественный и количественных оценок) специалистов, включая анализ изменений показателей и условий оказания услуг</b></p> <p>A. экспертный;</p>	<b>A</b>

		<p>В. инструментальный;  С. регистрационный;  D. социологический</p>	
18.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Метод контроля и оценки показателей качества услуг основанный на сборе и анализе информации о мнении фактических или возможных получателей социальных услуг</b></p> <p>A. экспертный;  B. инструментальный;  C. органолептический;  D. социологический</p>	<b>D</b>
19.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>К особенностям услуг как экономического и социального феномена</b></p> <p>A. неосвязаемость  B. гуманистических характер  C. проактикоориентированность  D. профессионализм</p>	<b>A</b>
20.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Показатель качества, который характеризуется достижением цели с наименьшими затратами</b></p> <p>A. оптимальность  B. прагматичность  C. эффективность  D. результативность</p>	<b>C</b>
21.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Показатель качества, который характеризуется степенью решения материальных или финансовых проблем клиента</b></p> <p>A. оптимальность  B. прагматичность  C. эффективность  D. результативность</p>	<b>D</b>
22.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Признак, который показывает степень эффективности и включает как количественные, так и качественные показатели, раскрывающие его содержание</b></p> <p>A. критерий  B. особенность  C. потребность  D. результативность</p>	<b>A</b>
23.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>К критериям «потребность в услугах» относятся следующие показатели</b></p> <p>A. демографические показатели  B. квалификация персонала  C. информационная доступность</p>	<b>A</b>

		D. количество финансовых, кадровых и материальных ресурсов	
24.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>К критериям «доступность услуг» относятся следующие показатели</b></p> <p>A. демографические показатели</p> <p>B. квалификация персонала</p> <p>C. месторасположение учреждения</p> <p>D. количество финансовых, кадровых и материальных ресурсов</p>	<b>С</b>
25.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>К количественным характеристикам услуги относится</b></p> <p>A. время ожидания услуги</p> <p>B. репутация организации</p> <p>C. вежливость, чуткость персонала</p> <p>D. надежность, безопасность</p>	<b>А</b>
26.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>К качественным характеристикам услуги относится</b></p> <p>A. время ожидания услуги</p> <p>B. характеристики оборудования</p> <p>C. вежливость, чуткость персонала</p> <p>D. полнота услуги</p>	<b>С</b>
27.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Для оценки качества ведения документации в соответствии с номенклатурой дел используется следующий метод оценки</b></p> <p>A. Анализ статистического учета</p> <p>B. Анализ документации</p> <p>C. Анкетирование клиентов</p> <p>D. Наблюдение</p>	<b>В</b>
28.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Сравнение данных отчётного периода с показателями работы за соответствующий период прошлого года</b></p> <p>A. метод сравнения</p> <p>B. мониторинг</p> <p>C. метод оценки факторов эффективности/неэффективности</p> <p>D. метод оценки затрат</p>	<b>С</b>
29.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Для оценки степени удовлетворённости клиентами оказанными услугами используется следующий метод оценки</b></p> <p>A. Анализ статистического учета</p> <p>B. Анализ документации</p> <p>C. Анкетирование клиентов</p> <p>D. Наблюдение</p>	<b>С</b>

30.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Анализ стоимости услуг для одного обслуживаемого и/или всего контингента обслуживаемых данным социальным учреждением за тот или иной календарный период</b></p> <p>A. метод сравнения  B. мониторинг  C. метод оценки факторов эффективности/неэффективности  D. метод оценки затрат</p>	<b>D</b>				
31.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и установите последовательность</b></p> <p><b>Расположите методы контроля в порядке от наиболее формализованного к наименее формализованному:</b></p> <p>A. Анкетирование получателей социальных услуг.  B. Анализ финансовой и статистической отчетности.  C. Наблюдение за взаимодействием социального работника и клиента.  D. Проверка журналов учета и инцидентов.</p>	<b>BDAC</b>				
32.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и установите последовательность</b></p> <p><b>Установите последовательность реализации технологии оценки качества</b></p> <p>A. Применение разработанных методов оценки качества  B. Разработка и выбор методов количественного измерения качества  C. Построение модели качества  D. Интерпретация и презентация результатов</p>	<b>CBAD</b>				
33.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и установите последовательность</b></p> <p><b>Установите последовательность измерения качества</b></p> <p>A. Вычисление первичных статистик  B. Построение итогового квалиметрического протокола  C. Выбор квалиметрируемого объекта и создание его квалиметрируемой модели  D. Формирование выборки и измерение  E. Преобразование исходных значений в квалиметрические измерения</p>	<b>CDAEB</b>				
34.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие</b></p> <p><b>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.</b></p> <table border="1" data-bbox="432 1715 1150 2049"> <tr> <td data-bbox="432 1715 703 1951">1. общая квалиметрия</td> <td data-bbox="703 1715 1150 1951">A. классификация по видам методов и моделей оценки качества (например, экспертная, вероятностно-статистическая, индексная, таксономическая квалиметрия и др.)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="432 1951 703 2049">2. специальные квалиметрии</td> <td data-bbox="703 1951 1150 2049">B. разработка общетеоретических проблем понятийного аппарата,</td> </tr> </table>	1. общая квалиметрия	A. классификация по видам методов и моделей оценки качества (например, экспертная, вероятностно-статистическая, индексная, таксономическая квалиметрия и др.)	2. специальные квалиметрии	B. разработка общетеоретических проблем понятийного аппарата,	1B 2A 3C 4D
1. общая квалиметрия	A. классификация по видам методов и моделей оценки качества (например, экспертная, вероятностно-статистическая, индексная, таксономическая квалиметрия и др.)						
2. специальные квалиметрии	B. разработка общетеоретических проблем понятийного аппарата,						

