



Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Санкт-Петербургская юридическая академия»

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Управление качеством государственной и муниципальной службы

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 38.04.04 Государственное и муниципальное управление

Квалификация выпускника Магистр

Направленность (профиль) Эффективное управление

2026 г.

1. Планируемые результаты обучения, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-3 – Способен осуществлять регулирование государственной гражданской и муниципальной службы (Справочник квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих, утвержденный Министерством труда и социальной защиты РФ, П.20., П.20.1, П.20.2, П.20.3).

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИПК-3.3 понимает методы и инструменты экономической, бюджетной и финансовой политики в регионе.	<i>Знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ПК-3) понятия, закономерности, взаимосвязи и показатели функционирования государственных и муниципальных служб в системе социально-экономических связей и процессов;
	<i>Умеет</i>
	РО-2 ИД-1 (ПК-3) использовать в профессиональной деятельности технологии управления государственными и муниципальными службами
	<i>Владеет</i>
	РО-3 ИД-1 (ПК-3) Способами регулирования государственных и муниципальных служб.

2. Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости Темы докладов (сообщений)

1. Номенклатура показателей качества и принципы ее определения (с приведением примеров).
2. Методы оценки уровня качества (с приведением примеров) и области их применения.
3. «Петля качества» (пример). ПК-2, ПК-6
4. Инновационная деятельность и управление качеством окружающей среды.
5. Функционально-стоимостной анализ.
6. Модели управления качеством за рубежом (на примере одной – двух стран).
7. Экономические методы управления качеством.
8. Стандарты ИСО серии 9000 и их роль в управлении качеством.
9. Сертификация продукции.
10. Нормативно-правовое обеспечение систем управления качеством.
11. Особенности оценки качества услуг.
12. Экологическая сертификация.
13. Эволюция технологий и понятия качества.
14. Современная концепция управления качеством.
15. Управление качеством на предприятиях США.
16. Управление качеством на предприятиях Японии.
17. Стратегия управления качеством и политика в области качества.
18. Стадии создания систем качества.
19. Анализ затрат на качество как инструмент управления.
20. «Семь инструментов качества».
21. Эколого-экономическая эффективность управления качеством.

Темы рефератов

1. Опишите подход и пути решения проблемы качества в США.
2. Дайте определение единства измерений и перечислите основные принципы его соблюдения.
3. В чем суть метода самооценки, и каким образом она проводится?
4. Японская модель управления.
5. Моделирование бизнес-процессов.
6. Особенности управления государственными проектами и программами.
7. Управление рисками проектов.
8. Миссия организации как фактор устойчивого развития.
9. Концепция самообучающейся организации.
10. Управление качеством: стандарты и подходы.
11. Основы бережливого производства (lean-менеджмент)

Практические задания

Задание 1. Проанализируйте представленное задание, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме сформулируйте ответы на вопросы, дайте им обоснование.

Кейс 1. Постройте систему показателей эффективности внедрения системы управления качеством.

Кейс 2. Опишите факторы, влияющие на качество государственного и муниципального управления.

Кейс 3. Опишите схематично бизнес-процессы в государственном и муниципальном управлении.

Задание 2. Проанализировать стандарт ИСО 2004-2000- ГОСТ Р ИСО 2004-2001. «Система менеджмента качества» по следующим критериям:

1. Какова область применения стандарта?
2. Обязанности руководства организации в создании и поддержание системы менеджмента качества (далее СМК) в организации.
3. За какие виды документации СМК руководство несет ответственность за их создание и поддержание в эксплуатации?
4. Планирование в рамках СМК (чья зона ответственности).
5. Что такое «процессный подход» в рамках требований стандарта. Что должна выполнить организация для обеспечения «процессного подхода»?
6. Что должна сделать организация по созданию и управлению документацией СМК?
7. Что входит в понятие ответственность, полномочия и взаимосвязь высшего руководства?
8. Представитель руководства в СМК, полномочия и ответственность.
9. Что означает понятие «Анализ со стороны руководства». Формы и методы анализа. Анализ данных на входе (результаты анализа)?
10. Какими видами ресурсов должна быть обеспечена организация в рамках СМК?
11. Требования к человеческим ресурсам, инфраструктуре, производственной среде. Информация, природные ресурсы, финансовые ресурсы

Задание 3. Проанализируйте, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме.

Кейс. Проанализируйте ситуацию, сформулируйте ответ на вопрос задания, приведите конкретные примеры.

