

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 25.05.2026 16:45:33
Уникальный программный ключ:
d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1abc6ab7a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Высшей школы
креативных индустрий
Садыкова А.Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Цифровизация социальных услуг

Направление подготовки	39.04.02 Социальная работа
Направленность (профиль)	Управление и проектирование в социальной сфере
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	2

Введение

1. Фонд оценочных средств по дисциплине «Цифровизация социальных услуг» предназначен для контроля достижения обучающимися требуемых компетенций посредством оценивания полученных ими результатов обучения, соответствующих индикаторам достижения компетенций образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, направленности (профиля) «Управление и проектирование в социальной работе».

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Цифровизация социальных услуг».

3. Разработчик: Клушина Е.А., доцент кафедры социологии и социальных инноваций.

4. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель: Рубежной А.А. – председатель УМК Высшей школы креативных индустрий.

Члены экспертной группы:

Лушников Д.А. член УМК Высшей школы креативных индустрий, заведующий кафедрой социологии и социальных инноваций.

Митрофанова С.В., член УМК Высшей школы креативных индустрий, доцент кафедры социологии и социальных инноваций.

Представитель организации-работодателя Нечитайло И.Н., заведующая отделением долговременного ухода на дому № 2 ГБУСО «Краевой центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств соответствует ОП ВО по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа, направленности (профиля) «Управление и проектирование в социальной работе» и рекомендуется для оценивания уровня сформированности компетенций при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Цифровизация социальных услуг».

«22» апреля 2026 г.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенции (ий)			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
Компетенция: ПК-3 Способен к разработке и реализации технологий в социальной работе				
Результаты обучения по дисциплине (модулю): Индикатор: ИД-1 ПК-3 Понимает ключевые тренды цифровой трансформации социальной сферы	Отсутствуют системные представления о цифровой трансформации; не владеет терминологией; не различает типы цифровых решений в соцсфере	Фрагментарные знания о трендах цифровизации; затрудняется в классификации цифровых сервисов; поверхностное понимание этических дилемм	Владеет системными знаниями о трендах цифровизации (от электронных госуслуг до ИИ-решений); понимает специфику применения технологий для различных категорий получателей услуг; осознает этические риски	Свободно оперирует терминологией; глубоко понимает взаимосвязь цифровых технологий и социальных изменений; знает современные тренды (цифровые двойники, ИИ-ассистенты) и их потенциал в социальной работе
ИД-2 ПК-3 Применяет цифровые технологии для решения социальных задач	Не способен проектировать цифровые сервисы; не учитывает потребности целевых групп	Разрабатывает упрощенные цифровые решения с нарушением принципов универсального дизайна; не адаптирует решения под особенности уязвимых групп	Самостоятельно проектирует цифровые сервисы (мобильные приложения, чат-боты) с учетом потребностей целевых групп; адаптирует существующие решения под специфику получателей услуг	Разрабатывает инновационные цифровые решения с учетом комплексных потребностей; интегрирует несколько технологий в единую экосистему; обеспечивает цифровую инклюзию уязвимых групп
ИД-3 ПК-3 Внедряет цифровые технологии в деятельность социальных организаций	Не способен разработать план внедрения; не учитывает организационные барьеры	Разрабатывает упрощенную дорожную карту внедрения без учета кадровых, финансовых и технологических ограничений	Разрабатывает реалистичную дорожную карту внедрения с учетом этапов, ресурсов, рисков и механизмов управления изменениями	Разрабатывает комплексную стратегию цифровой трансформации с проработкой этапов, ресурсов, показателей эффективности, механизмов управления изменениями и оценки

				социального воздействия
Компетенция: ПК-10 Способен к социальному проектированию, прогнозированию и моделированию процессов				
ИД-1 ПК-10 Владеет методологией проектирования цифровых социальных экосистем	С трудом владеет методологией проектирования «от пользователя»; не применяет методы сценарного планирования	Владеет базовыми методами проектирования, но допускает существенные ошибки в применении; не учитывает долгосрочные последствия цифровизации	Владеет методологией проектирования «от пользователя» (user-centered design); применяет методы сценарного планирования для прогнозирования последствий цифровизации	Свободно применяет современные методологии проектирования (design thinking, service design); использует методы прогнозирования для моделирования различных сценариев развития цифровых сервисов
ИД-2 ПК-10 Разрабатывает проекты цифровой трансформации социальных услуг	С трудом разрабатывает проекты; не прорабатывает ключевые компоненты (пространственный, процессуальный, коммуникационный, цифровой)	Разрабатывает проекты с нарушением логики проектирования; не обеспечивает взаимосвязь компонентов; допускает ошибки в проработке этапов	Успешно разрабатывает комплексные проекты цифровой трансформации с проработкой пространственного, процессуального, коммуникационного и цифрового компонентов	Аргументированно разрабатывает инновационные проекты цифровой трансформации с детальной проработкой всех компонентов и механизмов их интеграции
ИД-3 ПК-10 Оценивает эффективность цифровых социальных сервисов	Не владеет методами оценки; не различает количественные и качественные показатели	Владеет базовыми методами оценки, но не может обосновать выбор показателей; не учитывает специфику социального воздействия	Владеет методами оценки эффективности (включая SROI, теорию изменений); разрабатывает систему показателей с учетом социального воздействия	Разрабатывает комплексную систему оценки с применением смешанных методов; использует анализ больших данных для оценки цифрового поведения; прогнозирует долгосрочные эффекты цифровизации