		<table border="1"> <tr> <td></td> <td>измерения, оценивания, квалитетического шкалирования и т.п.;</td> </tr> <tr> <td>3. предметные квалитетрии</td> <td>С. дифференциация по видам объектов оценивания (продукции – технических устройств, изделий и т.п.; услуг; труда; процессов; проектная квалитетрия и т.п.)</td> </tr> <tr> <td>4. Социальная квалитетрия</td> <td>Д. типы оценок системно-социальных качеств любых объектов и процессов в социальном пространстве</td> </tr> </table>		измерения, оценивания, квалитетического шкалирования и т.п.;	3. предметные квалитетрии	С. дифференциация по видам объектов оценивания (продукции – технических устройств, изделий и т.п.; услуг; труда; процессов; проектная квалитетрия и т.п.)	4. Социальная квалитетрия	Д. типы оценок системно-социальных качеств любых объектов и процессов в социальном пространстве					
	измерения, оценивания, квалитетического шкалирования и т.п.;												
3. предметные квалитетрии	С. дифференциация по видам объектов оценивания (продукции – технических устройств, изделий и т.п.; услуг; труда; процессов; проектная квалитетрия и т.п.)												
4. Социальная квалитетрия	Д. типы оценок системно-социальных качеств любых объектов и процессов в социальном пространстве												
35.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие</b>  <b>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Понятие</th> <th>Определение</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Качество социальных услуг</td> <td>А. Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств и их объективной оценки для определения степени выполнения согласованных критериев</td> </tr> <tr> <td>2. Квалитетрия</td> <td>В. Совокупность характеристик услуги, относящихся к ее способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности клиента.</td> </tr> <tr> <td>3. Стандарт социальной услуги</td> <td>С. Нормативный документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики деятельности по оказанию услуги</td> </tr> <tr> <td>4. Социальный аудит</td> <td>Д. Научная дисциплина, изучающая методологию и проблематику количественной оценки качественных характеристик объектов</td> </tr> </tbody> </table>	Понятие	Определение	1. Качество социальных услуг	А. Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств и их объективной оценки для определения степени выполнения согласованных критериев	2. Квалитетрия	В. Совокупность характеристик услуги, относящихся к ее способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности клиента.	3. Стандарт социальной услуги	С. Нормативный документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики деятельности по оказанию услуги	4. Социальный аудит	Д. Научная дисциплина, изучающая методологию и проблематику количественной оценки качественных характеристик объектов	<b>1В</b> <b>2D</b> <b>3С</b> <b>4А</b>
Понятие	Определение												
1. Качество социальных услуг	А. Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств и их объективной оценки для определения степени выполнения согласованных критериев												
2. Квалитетрия	В. Совокупность характеристик услуги, относящихся к ее способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности клиента.												
3. Стандарт социальной услуги	С. Нормативный документ, устанавливающий правила, общие принципы или характеристики деятельности по оказанию услуги												
4. Социальный аудит	Д. Научная дисциплина, изучающая методологию и проблематику количественной оценки качественных характеристик объектов												