Задание. Обсуждая вопрос системе управления качеством, студенты утверждали следующее. Петров говорил, что только отдел качества может осуществлять контроль

качества. Иванов не соглашался: контроль качества может осуществлять и каждый сотрудник организации.

Вопрос. Какие модели контроля качества имели в виду студенты?

Задание 4. Проанализируйте, определите, установите и укажите свое отношение к затронутой теме.

Кейс. Проанализируйте ситуацию, сформулируйте ответы на вопросы задания, приведите конкретные примеры.

Задание. Внедрение системы управления качеством в государственных органах требует вовлечение руководства, создание специальных органов управления качеством, обучение персонала и пр. мероприятий.

Вопрос. Назовите этапы внедрения системы управления качеством в зависимости от типа.

Задание 5.

1. Выделите потребности различных групп потребителей конкретной государственной или муниципальной услуги. Заполните таблицу.

№ п/п	Категория потребителей	Ведущие потребности
1		
2		
3		

Задание 6.

Проанализируйте организацию мониторинга качества предоставления государственных (муниципальных) услуг в конкретном публично-правовом образовании: показатели, методы, периодичность, субъекты оценки. Оцените эффективность проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг. Разработайте рекомендации по совершенствованию мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в публично-правовом образовании.

3. Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устные вопросы для зачета с оценкой

1. Понятие и сущность качества
2. Основные термины и понятия в области качества
3. Экономические аспекты качества
4. Управление качеством жизни
5. Классификации затрат на качество
6. Понятие и принципы управления качеством
7. Петля качества, цикл PDCA
8. Экономическая эффективность управления качеством
9. Организация процесса управления качеством
10. Планирование и политика качества
11. Субъект, объект и функции управления качеством
12. Мотивация в области качества, обучение персонала
13. Частные и общие факторы качества, условия их формирования
14. Факторы, влияющие на качество: экономические, правовые, организационные
15. Контроль качества: понятие, виды. Критерии для решения о контроле
16. Оценка уровня качества
17. Качество проектирования продукции
18. Система управления качеством в США

19. Методы управления качеством, применяемые в США
20. Система управления качеством в Европейском Союзе
21. Система и принципы японского управления качеством
22. Развитие и становление элементов управления качеством в России
23. Системы управления качеством: БИП, СБТ, КАНАРСПИ, НОРМ, КСУКП
24. Методы TQM: QFD, FMEA, ФСА, ФФА
25. Специальные методы (инструменты) управления качеством: контрольные листки (лист сбора данных), контрольные карты Шухарта
26. Понятие и эволюция методов управления качеством
27. Общие методы управления качеством
28. Специальные методы (инструменты) управления качеством: временной ряд, гистограмма, стратификация
29. Причинно-следственная диаграмма Исикавы К.
30. Специальные методы (инструменты) управления качеством: диаграмма Парето, потоковая диаграмма, диаграмма рассеивания
31. Бенчмаркинг
32. Концепция шесть сигм
33. Понятие и принципы квалиметрии
34. История квалиметрии
35. Квалиметрия как наука: теоретическая, специальная и предметная
36. Методы квалиметрии
37. Квалиметрия в стандартизации
38. Стадии классической схемы квалиметрии
39. Понятие и виды статистических методов управления и контроля качества, их назначение и область применения
40. Освоение систем качества в соответствии с требованиями стандартов ИСО серии 9000
41. Краткая характеристика стандарта ИСО 9000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»
42. Краткая характеристика стандарта ИСО 9001 «Система менеджмента качества. Требования»
43. Краткая характеристика стандарта ИСО 9004 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»
44. Краткая характеристика стандарта ИСО 19011 «Руководящие указания по проверке систем менеджмента качества и (или) охраны окружающей среды»
45. Международные организации в области стандартизации
46. Международные стандарты ИСО серии 9000: назначение, состав, структура
47. Стандарты ИСО 10 000 по проверкам систем качества
48. Содержание концепции всеобщего управления качеством
49. Внедрение принципов всеобщего управления качеством и методов самооценки качества в организации
50. 14 принципов управления качеством Э. Деминга. Смертельные болезни в управления качеством по Э. Демингу
51. Системный подход к управлению качеством
52. Процессный подход к управлению качеством
53. Состав нормативной документации систем качества
54. Понятие и система источников права в области управления качеством в Российской Федерации
55. Общая характеристика Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»
56. Государственное управление стандартизацией