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в

Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	в	Какой из перечисленных сервисов НЕ относится к цифровым платформам социальной защиты? а) Портал госуслуг б) Мобильное приложение для записи к врачу в) Очный прием в центре социального обслуживания г) Чат-бот для консультирования по мерам поддержки	ПК-3
2.	б	Что такое «цифровая инклюзия» в контексте социальной работы? а) Обеспечение бесплатного доступа к интернету для всех граждан б) Создание условий для равного доступа к цифровым сервисам для всех групп населения, включая уязвимые категории в) Обучение цифровым навыкам только молодежи г) Полный отказ от цифровых технологий в работе с пожилыми людьми	ПК-3
3.	б	Какой принцип проектирования цифровых интерфейсов особенно важен для работы с пожилыми пользователями? а) Минимализм и большое количество анимации б) Универсальный дизайн с крупными шрифтами, контрастными цветами и простой навигацией в) Использование сложных жестовых интерфейсов г) Минимизация текстовой информации	ПК-3
4.	б	Какой из перечисленных рисков цифровизации социальных услуг связан с усилением неравенства? а) Кибербезопасность б) Цифровое неравенство и цифровая изоляция уязвимых групп в) Высокая стоимость программного обеспечения г) Сложность интеграции с существующими системами	ПК-3
5.	б	Какой метод проектирования предполагает активное вовлечение будущих пользователей в процесс разработки цифрового сервиса?	ПК-3

		а) Водопадная модель разработки б) Проектирование «от пользователя» (user-centered design) в) Технократический подход г) Метод критического пути	
6.	б	Что измеряет показатель «цифровая вовлеченность» получателей социальных услуг? а) Только количество посещений сайта б) Глубину и регулярность взаимодействия пользователя с цифровым сервисом, включая выполнение целевых действий в) Скорость интернет-соединения пользователя г) Количество скачанных приложений	ПК-3
7.	б	Какой из перечисленных документов определяет стратегию цифровой трансформации социальной сферы в РФ? а) Федеральный закон «Об образовании» б) Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации» в) Трудовой кодекс РФ г) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов»	ПК-3
8.	б	Что такое «цифровой след» получателя социальных услуг? а) Физический отпечаток пальца при авторизации б) Совокупность данных о действиях пользователя в цифровой среде, включая историю запросов, взаимодействий и транзакций в) Электронная подпись в документах г) Результаты биометрической идентификации	ПК-3
9.	б	Какой метод оценки позволяет измерить социальную отдачу от внедрения цифрового сервиса? а) Анализ рентабельности (ROI) б) Оценка социального воздействия (SROI) в) Бюджетирование по статьям расходов г) SWOT-анализ	ПК-3
10.	в	Какой из перечисленных инструментов НЕ относится к технологиям цифровой трансформации социальной работы?	ПК-3

		а) Искусственный интеллект для прогнозирования рисков социального неблагополучия б) Блокчейн для хранения медицинских записей (в экспериментальных проектах) в) Печатные анкеты для сбора данных о потребностях граждан г) Мобильные приложения для самопомощи	
11.	в, 2-а, 3-б	Установите соответствие между типом цифрового барьера и его проявлением: 1) Технологический барьер 2) Цифровая грамотность 3) Психологический барьер а) Неспособность пожилого человека освоить интерфейс приложения из-за отсутствия опыта работы со смартфонами б) Страх перед передачей персональных данных в электронном сервисе в) Отсутствие доступа к высокоскоростному интернету в сельской местности	ПК-3
12.	1-б, 2-в, 3-а	Установите соответствие между уровнем цифровой зрелости организации и ее характеристикой: 1) Начальный уровень 2) Развитый уровень 3) Зрелый уровень а) Интеграция цифровых решений во все процессы; использование данных для прогнозирования потребностей б) Отдельные цифровые сервисы без системной интеграции; отсутствие цифровой стратегии в) Цифровая стратегия организации; интеграция нескольких сервисов; обучение персонала	ПК-3
13.	Простота и интуитивность использования; гибкость в применении; воспринимаемость информации независимо от способностей пользователя	Назовите три основных принципа универсального дизайна цифровых интерфейсов для людей с ограниченными возможностями	ПК-3
14.	Федеральный закон № 152-ФЗ «О персональных данных»	Какой документ регулирует обработку персональных данных в РФ при оказании цифровых социальных услуг?	ПК-3