36.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие</b>  <b>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.</b></p> <table border="1" data-bbox="432 248 1126 795"> <thead> <tr> <th data-bbox="432 248 699 286">Объекты оценки</th> <th data-bbox="699 248 1126 286">Критерии/Примеры</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="432 286 699 421">1. Деятельность социального работника</td> <td data-bbox="699 286 1126 421"><b>А.</b> Доля благополучателей, у которых улучшилось материальное положение после участия в программе</td> </tr> <tr> <td data-bbox="432 421 699 521">2. Социальная программа</td> <td data-bbox="699 421 1126 521"><b>В.</b> Соблюдение профессионально-этических норм и стандартов.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="432 521 699 656">3. Учреждение социального обслуживания</td> <td data-bbox="699 521 1126 656"><b>С.</b> Оснащенность и доступность помещений для маломобильных групп</td> </tr> <tr> <td data-bbox="432 656 699 790">4. Социальный результат</td> <td data-bbox="699 656 1126 790"><b>Д.</b> Соотношение запланированных и фактически достигнутых целевых показателей</td> </tr> </tbody> </table>	Объекты оценки	Критерии/Примеры	1. Деятельность социального работника	<b>А.</b> Доля благополучателей, у которых улучшилось материальное положение после участия в программе	2. Социальная программа	<b>В.</b> Соблюдение профессионально-этических норм и стандартов.	3. Учреждение социального обслуживания	<b>С.</b> Оснащенность и доступность помещений для маломобильных групп	4. Социальный результат	<b>Д.</b> Соотношение запланированных и фактически достигнутых целевых показателей	<b>1В</b> <b>2D</b> <b>3С</b> <b>4А</b>
Объекты оценки	Критерии/Примеры												
1. Деятельность социального работника	<b>А.</b> Доля благополучателей, у которых улучшилось материальное положение после участия в программе												
2. Социальная программа	<b>В.</b> Соблюдение профессионально-этических норм и стандартов.												
3. Учреждение социального обслуживания	<b>С.</b> Оснащенность и доступность помещений для маломобильных групп												
4. Социальный результат	<b>Д.</b> Соотношение запланированных и фактически достигнутых целевых показателей												
37.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие</b>  <b>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.</b></p> <table border="1" data-bbox="432 1019 1126 1668"> <thead> <tr> <th data-bbox="432 1019 699 1057">Методы оценки</th> <th data-bbox="699 1019 1126 1057">Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="432 1057 699 1225">1. Бенчмаркинг</td> <td data-bbox="699 1057 1126 1225"><b>А.</b> Количественный метод сбора первичных данных от респондентов по структурированному опроснику</td> </tr> <tr> <td data-bbox="432 1225 699 1359">2. Фокус-группа</td> <td data-bbox="699 1225 1126 1359"><b>В.</b> Систематическое сравнение процессов и результатов с лучшими практиками («образцами»)..</td> </tr> <tr> <td data-bbox="432 1359 699 1494">3. Экспертная оценка</td> <td data-bbox="699 1359 1126 1494"><b>С.</b> Групповое глубинное интервью, направленное на выявление мнений и отношений.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="432 1494 699 1662">4. Анкетирование</td> <td data-bbox="699 1494 1126 1662"><b>Д.</b> Оценка, основанная на суждении специалистов, обладающих специальными знаниями и опытом</td> </tr> </tbody> </table>	Методы оценки	Характеристики	1. Бенчмаркинг	<b>А.</b> Количественный метод сбора первичных данных от респондентов по структурированному опроснику	2. Фокус-группа	<b>В.</b> Систематическое сравнение процессов и результатов с лучшими практиками («образцами»)..	3. Экспертная оценка	<b>С.</b> Групповое глубинное интервью, направленное на выявление мнений и отношений.	4. Анкетирование	<b>Д.</b> Оценка, основанная на суждении специалистов, обладающих специальными знаниями и опытом	<b>1В</b> <b>2С</b> <b>3D</b> <b>4F</b>
Методы оценки	Характеристики												
1. Бенчмаркинг	<b>А.</b> Количественный метод сбора первичных данных от респондентов по структурированному опроснику												
2. Фокус-группа	<b>В.</b> Систематическое сравнение процессов и результатов с лучшими практиками («образцами»)..												
3. Экспертная оценка	<b>С.</b> Групповое глубинное интервью, направленное на выявление мнений и отношений.												
4. Анкетирование	<b>Д.</b> Оценка, основанная на суждении специалистов, обладающих специальными знаниями и опытом												
38.	ОПК-4	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие</b>  <b>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.</b></p> <table border="1" data-bbox="432 1868 1153 2038"> <thead> <tr> <th data-bbox="432 1868 783 1906">Принципы оценки</th> <th data-bbox="783 1868 1153 1906">Характеристики</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="432 1906 783 2038">1. Клиентоориентированность</td> <td data-bbox="783 1906 1153 2038"><b>А.</b> Оказание услуги без дискриминации, в удобное время и в доступном месте</td> </tr> </tbody> </table>	Принципы оценки	Характеристики	1. Клиентоориентированность	<b>А.</b> Оказание услуги без дискриминации, в удобное время и в доступном месте	<b>1В</b> <b>2А</b> <b>3D</b> <b>4С</b>						
Принципы оценки	Характеристики												
1. Клиентоориентированность	<b>А.</b> Оказание услуги без дискриминации, в удобное время и в доступном месте												

		2. Доступность	<b>В.</b> Постановка во главу угла потребностей, прав и мнения клиента	
		3. Непрерывность	<b>С.</b> Наличие у специалиста необходимых компетенций, знаний и навыков.	
		4. Профессионализм	<b>Д.</b> Оказание услуг в необходимом объеме и последовательности, координация между службами	
39.	ОПК-4	<b>Продолжите предложение</b> Нормативный технический документ, устанавливающий нормы, правила, требования к объекту стандартизации это -		<b>Стандарт</b>
40.	ОПК-4	<b>Продолжите предложение</b> Теория оценки качества любых объектов (создаваемых, используемых, влияющих на субъекта), то есть предмет квалитологии – как количественные так и не количественные методы оценивания качества _____		<b>Квалитология</b>
41.	ОПК-4	<b>Продолжите предложение</b> Наука о качестве создаваемых человеком объектов и процессов это _____		<b>Квалитология</b>
42.	ОПК-4	<b>Продолжите предложение</b> Конечный итог, следствие, завершающее собою какое-либо действие, явление, развитие чего-либо это _____		<b>Результат</b>
43.	ОПК-4	<b>Продолжите предложение</b> Целенаправленное непосредственное восприятие определённой ситуации (события) и регистрация результатов этого восприятия в соответствующих документах это _____		<b>Наблюдение</b>
44.	ОПК-4	<b>Продолжите предложение</b> Соотношение между достигнутыми результатами и затратами, связанными с обеспечением этих результатов _____		<b>Эффективность</b>
45.	ОПК-4	<b>Сформулируйте основные критерии и показатели оценки эффективности социальных проектов на уровне деятельности специалиста социальной работы</b>		<b>1. Совершенствование среды</b> (количество человек, принимающих участие в программах, количество партнёров, количеством мероприятий).

			<p><b>2. Изменение общественного мнения</b> (количество публикаций, по проблеме, количество контактов в ходе деятельности)</p> <p>3. <b>Удовлетворённость потребностей и интересов клиентов</b> (количество предоставленных услуг, виды услуг, расширение сферы деятельности).</p> <p>4. Развитие навыков и потребностей</p>
46.	ОПК-4	<p><b>Сформулируйте основные источники получения информации для проведения независимой оценки качества деятельности учреждения социального обслуживания</b></p>	<p>1. Результаты опроса получателей социальных услуг о степени удовлетворённости качеством оказания социальных услуг.</p> <p>2. Результаты опросов работников организации</p> <p>3. Результаты анализа статической информации и деятельности организации.</p> <p>4. Результаты проведения контрольных закупок.</p> <p>5. Включённое структурированное наблюдение в местах оказания услуг.</p> <p>6. Результаты экспертных оценок</p>
47.	ОПК-4	<p><b>Сформулируйте основные показатели качества деятельности учреждения социального обслуживания</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– время ожидания очереди при получении услуги;</li> <li>– открытость и доступность информации об организации;</li> <li>– удовлетворённость качеством обслуживания в организации;</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>– комфортность условий и доступность получения социальных услуг;</li> <li>– доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации</li> </ul>
48.	ОПК-4	<b>Сформулируйте основные критерии эффективности социальной услуги</b>	<p>Степень спешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией затрат, т.е. до какой степени услуга способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем с наименьшими затратами ресурсов разного рода</p>
49.	ОПК-4	<b>Сформулируйте основные критерии результативности социальной услуги</b>	<p>степень решения материальных или финансовых проблем клиента, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги; степень улучшения эмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги, оцениваемая косвенным методом при участии клиента в оценке качества услуги</p>
50.	ОПК-4	<b>Сформулируйте основные критерии качества социальной услуги</b>	<p>Степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей. Включает следующие параметры: полнота предоставления в</p>