57. Государственный контроль и надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов
58. Определение, назначение и цели сертификации
59. Порядок, правила и способы (схемы) проведения сертификации
60. Сертификация в международной практике
61. Лицензирование в управлении качеством
62. Система защиты качества продукции. Маркировка и упаковка продукции
63. Понятие и применение штрих-кода
64. Характеристика Федерального закона от 07.02.1992 № 2300–1 «О защите прав потребителей»
65. Общества защиты прав потребителя. Судебная защита потребителей
66. Юридическая ответственность за нарушение прав потребителя
67. Зарубежный опыт защиты прав потребителей

Тесты

- 1. Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности:**
- а) качество*
 - б) продукция
 - в) контроль
 - г) затраты
- 2. Совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством (административного управления качеством):**
- а) качество
 - б) система качества*
 - в) контроль качества
 - г) затраты на качество
- 3. Постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях на факторы и условия, обеспечивающий создание продукции оптимального качества и полноценное ее использование:**
- а) контроль качества
 - б) система качества
 - в) управление качеством*
 - г) затраты на качество
- 4. К какой группе факторов, влияющих на качество, относятся: качество проектной и нормативно-технической документации; безотказность работы оборудования и инструмента; уровень стандартизации; дизайн, эстетизация:**
- а) стимулирующие факторы
 - б) обеспечивающие факторы
 - в) объективные факторы*
 - г) субъективные факторы
- 5. К какой группе факторов, влияющих на качество, относятся: квалификация персонала; культура труда и производства; материальное и моральное стимулирование?**
- а) системные факторы
 - б) обеспечивающие факторы
 - в) объективные факторы

г) субъективные факторы*

6. Основные задачи управления качеством:

- а) изучение рынка сбыта;*
- б) изучение национальных и международных стандартов качества;*
- в) разработка методов и средств воздействия на бизнес-процессы;*
- г) сбор, анализ, хранение информации о качестве продукции;*

7. Обеспечение технологической готовности производства продукции с первых образцов или партий в соответствии с заданными показателями:

- а) функция контроля качества и испытаний продукции;
- б) функция технологического обеспечения качества продукции;*
- в) функция планирования управления качеством;
- г) функция правового обеспечения системы управления качеством продукции;

8. Процесс определения и оценки информации об отклонениях действительных значений от заданных или их совпадении и результатах анализа:

- а) планирование
- б) система качества
- в) контроль*
- г) определение затрат на качество

9. Выявление требований потребителей к номенклатуре, ассортименту и качеству продукции на перспективный период ее производства и потребления:

- а) функция разработки и налаживания производства управления качеством;
- б) функция технологического обеспечения качества продукции;
- в) прогностическая функция управления качеством; *
- г) функция планирования управления качеством;

10. Саратовская система управления качеством, предполагающая создание условий производства, исключая отступления от технической документации и строгое соблюдение технологического процесса:

- а) СБТ;
- б) БИП;*
- в) КАНАРСПИ;
- г) НОРМ;

11. Метод управления качеством в США, предусматривающий организацию группы, которая в течение определенного срока записывают в записную книжку все идеи, возникающие по обсуждаемой проблеме, для коллективного анализа:

- а) метод Дельфы
- б) метод «черного ящика»
- в) синектика
- г) метод дневников*

12. Метод управления качеством в США, предусматривающий организацию группы, в рамках которой не менее шесть членов в течение шести минут пытаются сформулировать конкретные идеи, способные решить заданную проблему:

- а) метод Дельфы
- б) метод «черного ящика»
- в) метод 66*
- г) метод дневников

13. Определите, что относится к категории продукция:

- а) услуги
- б) программные средства
- в) технические средства и перерабатываемые материалы
- г) все перечисленные*

14. Назовите результат процесса планирования качеством:

- а) план управления качеством, стандарт для сопоставления, список действий, критерии оценки;
- б) план управления качеством, стандарт для сопоставления, операционные определения;
- в) план управления качеством, список действий, операционные определения, входы в другие процессы;*
- г) план управления качеством, список действий, входы в другие процессы

15. Система управления качеством, апробированная в СССР в начале 60-х гг. Целью её внедрения было увеличение надёжности и ресурса выпускаемых двигателей:

- а) СБТ;
- б) БИП;
- в) КСУКП;
- г) НОРМ;*

16. Принятая в Великобритании классификация дефектов:

- а) неисправный (А);*
- б) имеющий значительные дефекты (В);*
- в) имеющий малые дефекты (С);*
- г) обладающий незначительными дефектами (D);*

17. Перечислите общие методы, используемые в процессе управления качеством:

- а) экономические;*
- б) материального стимулирования;*
- в) организационно-распорядительные;*
- г) воспитательные;*

18. Поощрение работников за создание и изготовление высококачественной продукции, или взыскания за причиненный ущерб от ее не качественности:

- а) экономические методы;
- б) методы материального стимулирования;*
- в) организационно-распорядительные методы;
- г) воспитательные методы;

19. Совокупность управленческих органов и объектов управления, мероприятий, методов и средств, направленных на установление, обеспечение и поддержание высокого уровня качества продукции:

- а) система управления качеством*
- б) обеспечение качества
- в) контроль качества
- г) затраты на качество

20. Совокупность планируемых и систематически проводимых мероприятий, создающих необходимые условия для выполнения каждого этапа петли качества, чтобы продукция удовлетворяла требованиям к качеству:

- а) система управления качеством
- б) обеспечение качества*
- в) контроль качества
- г) затраты на качество

21. Какие методы контроля являются основополагающими в обеспечении качества продукции:

- а) прогнозирования
- б) организационно-правовые
- в) динамические
- г) статистические*

22. Метод контроля качества, основанный на оценках отклонения образцов продукции, и контролирует результаты процесса за определенный срок:

- а) статистическая выборка;
- б) диаграммы разброса;
- в) контрольные карты;*
- г) диаграмма Парето;

23. Контроль - это:

- а) совокупность процессов, обеспечивающих своевременные сбор, накопление, распространение, хранение и последующее использование информации;
- б) корректировка параметров управленческой отчетности;
- в) процесс сравнения фактических и плановых показателей выполнения работ с внесением корректирующих действий для устранения нежелательных отклонений;*
- г) система опережающего воздействия на ключевые параметры качества;

24. Графическое отображение последовательности операций в рамках отдельного процесса, с указанием альтернативных путей развития событий в случае выполнения или невыполнения определенных условий:

- а) Гисторграмма;
- б) Диаграмма Исикава;
- в) Потокоская диаграмма;*
- г) Лист сбора данных;

25. Основная цель системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000:

- а) соответствие организационного управления требованиям государственных стандартов
- б) соответствие организационного управления требованиям международных стандартов
- в) удовлетворенность потребителей*
- г) обязательность внедрения в соответствии с требованиями законодательства

26. Оценка процессов системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000 включают:

- а) организацию соответствующим образом процесса и распределение ответственности
- б) внедрение и поддержание в рабочем состоянии процедуры

- в) проверка эффективности процесса в достижении требуемых результатов
- г) все перечисленные*

27. Виды аудита, применяемые для определения степени выполнения требований к

системе менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000:

- а) аудиты, проводимые самой организацией или от ее имени для внутренних целей*
- б) аудиты, проводимые потребителями организации или другими лицами от имени потребителей*
- в) аудиты, проводимые внешними независимыми организациями*
- г) аудиты, проводимые государственными или муниципальными органами государственной власти

28. Виды (3 вида) деятельности по оценке системы менеджмента качества по стандартам ИСО серии 9000:

- а) внешний аудит*
- б) внутренний аудит*
- в) анализ системы менеджмента качества*
- г) самооценка*

29. Совокупность различных видов деятельности, которые вместе создают результат, имеющий ценность для самой организации, потребителя, заказчика:

- а) системный подход;
- б) процессный подход;*
- в) ориентация на заказчика;
- г) отношения с поставщиками;

30. Смертельные болезни по Э. Демингу, которые необходимо ликвидировать в организации для успешной реализации системы TQM:

- а) управление только генеральной линией;*
- б) оценка деятельности на основе системы количественных показателей;*
- в) акцент на получении краткосрочных выгод и отсутствие стратегии;*
- г) текучесть кадров;*

31. Цикл Э. Деминга в области управления качеством, предусматривает следующие этапы:

- а) планирование, выполнение, проверка, корректирующее воздействие*
- б) планирование, выполнение, проверка
- в) планирование, выполнение, проверка, выполнение, проверка
- г) выполнение, проверка, корректирующее воздействие, выполнение

32. Вовлечение сотрудников в деятельность по управлению качеством в концепции TQM:

- а) только специалистов в области качества;
- б) необязательно;
- в) только высшее руководство;
- г) весь персонал – от высшего руководства до рабочего.*