15.	Прототипирование (лоу-фай или хай-фай прототипирование)	Назовите метод проектирования, предполагающий создание упрощенной версии цифрового сервиса для тестирования с пользователями	ПК-3
16.	Эффективность (или социальная эффективность)	Какой показатель отражает способность цифрового сервиса достигать поставленных социальных целей?	ПК-3
17.	Пожилые люди, люди с инвалидностью, жители удаленных территорий, малообеспеченные семьи (любые три)	Назовите три категории уязвимых групп, для которых цифровизация социальных услуг требует особого подхода	ПК-3
18.	Росстат	Официальный источник государственной статистики РФ?	ПК-3
19.	Пропуск	Термин для обозначения отсутствия ответа по конкретному вопросу в наборе данных?	ПК-3
20.	Честность	Какой принцип визуализации запрещает искажать масштаб вертикальной оси при отображении количественных данных?	ПК-3
21.		Какой тип визуализации НЕ рекомендуется использовать для отображения временных трендов?	ПК-3
22.		Программный продукт компании Microsoft для создания интерактивных отчетов и дашбордов?	ПК-3
23.		Термин, обозначающий процесс выявления и исправления ошибок в наборе данных перед анализом?	ПК-3
24.		Какой метод анализа позволяет выявить скрытые группы объектов на основе схожести их характеристик?	ПК-3
25.		Название шкалы, где категории не имеют порядка (например, пол, национальность)?	ПК-3
26.		Какой цветовой дефект зрения наиболее распространен и требует особого внимания при проектировании визуализаций?	ПК-3
27.		Термин для обозначения данных, полученных из уже существующих источников (отчетов, баз)?	ПК-3
28.		Какой статистический критерий используется для сравнения средних значений двух групп при нормальном распределении?	ПК-3
29.		Название явления, когда график визуально искажает реальные пропорции данных?	ПК-3

30.		Какой тип данных характеризуется наличием истинного нуля и равными интервалами (например, возраст, доход)?	ПК-3
31.	Картография социальных сред	Метод визуализации и анализа структуры социальных связей, ресурсов, конфликтов и потоков в конкретном пространстве - это	ПК-10
32.	б	Какой из перечисленных сервисов является примером «цифрового двойника» социальной услуги? а) Печатная анкета для оценки потребностей пожилого человека б) Онлайн-платформа, имитирующая работу центра социального обслуживания с возможностью виртуального консультирования и подачи заявок в) Телефонная «горячая линия» для консультирования граждан г) Очный прием специалиста в территориальном отделении соцзащиты	ПК-10
33.	б	Что такое «цифровая зрелость» социальной организации? а) Наличие у организации сайта и электронной почты б) Степень интеграции цифровых технологий в ключевые процессы оказания услуг, использование данных для принятия решений и ориентация на цифровые потребности получателей услуг в) Количество компьютеров в офисе организации г) Процент сотрудников, прошедших курсы по работе с ПК	ПК-10
34.	б	Какой из перечисленных барьеров цифровизации особенно актуален для пожилых получателей социальных услуг? а) Отсутствие интереса к цифровым технологиям со стороны руководства организаций б) Цифровая тревожность, страх перед технологиями, низкая цифровая грамотность, проблемы со зрением и моторикой при работе с интерфейсами в) Высокая стоимость лицензионного программного обеспечения для организаций г) Отсутствие нормативно-правовой базы для цифровизации соцсферы	ПК-10

35.	Карта пути клиента	Визуализация всего опыта взаимодействия человека с услугой или средой, от первой мысли до конечного результата, с выявлением «болевых точек» - это базовый инструмент ...	ПК-10
36.	б	Какой принцип проектирования цифровых сервисов предполагает, что интерфейс должен быть понятен пользователю без специального обучения? а) Адаптивность б) Интуитивность в) Персонализация г) Масштабируемость	ПК-10
37.	б	Какой из перечисленных документов регулирует применение искусственного интеллекта в социальной сфере в РФ? а) Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» б) Стратегия развития искусственного интеллекта в Российской Федерации на период до 2030 года (Указ Президента РФ от 10.10.2019 № 490) в) Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» г) Трудовой кодекс РФ	ПК-10
38.	б	Что измеряет показатель «цифровая вовлеченность» получателей социальных услуг? а) Только количество скачанных мобильных приложений социальных служб б) Глубину и регулярность взаимодействия пользователя с цифровым сервисом: частоту посещений, выполнение целевых действий (запись на услугу, подача заявки), длительность сессий в) Количество сотрудников организации, использующих цифровые инструменты в работе г) Объем финансирования цифровых проектов в регионе	ПК-10
39.	б	Какой метод проектирования предполагает создание упрощенной версии цифрового сервиса для тестирования с реальными пользователями до запуска полноценной версии?	ПК-10