			соответствии с требованиями (стандартами); доступность; своевременность; эффективность и результативность предоставления услуги
51.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Сохранность информации и имущества получателей услуг является следующим показателем качества услуг</b></p> <p>A. назначения; B. безопасности; C. надежности; D. профессионального уровня персонала</p>	<b>B</b>
52.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Показатели, характеризующие стойкость результата оказания услуг к внешним воздействиям</b></p> <p>A. назначения; B. безопасности; C. надежности; D. профессионального уровня персонала</p>	<b>C</b>
53.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Знание и соблюдение профессиональной этики является следующим показателем качества услуг</b></p> <p>A. назначения; B. безопасности; C. надежности; D. профессионального уровня персонала</p>	<b>D</b>
54.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Цели в области качества должны</b></p> <p>A. быть измеримыми; учитывать применимые требования; B. содержать политику в области качества; C. определять границы системы менеджмента качества и охватываемую ею деятельность; D. быть доведенными до получателей социальных услуг</p>	<b>A</b>
55.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Руководство по качеству утверждает</b></p> <p>A. руководитель службы качества; B. главный инженер; C. руководитель организации; D. председатель профсоюзной организации</p>	<b>C</b>
56.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Критерии для принятия решения о соответствии СМК установленным требованиям</b></p>	<b>D</b>

		<p>А. предоставление организацией плана проведения корректирующих действий по устранению несоответствий;</p> <p>В. подписанный акт по результатам аудита;</p> <p>С. краткое изложение используемых методов и процедур аудита;</p> <p>Д. выполнение организацией корректирующих действий в согласованные сроки.</p>	
57.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Появление и внедрение систем менеджмента качества началось</b></p> <p>А. в 1950 г;</p> <p>В. в 1980 г;</p> <p>С. в 1987 г.;</p> <p>Д. в 2000 г</p>	<b>С</b>
58.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>К критериям «коммуникативная эффективность социального учреждения» относятся следующие показатели</b></p> <p>А. демографические показатели</p> <p>В. квалификация персонала</p> <p>С. месторасположение учреждения</p> <p>Д. количество финансовых, кадровых и материальных ресурсов</p>	<b>В</b>
59.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Сопоставление результатов программы с затраченными в ходе ее реализации ресурсами</b></p> <p>А. оценка продуктивности программы</p> <p>В. оценка рентабельности программы</p> <p>С. оценка эффективности программы</p> <p>Д. оценка позитивности программы</p>	<b>С</b>
60.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Внешняя оценка качества социального обслуживания осуществляется</b></p> <p>А. попечительским советом организации</p> <p>В. профсоюзным комитетом организации</p> <p>С. структурным подразделением организации</p> <p>Д. независимыми экспертами</p>	<b>Д</b>
61.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Внутренняя оценка качества социального обслуживания осуществляется</b></p> <p>А. попечительским советом организации</p> <p>В. профсоюзным комитетом организации</p> <p>С. структурным подразделением организации</p> <p>Д. независимыми экспертами</p>	<b>С</b>
62.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p>	<b>А</b>

		<p><b>Действия и содержание деятельности, которые соответствуют потребностям клиентов и принципам оказания услуг, приоритетам социальной политики и требованиям, предъявляемым к профессии, являются характеристикой следующего критерия управления качеством социального обслуживания</b></p> <p>А. Уместность          В. Выполнимость          С. Устойчивость          D. эффективность</p>	
63.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Достижимость целей, учет способности сотрудников и организации выполнить программу, возможных рисков и препятствий является характеристикой следующего критерия управления качеством социального обслуживания</b></p> <p>А. Уместность          В. Выполнимость          С. Устойчивость          D. эффективность</p>	<b>В</b>
64.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Возможность получателей помощи продолжать получать выгоду от программы после ее завершения является характеристикой следующего критерия управления качеством социального обслуживания</b></p> <p>А. Уместность          В. Выполнимость          С. Устойчивость          D. Эффективность</p>	<b>С</b>
65.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Определение того, какие стандарты качества использовать в оказании социальных услуг, и определение того, как их внедрить</b></p> <p>А. планирование качества          В. подтверждение качества          С. управление качеством          D. мониторинг качества</p>	<b>А</b>
66.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Регулярная общая оценка оказания услуг с целью определения того, соответствуют ли услуги принятым стандартам качества</b></p> <p>А. планирование качества          В. подтверждение качества          С. управление качеством          D. мониторинг качества</p>	<b>В</b>
67.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Целью внедрения независимой оценки качества услуг в социальной сфере является</b></p>	<b>А</b>

