

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг

Направление подготовки

39.03.02 «Социальная работа»

Профиль программы

«Социальная защита и социальное обслуживание семей и детей»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Программа подготовки – академический бакалавриат

Форма обучения

Очная

Институт
Кафедра

гуманитарного образования
социальной работы и психолого-педагогического
образования

Курс
Семестр

IV
8

Магнитогорск
2017 г.

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа», утвержденного приказом МОиН РФ от «12» января 2016 г. N 8.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социальной работы и психолого-педагогического образования «31» августа 2017 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой _____ / О.Л. Потрикеева /

Рабочая программа одобрена методической комиссией Института гуманитарного образования «11» сентября 2017 г., протокол № 1.

Председатель _____ / О.В. Гневэк /

Рабочая программа составлена:

зав. кафедрой социальной работы и психолого-педагогического образования, к.п.н., доцент

_____ / О.Л. Потрикеева /

к.п.н., доцент кафедры социальной работы и психолого-педагогического образования

_____ / А.С. Каминский /

Рецензент:

к.п.н., директор МГБОФ «Металлург»
г. Магнитогорск,
зав. кафедрой социальных технологий
ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»



_____ / В.А. Владимирцев /

1. Цели освоения дисциплины «Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг» являются: сформировать систематизированные знания в области социальной квалиметрии как отрасли новой науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества деятельности специалиста по социальной работе и социальных служб; сформировать у студентов профессиональную готовность к оценке эффективности деятельности специалистов и учреждений социальной сферы; овладение студентами теоретико-методологическими основами социальной квалиметрии, нормативно-правовыми основами, регламентирующими качество социальных услуг, а также конкретно применяемыми методами, способами и приемами оценки качества социальных услуг.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы подготовки бакалавра: Дисциплина «Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг» входит в базовую часть блока 1 образовательной программы (Б1.Б.27).

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин «Психология социальной работы с семьей», «Технология социальной работы», «Теория социальной работы», «Гендерология и феминология», «Семьеведение», «Правовое обеспечение социальной работы», «Методы исследования в социальной работе».

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин «Социальная реабилитация детей с ограниченными возможностями», «Основы социальной работы с детьми, лишенными родительского попечительства», «Опыт социальной работы с семьей и детьми», «Социальная геронтология», «Проблемы социальной работы с молодежью», «Администрирование в учреждениях социальной помощи семье и детям», «Опыт организационно-административной работы в учреждениях социальной помощи семье и детям», «Управление в социальной работе», «Социальная работа на предприятии», «Деятельность негосударственных организаций в социальной поддержке населения» и подготовке к прохождению производственной практики.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины «Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-4 – способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – основы организации профессиональной деятельности, контроля качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; – проблемные несоответствия в своей деятельности по

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
	<p>применению методов количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – достоинства и недостатки оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; – наиболее эффективные средства оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; – выбирать необходимые средства оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи; – осуществлять анализ оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; – оценивать процесс оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> – навыками выявления и измерения показателей эффективности социального обслуживания, оценки эффективности социального обслуживания и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; – навыками применения на практике избранных показателей качества социального обслуживания и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; – навыками соотносить достоинства и недостатки осуществления оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; – навыками управления процессом оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.
ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию	

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – основы общей психологии – проблемные несоответствия в своей деятельности с точки зрения проявления общих закономерностей и индивидуальных особенностей развития человека – достоинства и недостатки своей деятельности с точки зрения проявления общих закономерностей и индивидуальных особенностей развития человека – наиболее эффективные методы, формы и средства деятельности, ориентируясь особенности регуляции поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – организовывать свою деятельность в соответствии с закономерностями индивидуальных особенностей психического развития человека на различных возрастных ступенях – выбирать необходимые методы, формы и средства работы с учетом закономерностей возрастного развития и особенностей регуляции поведения и деятельности человека – осуществлять анализ собственной работы с учетом закономерностей возрастного развития и особенностей регуляции поведения и деятельности человека – оценивать процесс деятельности в соответствии с учетом закономерностей возрастного развития и особенностей регуляции поведения и деятельности человека.
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> – навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с учетом общих, специфических закономерностей и индивидуальных особенностей психического развития, особенностей регуляции поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях – навыками применения на практике избранных методов, форм и средств – навыками соотносить достоинства и недостатки выбранных методов, форм и средств, соответствующих возрастным особенностям человека – навыками управления процессом оптимального использования методов, форм и средств, соответствующих возрастным особенностям человека.

4 Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 единицы 108 часов:

контактная работа – 45,2 акад. часов:

аудиторная – 44 акад. часов;

внеаудиторная – 1,2 акад. часов

самостоятельная работа – 62,8 акад. часов.

в форме практической подготовки – 22 часа

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Вид самостоятельной работы	Формы текущего и промежуточного контроля успеваемости	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лабор. занятия	практ. занятия	самост. работа			
1. Раздел Основные понятия социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг	8					Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы)	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций).	<i>ПК-4/зув</i> <i>ОК-7/зув</i>
1.1. Социальная квалиметрия как наука о методах количественной оценки качества		1	-	2	4	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентация по вопросу «Квалиметрия в социальной работе»).	<i>ПК-4/зув</i> <i>ОК-7/зув</i>

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Вид самостоятельной работы	Формы текущего и промежуточного контроля успеваемости	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лабор. занятия	практ. занятия	самост. работа			
						индивидуального проекта (презентацию по вопросу «Квалиметрия в социальной работе»).		
1.2. Основные понятия о качестве социальных услуг		2	-	1	4	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка индивидуального задания (напишите эссе «Подходы к оценке эффективности социального обслуживания?»).	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита индивидуального задания (напишите эссе «Подходы к оценке эффективности социального обслуживания?»).	ПК-4/зув ОК-7/зув
1.3. Предметная квалиметрия в социальном обслуживании		1	-	1	4	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка индивидуального проекта (презентацию	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентация по вопросу темы)	ПК-4/зув ОК-7/зув