		а) Водопадная модель разработки< б) Прототипирование в) Каскадная модель жизненного цикла проекта г) Метод критического пути	
40.	в	Какой из перечисленных инструментов НЕ относится к технологиям цифровой трансформации социальной работы? а) Мобильные приложения для самопомощи и мониторинга состояния здоровья б) Блокчейн для хранения истории оказания социальных услуг (в экспериментальных проектах) в) Печатные информационные листовки о мерах социальной поддержки г) Чат-боты для круглосуточного консультирования по мерам поддержки	ПК-10
41.	б	Какой из перечисленных рисков связан с использованием ИИ-алгоритмов для оценки потребностей получателей социальных услуг? а) Увеличение затрат на электроэнергию в офисах социальных служб б) Алгоритмическая предвзятость, приводящая к дискриминации уязвимых групп при распределении ресурсов в) Снижение интереса граждан к социальным услугам в целом г) Упрощение организационной структуры социальных учреждений	ПК-10
42.	а	Какой принцип цифровой инклюзии предполагает, что цифровые сервисы должны быть доступны для людей с различными типами ограничений здоровья? а) Универсальный дизайн б) Персонализация контента в) Геймификация интерфейса г) Монетизация сервиса	ПК-10
43.	1-б, 2-в, 3-а	Установите соответствие между типом цифрового сервиса и его назначением в социальной работе: Портал госуслуг а) Автоматизация рутинных задач специалиста (назначение выплат, формирование отчетности)	ПК-10

		2) Чат-бот поддержки б) Предоставление государственных услуг в электронном виде (пенсии, пособия, льготы) 3) Система управления делами (Case Management) в) Круглосуточное консультирование и сопровождение получателей услуг	
44.	Пожилые люди, люди с инвалидностью (зрения, слуха, опорно-двигательного аппарата), жители удаленных сельских территорий с низкой скоростью интернета (любые три категории)	Назовите три категории получателей социальных услуг, для которых цифровизация требует особого подхода с точки зрения доступности	ПК-10
45.	Оценка социального воздействия (SROI — Social Return on Investment) или Теория изменений (Theory of Change)	Какой метод оценки позволяет измерить социальную отдачу от внедрения цифрового сервиса с учетом нематериальных эффектов (улучшение качества жизни, снижение стресса)?	ПК-10
46.	Охват (количество зарегистрированных пользователей), вовлеченность (частота использования, глубина взаимодействия), удовлетворенность пользователей (рейтинги, отзывы), достижение социального результата (снижение изоляции, увеличение обращений за услугами) — любые три	Назовите три ключевых показателя для оценки эффективности мобильного приложения для пожилых людей, предоставляющего социальные услуги	ПК-10
47.	Проектирование «от пользователя» (User-Centered Design), дизайн-мышление (Design Thinking)	Какой подход к проектированию цифровых сервисов предполагает активное вовлечение будущих пользователей на всех этапах разработки — от выявления потребностей до тестирования прототипов?	ПК-10
48.		Термин, обозначающий совокупность методов представления данных в графической или изобразительной форме?	ПК-10

1. Описание шкалы оценивания

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (ОФО – 2 семестр)

Результаты обучения по дисциплине «Цифровизация социальных услуг», соотнесенные с индикаторами достижения компетенции ПК-3, ПК-10 оцениваются по пятибалльной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно».

2. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами при ответе на практикоориентированные вопросы, принимает правильные управленческие решения, владеет навыками и приемами решения практических задач, выполняет тестовые задания на 100 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-3, ПК-10 достигнуты на высоком уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов, владеет необходимыми навыками и приемами ответов на них, правильно применяет теоретические положения при решении практических задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, выполняет тестовые задания на 70 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-3, ПК-10 достигнуты на хорошем уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при ответе на вопросы и при выполнении практических заданий и решении кейс-задач, выполняет тестовые задания на 50 процентов. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-3, ПК-10 достигнуты на базовом уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями отвечает на вопросы, допускает существенные ошибки при решении заданий практического уровня, выполняет тестовые задания на 49 процентов и ниже. Результаты обучения по дисциплине в рамках освоения компетенций ПК-3, ПК-10 не достигнуты.