		<p>A. повышения качества и доступности социальных услуг</p> <p>B. создание системы управления учреждением социального обслуживания</p> <p>C. повышение качества жизни населения</p> <p>D. сокращения расходов учреждения</p>	
68.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>К критерию «открытость и доступность информации об организации» относится следующий показатель</b></p> <p>A. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)</p> <p>B. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>C. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p>D. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности</p>	С
69.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>К критерию «комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» относится следующий показатель</b></p> <p>A. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)</p> <p>B. Степень удовлетворённости получателей услуг работой сотрудников организации</p> <p>C. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование</p> <p>D. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности</p>	А
70.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>К критерию «удовлетворенность качеством условий оказания услуг» относится следующий показатель</b></p> <p>A. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)</p> <p>B. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг</p> <p>C. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым</p> <p>D. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности</p>	С
71.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p>	В

		<p><b>Основная цель внутреннего контроля качества в учреждении социального обслуживания:</b></p> <p>А. Наказание нерадивых сотрудников</p> <p>В. Обеспечение соответствия деятельности установленным стандартам и непрерывное улучшение работы</p> <p>С. Сокращение затрат на услуги</p> <p>Д. Подготовка к внешней проверке</p>	
72.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Какая из перечисленных характеристик относится к «критерию качества структуры»?</b></p> <p>А. Удовлетворенность клиента</p> <p>В. Укомплектованность штата квалифицированными специалистами</p> <p>С. Достижение запланированных результатов реабилитации</p> <p>Д. Соответствие процедуры оказания услуги регламенту</p>	<b>В</b>
73.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Документ, который является основным объектом проверки при контроле обоснованности предоставления социальных услуг:</b></p> <p>А. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ)</p> <p>В. Табель учета рабочего времени сотрудников</p> <p>С. Штатное расписание</p> <p>Д. Годовой финансовый отчет</p>	<b>А</b>
74.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Принцип «доступности» социального обслуживания включает контроль за:</b></p> <p>А. Только бесплатностью услуг</p> <p>В. Отсутствием барьеров (архитектурных, информационных, территориальных)</p> <p>С. Только наличием свободных мест</p> <p>Д. Только графиком работы учреждения</p>	<b>В</b>
75.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Основанием для проведения внеплановой выездной проверки организации социального обслуживания является:</b></p> <p>А. Истечение трех лет с предыдущей проверки</p> <p>В. Поступление жалобы получателя услуги на нарушение его прав</p> <p>С. План проверок на текущий год</p> <p>Д. Личная инициатива руководителя контролирующего органа</p>	<b>В</b>
76.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Какой метод наиболее эффективен для непосредственной оценки процесса взаимодействия специалиста с клиентом?</b></p>	<b>В</b>

		<p>A. Анализ финансовых документов  B. Наблюдение (в том числе включенное)  C. Анкетирование сотрудников  D. Изучение штатного расписания</p>	
77.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Что такое «чек-лист» (контрольный список) при проведении проверки?</b></p> <p>A. Стандартизированный перечень вопросов/пунктов для проверки, минимизирующий субъективизм  B. Список сотрудников для внеочередной аттестации  C. Перечень рекомендуемой литературы  D. График проведения плановых проверок</p>	<b>A</b>
78.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Анализ «затраты-результат» проводится для оценки:</b></p> <p>A. Только объема оказанных услуг  B. Экономической эффективности и обоснованности использования ресурсов  C. Только квалификации персонала  D. Только соблюдения сроков оказания услуг</p>	<b>B</b>
79.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Метод «тайный покупатель» (mystery shopping) в социальном обслуживании используется для оценки:</b></p> <p>A. Бухгалтерской отчетности  B. Качества обслуживания на этапе первичного обращения и информирования клиентов  C. Качества питания в стационаре  D. Уровня заработной платы сотрудников</p>	<b>B</b>
80.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и выберите правильный ответ</b></p> <p><b>Для проверки знания сотрудниками своих должностных инструкций и внутренних регламентов можно использовать:</b></p> <p>A. Только анализ табеля рабочего времени  B. Устный опрос или письменное тестирование  C. Только наблюдение за работой  D. Изучение личных дел сотрудников</p>	<b>B</b>
81.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и установите последовательность</b></p> <p><b>Установите правильную последовательность действий по оценке качества услуг</b></p> <p>A. Сбор данных  B. Разработка рекомендаций  C. Формулировка и согласование целей задач оценки  D. Анализ результатов диагностики  E. Определение параметров (критерии, показатели) оценки  F. Информирование о результатах оценки</p>	<b>CEADA</b>
82.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и установите последовательность</b></p>	<b>BDACE</b>

		<p align="center"><b>Установите правильную последовательность действий при оценки различных видов социальной работы</b></p> <p>A. Отбор методик и процедур оценки  B. Составление программы оценки эффективности  C. Сбор и обработка информации  D. Разработка системы критериев и показателей оценки  E. Разработка рекомендаций</p>											
83.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и установите последовательность</b></p> <p>A. проектирование – определение структуры и назначение ответственного за разработку разделов;  B. согласование проекта с заинтересованными сторонами;  C. корректировка проекта в соответствии с замечания и утверждение руководителем;  D. разработка проекта и обсуждение его разделов с заинтересованными подразделениями</p>	<b>ADBC</b>										
84.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и установите последовательность</b></p> <p align="center"><b>Установите правильную последовательность действий при проведении выездной проверки организации</b></p> <p>A. Составление акта по результатам проверки.  B. Вручение акта руководителю организации под подпись.  C. Проведение беседы с руководителем организации о целях и задачах проверки.  D. Непосредственное обследование помещений, беседы с сотрудниками и получателями услуг.</p>	<b>CDAB</b>										
85.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие</b></p> <p><b>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Критерий качества</th> <th style="width: 50%;">Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Потребность в услугах</td> <td>A. Квалификация персонала</td> </tr> <tr> <td>2. Доступность услуг</td> <td>B. Демографические показатели.</td> </tr> <tr> <td>3. Коммутативная эффективность</td> <td>C. Себестоимость услуг</td> </tr> <tr> <td>4. Экономичность услуг</td> <td>D. Оснащённость учреждения необходимым оборудованием</td> </tr> </tbody> </table>	Критерий качества	Характеристика	1. Потребность в услугах	A. Квалификация персонала	2. Доступность услуг	B. Демографические показатели.	3. Коммутативная эффективность	C. Себестоимость услуг	4. Экономичность услуг	D. Оснащённость учреждения необходимым оборудованием	1B 2D 3A 4C
Критерий качества	Характеристика												
1. Потребность в услугах	A. Квалификация персонала												
2. Доступность услуг	B. Демографические показатели.												
3. Коммутативная эффективность	C. Себестоимость услуг												
4. Экономичность услуг	D. Оснащённость учреждения необходимым оборудованием												
86.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие</b></p> <p><b>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.</b></p>	1D 2A 3B 4C										