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Вид самостоятельной работы	Формы текущего и промежуточного контроля успеваемости	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лабор. занятия	практ. занятия	самост. работа			
						по вопросам темы).		
Итого по разделу	8	4	-	4	12	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка индивидуального проекта (презентация по вопросам темы). Разработка индивидуального задания (напишите эссе «Подходы к оценке эффективности социального обслуживания?»).	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта, защита индивидуального задания(эссе).	ПК-4/зув ОК-7/зув
2.Раздел Методологические и технологические основы анализа качества социальных услуг	8							ПК-4/зув ОК-7/зув
2.1. Основные факторы, определяющие качество социальных услуг		1	-	1	4	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита	ПК-4/зув ОК-7/зув

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Вид самостоятельной работы	Формы текущего и промежуточного контроля успеваемости	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лабор. занятия	практ. занятия	самост. работа			
						изучение учебной и научной литературы. Разработка индивидуального задания (напишите эссе «Для чего необходим социальный аудит в учреждении»).	индивидуального задания (напишите эссе «Для чего необходим социальный аудит в учреждении»).	
2.2. Методы социальной квалиметрии		1	-	1	4	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы)	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций).	<i>ПК-4/зув</i> <i>ОК-7/зув</i>
2.3. Основы технологии квалиметрической оценки качества		2	-	2	4	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций).	<i>ПК-4/зув</i> <i>ОК-7/зув</i>

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Вид самостоятельной работы	Формы текущего и промежуточного контроля успеваемости	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лабор. занятия	практ. занятия	самост. работа			
						индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы)		
Итого по разделу	8	4	-	4	12	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы). Разработка индивидуального задания (напишите эссе «Для чего необходим социальный аудит в учреждении»).	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций), защита индивидуального задания (напишите эссе «Для чего необходим социальный аудит в учреждении»).	ПК-4/зув ОК-7/зув
3. Раздел Управление качеством социальных услуг	8							ПК-4/зув ОК-7/зув

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Вид самостоятельной работы	Формы текущего и промежуточного контроля успеваемости	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лабор. занятия	практ. занятия	самост. работа			
3.1. Исторические предпосылки становления управления качеством		2	-	1	3	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка индивидуального задания (напишите эссе «Управление качеством»).	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита индивидуального задания (напишите эссе «Управление качеством»).	ПК-4/зув ОК-7/зув
3.2. Управление качеством: объект, содержание, цели и факторы		1	-	2	3	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы)	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций).	ПК-4/зув ОК-7/зув
3.3 Качество как объект управления		1	-	1	3	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы.	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций).	ПК-4/зув ОК-7/зув

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Вид самостоятельной работы	Формы текущего и промежуточного контроля успеваемости	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лабор. занятия	практ. занятия	самост. работа			
						Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы)		
3.4. Планирование качества		1	-	1	3	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы)	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций).	ПК-4/зув ОК-7/зув
3.5. Контроль качества		1	-	1	4	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы).	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций), защита индивидуального задания (напишите эссе «Зачем внедрять систему качества в социальные услуги»).	ПК-4/зув ОК-7/зув

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Вид самостоятельной работы	Формы текущего и промежуточного контроля успеваемости	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лабор. занятия	практ. занятия	самост. работа			
государственной власти в повышении качества социальных услуг								<i>ОК-7/зув</i>
4.1. Методы и инструменты государственного регулирования проблем качества в современной России		2	-	2	4	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы)	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций).	<i>ПК-4/зув</i> <i>ОК-7/зув</i>
4.2. Организация деятельности органов государственной власти по обеспечению качества социальных услуг		1	-	1	4	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка индивидуального проекта (план конкретного вида услуг учреждений (или формы социального обслуживания для разных категорий граждан)	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (план конкретного вида услуг учреждений (или формы социального обслуживания для разных категорий граждан).	<i>ПК-4/зув</i> <i>ОК-7/зув</i>

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Вид самостоятельной работы	Формы текущего и промежуточного контроля успеваемости	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лабор. занятия	практ. занятия	самост. работа			
						обслуживания для разных категорий граждан).		
4.3. Информирование граждан о показателях качества жизни социальных услуг		1	-	1	4	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы)	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций).	<i>ПК-4/зув</i> <i>ОК-7/зув</i>
Итого по разделу	8	4	-	4	12	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы). Разработка индивидуального	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций), защита проекта (план конкретного вида услуг учреждений (или формы социального обслуживания для разных категорий граждан).	<i>ПК-4/зув</i> <i>ОК-7/зув</i>

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Вид самостоятельной работы	Формы текущего и промежуточного контроля успеваемости	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лабор. занятия	практ. занятия	самост. работа			
						проекта (план конкретного вида услуг учреждений (или формы социального обслуживания для разных категорий граждан).		
5. Раздел Правовые основы, регламентирующие качество социальных услуг	8							<i>ПК-4/зув ОК-7/зув</i>
5.1. Государственное законодательное регулирование качества жизни населения РФ		2	-	2	6	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы). Разработка индивидуального задания (напишите эссе «В чем вы видите	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций), защита индивидуального задания (напишите эссе «В чем вы видите основные причины и последствия неравенства и бедности в России?»).	<i>ПК-4/зув ОК-7/зув</i>