33. Ответственность за качество в TQM:

- а) на высшем руководстве;
- б) на каждом сотруднике;*

- в) на отделе качества;
- г) на специалистах по качеству;

34. Стремление к объединению процессов создания продукции или услуг с процессами, позволяющими отследить соответствие продукции или услуги потребностям заказчика:

- а) just-in-time концепция;
- б) концепция ZeroDefect;
- в) системный подход;*
- г) процессный подход;

35. Группа работников предприятия, регулярно собирающихся на добровольных началах для выявления проблем, влияющих на эффективность производства и качество продукции, и подготовки предложений по их устранению:

- а) кружок качества;*
- б) отдел качества;
- в) синектика;
- г) метод «дельфи»;

36. Атмосфера на работе по концепции Э.Деминга:

- а) страха и ответственности;
- б) доверия, новаторства, отсутствия страха;*
- в) напряжения и недоверия;
- г) конкуренции

37. Основной нормативно-правовой акт, регулирующий отношения, возникающие при подтверждении соответствия:

- а) Конституция Российской Федерации;
- б) Гражданский кодекс Российской Федерации;
- в) Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;*
- г) Федеральный закон от 27 апреля 1993 г. №4871-1 «Об обеспечении единства измерений»;

38. Вид государственного контроля, направленного на обеспечение защиты прав, законных интересов, нравственности и здоровья граждан, обеспечение обороны страны и безопасности государства:

- а) стандартизация;
- б) сертификация;
- в) метрология;
- г) лицензирование;*

39. Объекты добровольной сертификации:

- а) продукция;
- б) системы менеджмента;
- в) персонал;
- г) все перечисленные;*

40. Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие лицензию на осуществление конкретного вида деятельности:

- а) лицензиат;*
- б) лицензиар;

- в) лицензия;
- г) Росстандарт;

41. Подтверждение соответствия качественных характеристик продукции стандартам:

- а) стандартизация;
- б) сертификация;*
- в) метрология;
- г) лицензирование;

Задания для диагностической работы

Вопрос 1:

В чем заключается сущность оценки процесса и результата оказания государственных (муниципальных) услуг?

Примерный ответ:

Оценка качества предоставления государственных услуг — это **система законодательно регламентированных мероприятий, предполагающих исследование качества предоставления государственной услуги по установленным критериям**, в том числе по времени предоставления, времени ожидания предоставления, доступности услуги и пр., для цели повышения эффективности предоставления государственных услуг.
(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 2:

Какие факторы влияют на удовлетворенность потребителей государственных (муниципальных) услуг?

Примерный ответ:

На восприятие потребителей влияет множество факторов. Например, **информированность населения, средства массовой информации, культурный и образовательный уровень населения, вежливость государственных служащих**, прошлый опыт и многое другое.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 3:

Какие системы оценки качества государственных и муниципальных услуг используются в настоящее время?

Примерный ответ:

Согласно источнику, мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг регулируется постановлением Правительства РФ от 12 декабря 2012 г. № 1284.

Согласно постановлению, мониторингу подлежат:

оценки граждан о качестве предоставленных госуслуг, выставленные по 5-бальной шкале (смс, инфоматы);

оценки граждан, выставленные по 8 критериям опросной формы (Единый портал госуслуг, региональные порталы услуг, сайт «Ваш контроль»);

текстовые отзывы граждан о качестве предоставления госуслуг;

анкеты обратной связи от субъектов малого и среднего предпринимательства, заполненные на портале «Бизнес навигатор МСП».

Кроме того, на ежегодной основе проводится мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 4:

Признаки государственной муниципальной услуги

Примерный ответ:

Базовыми признаками государственной услуги являются:
наличие конкретного лица, обратившегося за получением услуг;
связь с правами и обязанностями граждан;
орган исполнительной власти в качестве адресата обращения за услугой для любого заявителя.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 5:

Что такое качество государственной услуги?

Примерный ответ:

Качество предоставления государственной услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности получателя государственной услуги, отражающих уровень выполнения стандартов предоставления государственных услуг, являющихся составной частью административных регламентов предоставления государственных услуг, утверждаемых нормативными правовыми актами.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 6:

Какой стандарт устанавливает требования при предоставлении государственных и муниципальных услуг либо иных работ и услуг.