		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Критерий оценки качества</th> <th>Характеристика</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Своевременность</td> <td>А. Степень успешности деятельности по достижению цели</td> </tr> <tr> <td>2. Эффективность</td> <td>В. Степень решения материальных и других проблем клиента.</td> </tr> <tr> <td>3. Результативность</td> <td>С. Степень состояния готовности и используемости по запросу</td> </tr> <tr> <td>4. Доступность</td> <td>Д. Степень совпадения во времени чего-то наличного и жизненно важного</td> </tr> </tbody> </table>	Критерий оценки качества	Характеристика	1. Своевременность	А. Степень успешности деятельности по достижению цели	2. Эффективность	В. Степень решения материальных и других проблем клиента.	3. Результативность	С. Степень состояния готовности и используемости по запросу	4. Доступность	Д. Степень совпадения во времени чего-то наличного и жизненно важного	
Критерий оценки качества	Характеристика												
1. Своевременность	А. Степень успешности деятельности по достижению цели												
2. Эффективность	В. Степень решения материальных и других проблем клиента.												
3. Результативность	С. Степень состояния готовности и используемости по запросу												
4. Доступность	Д. Степень совпадения во времени чего-то наличного и жизненно важного												
87.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие</b></p> <p><b>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Инструменты оценки качества</th> <th>Функции</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Чек-лист</td> <td>А. Структурированный список критериев для проверки соблюдения стандартов</td> </tr> <tr> <td>2. Статистический учет</td> <td>В. Процедура официального признания соответствия учреждения установленным стандартам качества.</td> </tr> <tr> <td>3. Супервизия</td> <td>С. Анализ количественных данных о деятельности (количество клиентов, услуг, обращений)</td> </tr> <tr> <td>4. Аккредитация</td> <td>Д. Профессиональная поддержка и оценка деятельности социального работника со стороны опытного коллеги</td> </tr> </tbody> </table>	Инструменты оценки качества	Функции	1. Чек-лист	А. Структурированный список критериев для проверки соблюдения стандартов	2. Статистический учет	В. Процедура официального признания соответствия учреждения установленным стандартам качества.	3. Супервизия	С. Анализ количественных данных о деятельности (количество клиентов, услуг, обращений)	4. Аккредитация	Д. Профессиональная поддержка и оценка деятельности социального работника со стороны опытного коллеги	1A 2C 3D 4B
Инструменты оценки качества	Функции												
1. Чек-лист	А. Структурированный список критериев для проверки соблюдения стандартов												
2. Статистический учет	В. Процедура официального признания соответствия учреждения установленным стандартам качества.												
3. Супервизия	С. Анализ количественных данных о деятельности (количество клиентов, услуг, обращений)												
4. Аккредитация	Д. Профессиональная поддержка и оценка деятельности социального работника со стороны опытного коллеги												
88.	ПК-2	<p><b>Прочитайте текст и установите соответствие</b></p> <p><b>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Группы показателей качества</th> <th>Примеры</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Показатели результативности</td> <td>А. Время ожидания услуги с момента обращения</td> </tr> <tr> <td>2. Показатели процесса</td> <td>В. Уровень социальной адаптации клиентов после завершения программы.</td> </tr> </tbody> </table>	Группы показателей качества	Примеры	1. Показатели результативности	А. Время ожидания услуги с момента обращения	2. Показатели процесса	В. Уровень социальной адаптации клиентов после завершения программы.	1B 2A 3D 4C				
Группы показателей качества	Примеры												
1. Показатели результативности	А. Время ожидания услуги с момента обращения												
2. Показатели процесса	В. Уровень социальной адаптации клиентов после завершения программы.												