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Вид самостоятельной работы	Формы текущего и промежуточного контроля успеваемости	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лабор. занятия	практ. занятия	самост. работа			
						основные причины и последствия неравенства и бедности в России?»).		
5.2. Законодательное регулирование качества жизни и социальных услуг в Челябинской области		2	-	2	4,8	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы)	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций).	<i>ПК-4/зுவ</i> <i>ОК-7/зுவ</i>
Итого по разделу	8	4	-	4	10,8	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций). защита индивидуального задания (напишите эссе «В чем вы видите основные причины и последствия неравенства и бедности в	<i>ПК-4/зுவ</i> <i>ОК-7/зுவ</i>

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Вид самостоятельной работы	Формы текущего и промежуточного контроля успеваемости	Код и структурный элемент компетенции
		лекции	лабор. занятия	практ. занятия	самост. работа			
						вопросам темы). Разработка индивидуального задания (напишите эссе «В чем вы видите основные причины и последствия неравенства и бедности в России?»).	России?»).	
Итого по дисциплине	8	22	-	22	62,8	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка индивидуального проекта (презентация по вопросам темы). Разработка индивидуального задания (эссе).	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта, защита индивидуального задания(эссе).	ПК-4/зுவ ОК-7/зுவ

5 Образовательные и информационные технологии

1. Традиционные образовательные технологии ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительно-иллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких условиях, как правило, репродуктивный характер. (Например, информационная лекция, семинар, практическое занятие).

2. Технология проблемного обучения используется как на лекциях, так и на практических занятиях: преподаватель ставит перед студентами проблему, решение которой способствует активизации мыслительной деятельности студентов, формирует умение не только решать проблемы, возникающие в практике социальной работы, но и брать на себя ответственность за решение проблем, возникающих в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе.

3. Информационно-коммуникационные образовательные технологии – организация образовательного процесса, основанная на применении специализированных программных сред и технических средств работы с информацией. (Например, практическое занятие в форме презентации, работа с Интернет-сайтами).

4. Инновационные методы в высшем образовании – методы, основанные на использовании современных достижений науки и информационных технологий в образовании. Они направлены на повышение качества подготовки путем развития у студентов творческих способностей и самостоятельности. Они предполагают применение информационных образовательных технологий, а также учебно-методических материалов, соответствующих современному мировому уровню, в процессе преподавания дисциплины:

- использование мультимедийных учебников, электронных версий эксклюзивных курсов в преподавании дисциплины;

- использование медиаресурсов, энциклопедий, электронных библиотек и Интернет;

- проведение электронных презентаций рефератов, курсовых и выпускных квалификационных работ;

- решение юридических, экономических (других) задач с применением справочных систем «Гарант», «Консультант +»;

- консультирование студентов с использованием электронной почты;

Кроме того, инновационные методы также предполагают и применение методов активного обучения:

- методы проблемного обучения, решение ситуативных задач;

- исследовательские методы;

- проведение деловых и ролевых игр, круглых столов на базе современных

информационных технологий.

Реализация компетентного подхода предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (работа в команде, Case-study или метод конкретных ситуаций, деловая игра, решение ситуационных задач, презентация с использованием раздаточного материала, использование тестов и др.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

В ходе изучения дисциплины активно используются групповые формы работы студентов (2-4 человека в группе) над программой, разработкой социальной рекламы, целью которых является отработка умений применения различных методов моделирования, проектирования, программно-целевого к конкретному объекту социальной среды, выбранного, в соответствии со своими интересами и согласованным с преподавателем.

Практические занятия проводятся в форме практической подготовки в условиях выполнения обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю основной программы.

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

1. Раздел Основные понятия социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг

Тема 1.1. Социальная квалиметрия как наука о методах количественной оценки качества

1. Социальная квалиметрия как наука о методах количественной оценки качества.
2. Квалиметрия в социальной работе.
3. Предмет социальной квалиметрии.
4. Ключевые понятия: «качество общества», «качество жизни людей», «качество социальной политики», «качество социальной защиты», «качество социального обеспечения и качество социального обслуживания», «качество социальных служб», «качество деятельности социального работника».
5. Качество как характеристика сущности социальных объектов и их свойств.
6. Специальные квалиметрии: тестовая, экспертная, индексная, таксономическая, вероятностно-статистическая, нечеткая квалиметрии.

Вопросы для самоконтроля

1. Каково определение науки квалиметрии и из чего состоит ее предметная область?
2. Какие основные этапы прошла в своем развитии наука квалиметрия в нашей стране?
3. Какие научные принципы наложены в основу науки квалиметрии? Какие основные категории в ней используются?
4. Чем определяются особенности социальной квалиметрии как научной дисциплины?
5. Что изучает квалиметрия в сфере социальной работы?
6. Насколько высока значимость ноосферной квалиметрии в исследовании социальных процессов?
7. Какие специальные квалиметрии могут использоваться в оценке социальных явлений?
8. Что такое качество социальной услуги и система качества учреждения социального обслуживания? Чем обусловлена изменчивость методологии и методики оценки данных феноменов?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросу «Квалиметрия в социальной работе»).

Тема 1.2. Основные понятия о качестве социальных услуг

1. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.
2. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.

Вопросы для самоконтроля

1. Какое определение можно дать понятиям «качество социального обслуживания», «результативность социального обслуживания», «эффективность социального обслуживания»?
2. Какие варианты определения и расчета эффективности вы знаете?
3. Что такое социальная услуга? Какие сложности возникают при определении этого понятия?
4. Какие разновидности социальных услуг предоставлены в национальных стандартах?
5. В чем значимость методологии оценки эффективности и качества социального обслуживания?
6. Какие существуют подходы к оценке эффективности социального обслуживания?
7. Из каких этапов должна состоять работа по определению показателей эффективности социального обслуживания?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Подходы к оценке эффективности социального обслуживания?»).