Примерный ответ:

Стандарт «Государство для людей» устанавливает требования при предоставлении государственных и муниципальных услуг, либо иных работ и услуг, предоставляемых государственными и муниципальными учреждениями, а также иными организациями, уполномоченными на предоставление услуг клиенту в соответствии с законодательством Российской Федерации (в том числе на основании договора).

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 7:

Как часто проводятся плановые проверки качества предоставления государственных услуг?

Примерный ответ:

Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся **не реже одного раза в два года.**

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 8:

Перечислите параметры оценки качества услуг.

Примерный ответ:

Основными параметрами оценки качества Услуг являются: - **соответствие оказываемых Услуг, предъявляемым к ним требованиям;** - соответствие Исполнителя, предъявляемым к нему требованиям; - процесс (полнота) оказания Услуг и результативность (эффективность) их предоставления.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 9:

Что такое независимая оценка качества оказания услуг?

Примерный ответ:

Под независимой оценкой качества работы организаций социального обслуживания понимается оценка деятельности данных организаций в соответствии с критериями и показателями оценки.

Система независимой оценки является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг учреждениями и организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 10:

Как называется документ устанавливающий порядок и стандарт предоставления государственной услуги?

Примерный ответ:

Административный регламент - нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги и стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги (жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 11:

Что является результатом предоставления государственной услуги?

Примерный ответ:

Результатом предоставления государственной услуги **является предоставление по обращениям заявителей информации о документах** (об их наличии, сроках действия, внесенных изменениях, пересмотре, замене и отмене) федерального фонда, разработчиках и утвердивших их органах; документов и копий документов на бумажном носителе и в электронно-цифровой форме (далее - информация из федерального фонда).

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

Вопрос 12:

Какой срок предоставления государственной услуги?

Примерный ответ:

Срок, в течение которого услуга должна быть предоставлена (отказано в предоставлении государственной услуги) **Срок предоставления государственной услуги – 10 календарных дней и 5 рабочих дней.**

(жирным шрифтом указаны обязательные элементы ответа)

4. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Зачет с оценкой. Критерии выставления оценок

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «отлично», либо «хорошо», либо «удовлетворительно», либо «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- полного, правильного и уверенного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов билета;
- уверенного владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом учебной дисциплины;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать

и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;

- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «хорошо» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- недостаточной полноты изложения обучающимся учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по, как минимум, одному вопросу билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при использовании в ходе ответа отдельных понятий и категорий дисциплины;
- нарушения обучающимся логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала по отдельным вопросам билета, недостаточного умения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- приведения обучающимся слабой аргументации, наличия у обучающегося недостаточно логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- допущения обучающимся незначительных ошибок и неточностей при ответе на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «хорошо».

Оценка «удовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- невозможности изложения обучающимся учебного материала по любому из вопросов билета при условии полного, правильного и уверенного изложения учебного материала по как минимум одному из вопросов билета;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по отдельным (одному или двум) вопросам билета;
- допущении обучающимся ошибок при использовании в ходе ответа основных понятий и категорий учебной дисциплины;
- существенного нарушения обучающимся или отсутствия у обучающегося логической последовательности, взаимосвязи и структуры изложения учебного материала, неумения обучающегося устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь в вопросах билета;
- отсутствия у обучающегося аргументации, логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам билета;
- невозможности обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их определенная совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «удовлетворительно».

Оценка «неудовлетворительно» при приеме зачета с оценкой выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по двум или всем вопросам билета;

- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по двум или всем вопросам билета;
- скрытное или явное использование обучающимся при подготовке к ответу нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- не владения обучающимся понятиями и категориями данной дисциплины;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков или их совокупность могут служить основанием для выставления обучающемуся оценки «неудовлетворительно».

Обучающийся имеет право отказаться от ответа по выбранному билету с указанием, либо без указания причин и взять другой билет. При этом с учетом приведенных выше критериев оценка обучающемуся должна быть выставлена на один балл ниже заслуживаемой им.

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающемуся в случае:

- необходимости конкретизации и изложенной обучающимся информации по вопросам билета с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний обучающегося по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

При проведении промежуточной аттестации в форме тестирования с использованием шкалы, включающей оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», оценивание результата проводится следующим образом:

«Отлично» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 80% до 100% от общего количества;

«Хорошо» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют от 71 до 79% от общего количества;

«Удовлетворительно» - получают обучающиеся в том случае, если верные ответы составляют 50–70 % правильных ответов;

«Неудовлетворительно» - работа, содержащая менее 50% правильных ответов.