		<table border="1"> <tr> <td>3. Показатели удовлетворенности</td> <td>С. Соотношение затрат на программу и достигнутого социально-экономического эффекта</td> </tr> <tr> <td>4. Показатели эффективности</td> <td>Д. Оценка клиентами доброжелательности персонала</td> </tr> </table>	3. Показатели удовлетворенности	С. Соотношение затрат на программу и достигнутого социально-экономического эффекта	4. Показатели эффективности	Д. Оценка клиентами доброжелательности персонала							
3. Показатели удовлетворенности	С. Соотношение затрат на программу и достигнутого социально-экономического эффекта												
4. Показатели эффективности	Д. Оценка клиентами доброжелательности персонала												
89.	ПК-2	<p><b>К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Уровни качества</th> <th>Описание</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Базовый (обязательный)</td> <td>А. Уровень, соответствующий стандартным ожиданиям большинства клиентов, установленным нормативам</td> </tr> <tr> <td>2. Приемлемый (ожидаемый)</td> <td>В. Уровень, обеспечивающий минимальную правовую и профессиональную защищенность клиента.</td> </tr> <tr> <td>3. Желаемый (потенциальный)</td> <td>С. Уровень, достигаемый лучшими организациями, являющийся образцом для подражания</td> </tr> <tr> <td>4. Передовой (инновационный)</td> <td>Д. Уровень, превосходящий обычные ожидания, ориентированный на индивидуальные запросы и инновации</td> </tr> </tbody> </table>	Уровни качества	Описание	1. Базовый (обязательный)	А. Уровень, соответствующий стандартным ожиданиям большинства клиентов, установленным нормативам	2. Приемлемый (ожидаемый)	В. Уровень, обеспечивающий минимальную правовую и профессиональную защищенность клиента.	3. Желаемый (потенциальный)	С. Уровень, достигаемый лучшими организациями, являющийся образцом для подражания	4. Передовой (инновационный)	Д. Уровень, превосходящий обычные ожидания, ориентированный на индивидуальные запросы и инновации	<b>1В</b> <b>2А</b> <b>3Д</b> <b>4С</b>
Уровни качества	Описание												
1. Базовый (обязательный)	А. Уровень, соответствующий стандартным ожиданиям большинства клиентов, установленным нормативам												
2. Приемлемый (ожидаемый)	В. Уровень, обеспечивающий минимальную правовую и профессиональную защищенность клиента.												
3. Желаемый (потенциальный)	С. Уровень, достигаемый лучшими организациями, являющийся образцом для подражания												
4. Передовой (инновационный)	Д. Уровень, превосходящий обычные ожидания, ориентированный на индивидуальные запросы и инновации												
90.	ПК-2	<p><b>Продолжите предложение</b></p> <p>Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя это -</p>	Качество услуги										
91.	ПК-2	<p><b>Продолжите предложение</b></p> <p>Деятельность по определению значений показателей качества услуг и сравнения полученных результатов с установленными требованиями</p>	Контроль качества услуг										
92.	ПК-2	<p><b>Продолжите предложение</b></p> <p>Система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству услуг - это</p>	Система менеджмента качества услуг										
93.	ПК-2	<p><b>Продолжите предложение</b></p> <p>Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению запросов потребителя</p>	Услуга										

94.	ПК-2	<p><b>Продолжите предложение</b></p> <p>Совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя это -</p>	<p>Качество обслуживания</p>
95.	ПК-2	<p><b>Решите ситуационную задачу. Какие требования к качеству социальной услуги нарушены? Оцените ситуацию с точки зрения процессного подхода.</b></p> <p>Специалист по социальной работе А. оказывает услугу «Социально-психологическое консультирование». Она провела беседу с клиентом, дал общие рекомендации, но не заполнил учетную документацию (акт оказания услуги, журнал учета), ссылаясь на нехватку времени.</p>	<p>Нарушены требования к документированию процесса оказания услуги, что является ключевым элементом процессного подхода. Качество услуги включает не только содержательную часть (беседа), но и административную (фиксация факта, содержания, результата). Без документации невозможно провести контроль, оценить эффективность, обеспечить преемственность (если клиент обратится к другому специалисту), а также подтвердить оказание услуги для отчетности. Это снижает управляемость процесса и его прозрачность.</p>
96.	ПК-2	<p>Разработайте систему показателей эффективности деятельности учреждения социального обслуживания по критерию «Потребность в услугах»</p>	<p><b>Объем спроса:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Количество обращений/запросов в единицу времени (день, месяц, квартал).</li> <li>– Доля целевой аудитории, обратившейся за услугами.</li> <li>– Количество заключенных договоров.</li> </ul> <p><b>Интенсивность и частота:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Средняя частота обращения за услугой одним клиентом (повторные обращения).</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>– Регулярность спроса (ежедневный, сезонный, разовый).</li> </ul> <p><b>Информированность и осознанность:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Четкость формулировки запроса клиентом.</li> <li>– Понимание клиентом альтернативных способов решения своей проблемы (включая самостоятельное).</li> </ul> <p><b>Эффективность способов информирования о возможности получения помощи:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Источники получения информации и деятельности учреждения.</li> <li>– Экономическая эффективность социального маркетинга.</li> </ul>
97.	ПК-2	Разработайте систему показателей эффективности деятельности учреждения социального обслуживания по критерию «Доступность услуг»	<p><b>Транспортная доступность:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Близость к общественному транспорту.</li> <li>– Наличие парковки.</li> <li>– Доступность для маломобильных групп (.</li> </ul> <p><b>Архитектурная доступность здания/помещения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Наличие пандуса/подъемника с правильным уклоном.</li> <li>– Ширина дверных проемов.</li> <li>– Наличие лифта.</li> <li>– Поручни в коридорах и санузлах.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>– Специализированный санузел для ПОМ.</li> <li>– Тактильная навигация для слабовидящих.</li> <li>– Бесшовные покрытия (отсутствие порогов).</li> </ul> <p><b>Внутренняя навигация:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Читаемость и понятность указателей.</li> <li>– Контрастность оформления (для слабовидящих).</li> <li>– Зонирование пространства для избежания очередей и давки.</li> </ul> <p><b>Информационная доступность:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Наличие и актуальность информации на сайте, в соцсетях, на порталах (Госуслуги и т.д.).</li> <li>– Работа телефона «горячей линии»/справочной в указанные часы.</li> <li>– Информационные стенды в месте оказания услуги.</li> <li>– Наличие адаптированной информации для лиц с ОВЗ различных нозологий</li> </ul> <p><b>Инклюзивность и отсутствие дискриминации:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Доброжелательность и компетентность персонала в работе с людьми разного возраста, культуры, с инвалидностью.</li> <li>– Обучение сотрудников принципам инклюзивного</li> </ul>
--	--	--	--