Тема 1.3 Предметная квалиметрия в социальном обслуживании.

1. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
2. Контроль качества социально-бытовых услуг.
3. Контроль качества социально-медицинских услуг.
4. Контроль качества социально-психологических услуг.
5. Контроль качества социально-педагогических услуг.
6. Контроль качества социально-экономических услуг.
7. Контроль качества социально-правовых услуг.
8. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
9. Критерии и методы оценки деятельности.

Вопросы для самоконтроля

1. Какими национальными стандартами регулируется система контроля качества социального обслуживания?
2. На каких принципах строится система качества учреждения социального обслуживания и какие задачи она решает?
3. Какие факторы качества деятельности учреждения социального обслуживания вы знаете?
4. Какие мероприятия необходимо проводить при контроле факторов качества деятельности учреждения социального обслуживания?
5. Из каких мероприятий состоит контроль качества различных социальных услуг?
6. Что такое система менеджмента качества учреждения социального обслуживания? Из каких уровней она может состоять и какова их значимость?
7. Какие темы контроля можно применять к работе структурного подразделения центра социального обслуживания?
8. Какие критерии, показатели и методы оценки качества могут применяться к работе структурных подразделений ЦСО и конкретных специалистов?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тесты для самопроверки

Раздел 1.

1. Основоположниками квалиметрии как науки стали ...
 - а) российские ученые,
 - б) французские исследователи,
 - в) **американские ученые,**
 - г) немецкие философы.
2. Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции, называется...
 - а) социальной метрологией,
 - б) **квалиметрией,**
 - в) социальной инженерией,
 - г) стандартизацией.
3. Метод квалиметрии, базирующийся на процедуре анализа мнения о продукте или услуге группы специалистов, предполагающий использование шкал (уровней, порядка или отношений), называется ...
 - а) статистический,
 - б) **экспертный,**
 - в) социологический,
 - г) органолептический
4. Продолжите фразу: Источниками информации о качестве являются.....**стандарты**
5. Вид квалиметрии, основанный на измерении и оценивании качества объектов и процессов во времени (оценки динамики), называется...
 - а) вероятностно-статистическая,
 - б) экспертная,
 - в) таксономическая,
 - г) **индексная.**
6. Продолжите фразу: Основа(-ы) обеспечения качества — это **стандарты**
7. Что такое квалиметрия?
 - а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги
 - б) **отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги**
 - в) область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством
 - г) исследование природы качества, изучение экономических, социалистических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.
8. Кем были осуществлены первые системные исследования природы качества:
 - а) **У.Э. Деминг**
 - б) Гегель
 - в) Аристотель
 - г) К. Маркс
 - д) Э. Кант
9. В структуру квалиметрии входят:
 - а) сертификация
 - б) теория качества
 - в) теория управления качеством
 - г) **метрология**
 - д) нет правильного ответа
10. Понятия квалиметрии (ее концептуальный аппарат); аксиоматика и принципы; теория сравнения и логики оценивания; теория квалиметрических шкал; теория свертывания оценок, показателей и свойств, включая теорию весомости, теорию квалиметрических

средних, теорию проблемы независимости и т.п. рассматривает эта составляющая (теория) квалитметрии:

а) общая квалитметрия

б) специальные квалитметрии

в) предметные квалитметрии

11. Квалитметрия как наука имеет следующие статусы:

а) экономический

б) технико - экономический

в) технический

г) общенаучный

д) все перечисленные

12. Квалитметрия как наука объединяет количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений по управлению качеством и по смежным с ним вопросам управленческой деятельности. Она включает взаимосвязанную систему теории:

а) общую квалитметрию,

б) специальные квалитметрии

в) предметные квалитметрии,

г) все указанные

2. Раздел Методологические и технологические основы анализа качества социальных услуг

Тема 2.1. Основные факторы, определяющие качество социальных услуг

1. Факторный метод

2. Критерии оценки работы специалиста социального учреждения

3. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому

Вопросы для самоконтроля

1. Для чего необходим социальный аудит в учреждении?

2. Что такое факторный метод в оценке деятельности социального учреждения?

3. Какие критерии оценки работы специалиста можно использовать в учреждении социального обслуживания?

4. Как может использоваться статистический подход в оценке качества деятельности учреждения социального обслуживания?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Для чего необходим социальный аудит в учреждении»).

Тема 2.2. Методы социальной квалитметрии

1. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания

2. Принципы выбора методов

3. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения эффективности

4. Методика оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения

Вопросы для самоконтроля

1. На каких принципах основан выбор тех или иных методов оценки качества и эффективности социального обслуживания?
2. В чем значимость составления карты оценки направлений деятельности социального учреждения?
3. Какую квалиметрическую роль может сыграть карта оценки деятельности структурного подразделения учреждения?
4. В чем сущность социального бенчмаркинга?
5. Когда и насколько применим кейс-метод в оценке качества социального обслуживания?
6. Каков исследовательский потенциал анкетного опроса в социально-квалиметрической деятельности?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тема 2.3. Основы технологии квалиметрической оценки качества

1. Формирование экспертной команды.
2. Установление формы представления оцениваемых показателей.
3. Построение дерева свойств.
4. Выбор показателя для каждого свойства, находящегося на последнем ярусе дерева свойств.
5. Определение коэффициентов весомости показателей свойств.
6. Установление эталонов и браковочных значений показателей.

Вопросы для самоконтроля

1. На каких принципах основано формирование экспертной команды?
2. В чем значимость построения дерева свойств?
3. В чем сущность выбора показателя для каждого свойства, находящегося на последнем ярусе дерева свойств?
4. Сформулируйте определение коэффициентов весомости показателей свойств.
5. Что вы понимаете под установлением эталонов и браковочных значений показателей?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тесты для самопроверки

Раздел 2.