			<p>сервиса и этике общения.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Конфиденциальность и тактичность.</li> </ul>
98.	ПК-2	<p>Разработайте систему показателей эффективности деятельности учреждения социального обслуживания по критерию «Информационная открытость учреждения социального обслуживания»</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Наличие и доступность официального сайта</li> <li>– Полнота обязательной информации (ст. 13 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания")</li> <li>– Полнота информации для потенциальных получателей услуг</li> <li>– Регулярность обновления информации</li> <li>– Актуальность документов и данных</li> <li>– Функциональность каналов обратной связи</li> <li>– Прозрачность обратной связи</li> <li>– Доступность информации для особых категорий граждан (Инклюзивность)</li> </ul>
99.	ПК-2	<p>Разработайте критерии оценки эффективности отделения социального обслуживания на дому учреждений социального обслуживания</p>	<p><b>Критерии доступности и охвата услугами</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Доля граждан, получивших услуги в установленные сроки .</li> <li>– Уровень очередности</li> <li>– Коэффициент охвата.</li> <li>– Территориальная доступность.</li> <li>– Дифференциация услуг.</li> </ul> <p><b>Критерии качества процесса обслуживания</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Соответствие деятельности нормативно-правовым.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>– Укомплектованность штата.</li> <li>– Уровень профессиональной компетентности персонала:</li> <li>– Качество документации.</li> <li>– Организация труда.</li> <li>– Система контроля:</li> </ul> <p><b>Критерии результативности и социального эффекта</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Динамика сохранения/улучшения способности к самообслуживанию.</li> <li>– Уровень профилактики критических ситуаций.</li> <li>– Доля получателей, сохранивших возможность проживания в привычной домашней обстановке.</li> <li>– Социальная активность и интеграция.</li> <li>– Выполнение целей ИППУ.</li> </ul> <p><b>4. Критерии удовлетворенности получателей услуг и их родственников</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Индекс удовлетворенности получателей услуг .</li> <li>– Количество обращений (жалоб, благодарностей) в адрес отделения <b>и</b>.</li> <li>– Удовлетворенность родственников/законных представителей.</li> <li>– Готовность рекомендовать услуги отделения <b>другим</b></li> </ul>
100.	ПК-2	Разработайте критерии оценки эффективности отделения социального обслуживания на дому учреждений социального обслуживания	<b>Критерии качества жизни и благополучия получателей услуг</b>

			<p><b>Физическое здоровье и функциональный статус:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Повседневная активность.</li><li>– Снижение частоты падений и связанных с ними травм.</li><li>– Стабилизация или улучшение контроля над хроническими заболеваниями(.</li><li>– Сохранение или улучшение мобильности, мышечной силы, координации.</li></ul> <p><b>Психическое и когнитивное здоровье:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Уровень депрессии, тревожности.</li><li>– Замедление темпов когнитивного снижения у пациентов с деменцией.</li><li>– Удовлетворенность жизнью, ощущение счастья и покоя.</li></ul> <p><b>Социальная активность и интеграция:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Количество и разнообразие социальных контактов (внутри центра и с внешним миром).</li><li>– Участие в организованных мероприятиях, кружках, трудотерапии.</li><li>– Поддержание связи с семьей, друзьями (в т.ч. с помощью цифровых технологий).</li><li>– Субъективное чувство отсутствия одиночества,</li></ul>
--	--	--	--

			<p>принадлежности к сообществу.</p> <p><b>Безопасность и автономия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Ощущение безопасности в условиях центра.</li> <li>– Возможность принимать решения в отношении своей повседневной жизни (режим, досуг).</li> <li>– Качество питания, соответствие индивидуальным потребностям и предпочтениям.</li> </ul> <p><b>2. Критерии качества медицинского и социального обслуживания</b></p> <p><b>Доступность и комплексность услуг:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Наличие и доступность необходимых специалистов.</li> <li>– Разнообразие и индивидуальность программ.</li> <li>– Соотношение персонала к получателям услуг.</li> </ul> <p><b>Профессионализм и безопасность:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Частота госпитализаций по экстренным показаниям.</li> <li>– Количество и характер инцидентов (пролежни, ошибки в приеме лекарств, вспышки инфекций).</li> <li>– Регулярность и качество ведения медицинской документации, индивидуальных планов ухода (ИПУ).</li> <li>– Уровень использования</li> </ul>
--	--	--	--

			<p>физических и химических ограничений.</p> <p><b>Реабилитационный и абилитационный эффект:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Доля клиентов, у которых удалось восстановить/сохранить навыки самообслуживания.</li> <li>- Успешность возврата к прежнему месту жительства после курса реабилитации (для временных форм пребывания).</li> </ul> <p><b>3. Критерии удовлетворенности клиентов и их семей</b></p> <p><b>Регулярные опросы удовлетворенности (анонимные):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Общая удовлетворенность пребыванием.</li> <li>- Удовлетворенность отношением персонала, качеством питания, чистотой, организацией досуга.</li> <li>- Удовлетворенность коммуникацией с администрацией, прозрачностью правил и финансов.</li> </ul> <p><b>Косвенные индикаторы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Количество жалоб и обращений, скорость и эффективность их рассмотрения.</li> <li>- Количество благодарностей, положительных отзывов.</li> <li>- Количество клиентов, рекомендующих центр другим.</li> </ul>
--	--	--	---

			<b>4. Организационные и экономические критерии</b> <b>Эффективность управления:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– Текучесть кадров среди ключевого персонала</li><li>– Укомплектованность штата.</li><li>– Объем внебюджетных средств, привлеченных за счет платных услуг, пожертвований, грантов.</li></ul>
--	--	--	---

Разработан:  
доцент кафедры дефектологии,  
русского языка и социальной работы

В.В.Горбунова