1. Соотнесите понятия
 - а) общую квалиметрию, (2)
 - б) специальные квалиметрии (1)
 - в) предметные квалиметрии (3)
 - 1 классифицированные по видам методов и моделей оценки качества (например, экспертная, вероятностно-статистическая, индексная, таксономическая квалиметрия и др.);
 - 2 предусматривающую разработку общетеоретических проблем понятийного аппарата, измерения, оценивания, квалиметрического шкалирования и т.п.;
 - 3 дифференцированные по видам объектов оценивания (продукции — технических устройств, изделий и т.п.; услуг; труда; процессов; проектная квалиметрия и т.п.).
2. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:
 - а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует

учреждение

- б) условия размещения учреждения
- в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация
- г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения
- д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы
- е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения

ж) все ответы правильные

3. Точкой отсчета управления качеством является школа:

а) Ф. Тейлора

- б) В. Шухарта
- в) Г. Доджа, Г. Роминга
- г) Г. Эмерсона
- д) Г. Форда

4. Оформление квалиметрии как научной области произошло в ...:

- а) 20-х гг. XX века,
- б) 60-70 –х гг. XX века,**
- в) в начале XXI века,
- г) в конце XIX века.

5. Основателем современной системы управления качеством является:

а) А. Фейгенбаум

б) Э. Деминг

- в) Г. Форд
- г) нет правильного ответа

6. Интенсивное развитие квалиметрии в последние годы связано с

- а) разработка принципов и методов оценки качества;
- б) выбор оптимального варианта продукции для ее разработки и постановки на производство;
- в) расчет и принятие конкурентоспособной цены продукции;

г) все верно

7. У квалиметрии как науки имеются статусы:

- а) экономический,
- б) технический,
- в) технико-экономический,
- г) общенаучный,
- д) системный.

Е) все указанные

8. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:

- а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение
- б) условия размещения учреждения
- в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация
- г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения
- д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы
- е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения

ж) все ответы правильные

9. Точкой отсчета управления качеством является школа:

- а) В. Шухарта
- б) Г. Доджа, Г. Роминга
- в) Г. Эмерсона
- г) Г. Форда

- д) Ф. Херцберга
- е) Ф. Тейлора**
- ж) А. Фейгенбаума
- з) нет правильного ответа

10. Какой метод предусматривает анонимный опрос группы экспертов по специальным анкетам с последующей статистической обработкой материала.

- А) синтаксический метод
- б) метод «Дельфы»**
- в) метод «мозгового штурма»
- г) морфологический метод

11. Экспертные методы применяются:

- а) при оценке показателей качества продукции органолептическим методом
- б) при выборе базовых образцов и их безразмерных показателей качества
- в) при сертификации продукции
- г) все верно**

3. Раздел Управление качеством социальных услуг

Тема 3.1. Исторические предпосылки становления управления качеством

1. Исторические предпосылки становления управления качеством
2. Этапы – пять звезд качества.

Вопросы для самоконтроля

1. Идея концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг?
2. Каков объем понятия «Управление качеством»?
3. В чем состоит главная идея методологии обеспечения качества услуги?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Управление качеством»).

Тема 3.2. Управление качеством: объект, содержание, цели и факторы

1. Объективные предпосылки изменения отношения к качеству и эволюция управления качеством.
2. Изменения в управлении качеством были неразрывно связаны с развитием общественного производства, глобализацией и интернационализацией рынка и отражали их эволюцию.
3. Экономические категории и затратный механизм качества.
4. Качество как фактор конкурентоспособности.
5. Процесс и функции управления качеством в учреждении.

Вопросы для самоконтроля

1. Сформулируйте объективные предпосылки изменения отношения к качеству и эволюция управления качеством.
2. Что вы понимаете под управлением качеством?
3. Проанализируйте качество как фактор конкурентоспособности.
4. Охарактеризуйте процесс и функции управления качеством.

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тема 3.3. Качество как объект управления

1. Понятие качества
2. Пирамида качества
3. Значение повышения качества

Вопросы для самоконтроля

1. Что вы понимаете под качеством?
2. Проанализируйте пирамиду качества.
3. Охарактеризуйте значение повышения качества.
4. Сформулируйте качество как объект управления.

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тема 3.4. Планирование качества

1. Главные задачи планирования качества
2. Система контроля качества

Вопросы для самоконтроля

1. Что вы понимаете под планированием качества?
2. Проанализируйте главные задачи планирования качества.
3. Охарактеризуйте систему контроля качества.
4. Характеристика социальных услуг в системе качества.

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тема 3.5. Контроль качества

1. Разработки международных стандартов и системы качества социальных услуг.
2. Характеристика социальных услуг в системе качества.
3. Структура системы качества социальных услуг.
4. Процессы проектирования в системе качества социальных услуг.
5. Процессы предоставления социальных услуг в системе качества

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы проблемы разработки международных стандартов и системы качества социальных услуг?
2. Проанализируйте ключевые аспекты системы качества социальных услуг и ответственности руководства.
3. Охарактеризуйте структуру системы качества социальных услуг.

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).
2. Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Зачем внедрять систему качества в социальные услуги»).

Тесты для самопроверки

Раздел 3.

1. Соотнесите понятия

- а) теория субъекта экспертной квалиметрии (**3**)
- б) теория объекта экспертной квалиметрии (**2**)
- в) теория оператора (**1**)

1 экспертной квалиметрии направлена на разработку методов обработки экспертной информации, методов шкалирования и свертывания, на обоснование моделей ОК в процессе экспертизы.

2 это теория качества рассматриваемого объекта, и соответственно определенная теоретическая компонента квалитологии. В данном случае она выступает как связующее звено экспертной квалиметрии с общей квалиметрией и квалитологией и определяет решение таких вопросов как классификация свойств и показателей качества (ПК), выбор показателей качества для ЭО и т.п.

3 базируется на достижениях психологии, инженерной психологии, психофизики, теории потребностей, социологии, социальной психологии.

2. Ядром концепции обеспечения качества является:

- а) **получение потребителем только нужных и необходимых услуг,**
- б) **которые бы соответствовали стандартам**
- в) получение потребителем любых услуг
- г) нет правильного ответа

3. Социальная услуга, направленная на организацию досуга клиентов, оказание им содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем жизнедеятельности, называется ...

- а) **социально-педагогическая,**
- б) социально-психологическая,
- в) социально-экономическая услуга,
- г) социально-бытовая.

4. Принцип выбора метода оценки качества, означающий, что любой работник, независимо от своего базового образования, получив минимальную необходимую подготовку по проблемам оценки эффективности деятельности социальных учреждений, может использовать предлагаемые методы и методики, создавать их варианты, называется

...

- а) принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики,
- б) **принцип доступности для пользователя,**
- в) принцип практической полезности.

5. Подвид нормативного издания, 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...

- а) закон,
- б) приказ,
- в) **стандарт,**
- г) инструкция.

6. Соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется ...

- а) качество товара,
- б) стандарт качества,
- в) **качество услуги,**
- г) социальная норма.

7. Соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется ...

- а) качество товара,
- б) стандарт качества,
- в) качество услуги,**
- г) социальная норма.

8. Область социальных наук об измерении и количественной оценке качества различных социальных объектов и субъектов, процессов и состояний, о методологии и методике оценки эффективности теоретических подходов и практики социальной работы во всех ее проявлениях называется...

- а) социальная квалиметрия,
- б) квалиметрия социальной работы,**
- в) социологическая квалиметрия,
- г) специфическая квалиметрия.

9. Метод квалиметрии, основанный на определении показателей качества продукции на основе анализа восприятий органов чувств — зрения, обоняния, слуха, осязания, вкуса., называется...

- а) статистический,
- б) экспертный,
- в) социологический,
- г) органолептический.**

10. Социальная услуга, предоставляемая клиентам с целью поддержать и улучшить их жизненный уровень путем оказания материальной помощи, консультирования, содействия в трудоустройстве, в решении других социально-экономических проблем жизнедеятельности, называется...

- а) социально-педагогическая,
- б) социально-психологическая,
- в) социально-экономическая услуга.**

4. Раздел Роль органов государственной власти в повышении качества социальных услуг

Тема 4.1. Методы и инструменты государственного регулирования проблем качества в современной России

1. Особенности методов государственного регулирования регионального развития.
2. Денежно-кредитная (монетарная) политика.
3. Финансовая (фискальная) политика.
4. Инструменты государственного регулирования экономики.
5. Основные методы государственного регулирования.
6. Система инструментов регулирования экономики.
7. Финансовая (фискальная) политика.
8. Денежно кредитная (монетарная) политика.

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы проблемы денежно-кредитной (монетарной) политики государства?
2. Проанализируйте прямые (административные) методы.
3. Охарактеризуйте косвенные (экономические) методы.
4. Проанализируйте инструменты государственного регулирования экономики.

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тема 4.2. Организация деятельности органов государственной власти по обеспечению качества социальных услуг.

1. Организационно-правовые вопросы осуществления полномочий органов государственной власти субъектов по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания населения.
2. Современное законодательство по вопросу социального обслуживания.
3. Социальных услуги, предоставляемых пожилым, инвалидам, семьям с детьми и гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.
4. Конкретный вид услуг учреждений (или формы социального обслуживания).

Вопросы для самоконтроля

1. Проанализируйте организационно-правовые вопросы осуществления полномочий органов государственной власти субъектов по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания населения.
2. Социальное обслуживание как деятельность соответствующих служб и организаций по предоставлению гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, социальных услуг.
3. Охарактеризуйте социальные услуги, предоставляемые4. пожилым, инвалидам, семьям с детьми и гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.
4. Перечислите формы социального обслуживания.

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (план конкретного вида услуг учреждений (или формы социального обслуживания для разных категорий граждан).

Тема 4.3. Информирование граждан о показателях качества жизни социальных услуг

1. Информационная доступность учреждений системы социальной защиты как показатель оценки качества оказания социальных услуг
2. Показатели качества социальных услуг
3. Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (подготовлен Минтрудом России 19.03.2018)

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте оценку качества информационной доступности учреждений системы социальной защиты в РФ
2. Проанализируйте показатели качества социальных услуг
3. Охарактеризуйте Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ с точки зрения специалистов и потребителей социальных услуг.

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тесты для самопроверки

Раздел 4.

1. Дайте определение сущности государства:

- а) общность людей с единым языком, культурой и территорией проживания;
- б) общность людей, интегрируемая системой правового и властного принуждения;
- в) форма политической организации общества на определенной территории.**

2. Назовите конституирующие признаки государства:

- а) однородный национальный и языковой состав населения;
- б) наличие определенной территории под единой юрисдикцией;**
- в) особая структура органов и учреждений, осуществляющих властные функции;**
- г) наличие территориальных границ.

3. Какую форму правления имеет Российская Федерация.

- а) президентская республика;**
- б) парламентская республика;
- в) президентско-парламентская;
- г) авторитарно-демократическая.

4. Основное назначение государства:

- а) охрана общественного правопорядка и окружающей среды;
- б) взаимоотношения органов власти с гражданами;
- в) защита партийных и властных интересов;
- г) обеспечение рациональной организации жизнедеятельности и развития общества.**

5. Демократия это:

- а) наличие многопартийности;
- б) власть народа;**
- в) наличие конституции и выборности органов власти;
- г) наличие разделения властей.**

6. Главные цели государственной экономической политики

- а) обязательное удовлетворение интересов партий, победивших на выборах;
- б) обеспечение стабильного развития общества и свободного развития всех граждан;**
- в) первоочередное решение задач перспективного развития страны.
- г) неотложное выполнение одобренных народом программ (целей).

7. Какое причинно-следственное соотношение экономической политики и государственного управления существенно и верно?:

- а) экономическая политика – необходимая форма реализации государственного управления;**
- б) государственное управление – необходимая форма и следствие принимаемой экономической политики;
- в) экономическая политика – необходимый способ реализации социально-экономической идеологии (совокупности целей).

8. Какие критерии следует применять, оценивая исторические политические действия государственной власти или органов?:

- а) главное - благие намерения в интересах общества или его ведущих групп;
- б) справедливость и гуманность властных решений;
- в) учет реалий и возможностей конкретно-исторической ситуации;**
- г) оценка с позиций современной ситуации (теперь виднее!).

9. Что является базисным фактором успешного социального управления?:

- а) государственное перераспределение доходов;
- б) повышение производительности труда и доходов;**
- в) личная ответственность каждого за свое материальное благополучие;

г) развитие малого бизнеса.

10. Для улучшения материального положения населения в первую очередь необходимо:

- а) повышать эффективность производства на основе инноваций;**
- б) изменить пропорции распределения национального дохода в пользу социальной сферы;
- в) ввести прогрессивный подоходный налог и регулировать цены на потребительские товары.**

11. Конституционная норма «РФ – социальное государство» означает:

- а) обеспечение обязательных стандартов благосостояния человека;
- б) государственное регулирование социальной сферы в интересах всех членов общества;**
- в) обеспечение достойной жизни и свободного развития каждого человека.**

12. Реализация социальной политики – компетенция органов:

- а) федеральных органов исполнительной власти;
- б) совместное ведение РФ и субъектов РФ;
- в) совместное ведение РФ, субъектов РФ и муниципальных органов.**

13. Какой механизм регулирования социальной сферы предпочтительнее?:

- а) жесткое государственное регулирование с установлением обязательных социальных стандартов;
- б) социальное партнерство работодателей, трудящихся и государства;**
- в) государственное регулирование во взаимодействии с гражданским обществом.

14. Модель «социального рыночного хозяйства» – это ПРЕЖДЕ ВСЕГО:

- а) решение социальных проблем на основе массового развития малого бизнеса, формирования среднего класса;
- б) решение социальных проблем на основе перераспределения государством национального дохода;
- в) соединение рыночного предпринимательства с государственным «дерегулированием» с учетом принятых социальных стандартов жизни.**

15. Инструментами социальной политики являются:

- а) социальные гарантии;**
- б) социальные стандарты;**
- в) социальные потребности;
- г) налоги и таможенные пошлины.

16. Бюджетные расходы на социальные нужды являются:

- а) защищенными, то есть не подлежат секвестру;**
- б) не являются защищенными;
- в) подлежат специальному рассмотрению в случае недостаточности бюджетных средств.

17. Минимальный потребительский бюджет:

- а) служит основой расчетов для поддержки малообеспеченных слоев населения;**
- б) используется для расчета пенсий и иных форм социального страхования;
- в) служит основой для демографической политики.

18. Государственные гарантии по оплате труда распространяются на:

- а) минимальный размер тарифной сетки и окладов в бюджетной сфере;**
- б) минимальный размер оплаты труда;**
- в) повышение зарплаты при повышении производительности труда;
- г) индексацию зарплаты в связи с ростом инфляции.

19. Коэффициент (т.н. децильный) пропасти в доходах 10 % богатых и 10% самых бедных считается в международной практике критическим при величине:

- а) около 5 : 1;
- б) около 10 : 1;**
- в) более 15 : 1.

20. Какие меры государственного регулирования социальной сферы правомерны в рыночной экономике?:

- а) установление минимальной заработной платы на уровне достойного существования;
- б) гарантированное обеспечение минимальных стандартов жизнеобеспечения человека;**
- в) контроль и ограничение цен на потребительские товары.

21. Конституция РФ гарантирует каждому гражданину:

- а) социальное обеспечение;**
- б) охрану здоровья и медицинскую помощь;
- в) рабочее место.

22. Прожиточный минимум официально фиксирует:

- а) допустимые нормы питания на человека;
- б) черту, ниже которой начинается «бедность»**
- в) минимально допустимую потребительскую корзину.**

5. Раздел Правовые основы, регламентирующие качество социальных услуг

Тема 5.1. Государственное законодательное регулирование качества жизни населения РФ

1. Содержание социально-экономических понятий «уровень» и «качество жизни населения
2. Роль государства в преодолении противоречий между эффективностью рыночного хозяйства и социальной справедливостью
3. Мониторинг качества жизни и развития человека как инструмент государственного регулирования
4. Состояние и оценка уровня и качества жизни населения

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы экономические методы государственного вмешательства в формирование доходов?
2. Перечислите основные направления и проблемы государственного регулирования повышения уровня и качества жизни населения.
3. В чем вы видите основные причины и последствия неравенства и бедности в России?
4. Охарактеризуйте основные направления государственного регулирования качества жизни населения РФ.
5. Укажите перспективы развития социальной защиты населения в РФ
6. Проанализируйте механизмы государственного регулирования уровня жизни населения
7. Какую роль в повышении уровня жизни населения играют Федеральная целевые программы?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

2. Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «В чем вы видите основные причины и последствия неравенства и бедности в России?»).

Тема 5.2. Законодательное регулирование качества жизни и социальных услуг в Челябинской области

1. Региональный аспект Государственного регулирования уровня и качества жизни населения.
2. Главные цели региональной законодательной политики в области доходов в Челябинской области.
3. Проблемы и перспективы повышения уровня и качества жизни населения в Челябинской области

Вопросы для самоконтроля

1. Перечислите и охарактеризуйте главные цели региональной политики в области доходов в Челябинской области.
2. Как обеспечить максимально выгодные экономические, правовые и организационные условия для роста заработной платы, пенсий, пособий и других денежных доходов в Челябинской области?
3. Какие мероприятия будут способствовать стабилизации уровня жизни населения, создание прочной основы для его повышения во всех административно-территориальных единицах региона?
4. Какие федеральные целевые программы действуют на территории Челябинской области?
5. Каковы основные цели программы развития здравоохранения в Челябинской области
6. Какое внимание уделяется государственному регулированию уровня жизни сельского населения в Челябинской области?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тесты для самопроверки

Раздел 5.

1. Правовой основой формирования федеративных отношений служит:
 - а) Федеративный договор между РФ и субъектами РФ;**
 - б) Конституция РФ;**
 - в) Указы Президента РФ;
 - г) Постановления Правительства РФ.
2. В Российской Федерации Конституция РФ не гарантирует
 - а) социальное обеспечение и социальную защиту;
 - б) свободу мысли и слова;
 - в) трудоустройство;**
 - г) право наследования имущества.
3. В совместном ведении РФ и субъектов РФ находятся следующие вопросы
 - а) формирование федеральных органов власти;
 - б) управление федеральной собственностью;
 - в) обеспечение соответствия законов, иных правовых актов субъектов РФ Конституции РФ и федеральным законам;**

г) **вопросы владения, пользования землей, недрами и другими природными ресурсами.**

4. Система органов власти субъектов РФ устанавливается на основе

а) правовых актов субъекта федерации;

б) федеральных законов;

в) Конституции РФ.

5. Что не входит в полномочия региональных властей?:

а) самостоятельное исполнение полномочий;

б) самостоятельное избрание и/ или назначение высшего должностного лица;

в) самостоятельное утверждение бюджета, его доходов и расходов.

6. Кто устанавливает административно-территориальное устройство в пределах субъекта РФ?:

а) Президент РФ;

б) Федеральное собрание (парламент) РФ;

в) Законодательное собрание субъекта РФ.

7. В совместном ведении РФ и субъектов РФ не находятся следующие вопросы:

а) управление имуществом субъектов РФ;

б) координация международных и внешнеэкономических связей субъектов РФ;

в) меры по обеспечению законности прав и свобод граждан;

г) владение, пользование и распоряжение землей, недрами и другими природными ресурсами.

8. Установите соответствие между предметами ведения, полномочиями и Органами государственной власти:

Предметы ведения и полномочия	Федеральные органы власти – ФОВ	Совместное ведение - СВ	Регионы самостоятельно - РС
1. Регулирование денежного обращения			
2. Формирование и реализация региональных программ развития			
3. Разграничение государственной собственности			
4. Учреждение органов власти в регионах			
5. Обеспечение соответствия Конституции РФ, Законов и Конституций субъектов РФ			

Ответ: ФОВ-1, СВ-3,5, РС-2,4.

9. Структура органов местного самоуправления определяется:

а) федеральными органами власти;

б) органами власти субъекта РФ;

в) самостоятельно местным населением.

10. Местное самоуправление основывается на принципах:

а) организационного и имущественного обособления;

б) ограниченности, предельности компетенций и функций;

в) подконтрольности исполнительным органам государственной власти;

11. В пределах своих полномочий органы местного самоуправления принимают управленческие решения:

а) исключительно самостоятельно;

б) по согласованию и под контролем органов субъекта РФ;

в) по согласованию и во взаимодействии с федеральными органами.

12. Государственная политика- это:

а) искусство управления государством, ведения государственных дел;

б) реализация народного волеизъявления;

в) выражение воли экономически господствующего класса.

13. Ход выполнения федеральных целевых программ (ФЦП) анализируется, оценивается и принимаются

соответствующие решения:

а) правительством РФ;

б) минрегионразвития РФ;

в) минэкономразвития РФ;

г) специальной комиссией при правительстве РФ.

14. Финансирование ФЦП, как правило, осуществляется за счет:

а) только бюджетных средств РФ и регионов;

б) специальных целевых фондов;

в) средств предприятий и организаций;

г) бюджетных источников и средств задействованных предприятий.

15. ФЦП есть форма комплексного планирования развития:

а) национальной экономики в целом;

б) народнохозяйственных комплексов и отраслей;

в) отдельных регионов.

16. Возможности рыночного хозяйства в отношении социальной сферы:

а) потенциально может обеспечить достойную жизнь всех членов общества;

б) не знает социальной справедливости и неизбежно дифференцирует население на бедных и богатых;

в) социальная стабильность и благосостояние всех невозможны без системного государственного регулирования социальной сферы.

17. В национальных проектах числятся:

а) образование;

б) физическая культура и спорт;

в) сельское хозяйство;

г) здравоохранение;

д) все перечисленное.

18. Формы оказания федеральной помощи регионам на социальные расходы это:

а) целевые трансферты;

б) субсидии;

в) кредиты;

г) индексация оплаты труда в дотационных регионах.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
ПК-4 – способностью к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации		
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – основы организации профессиональной деятельности, контроля качества предоставления социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; – проблемные несоответствия в своей деятельности по применению методов количественной оценки качества предоставления социальных услуг и мер социальной поддержки на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; – достоинства и недостатки оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной 	<p>Перечень теоретических вопросов для подготовки к зачету</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Социальная квалиметрия как наука. 2. Категория качества в социальной квалиметрии. 3. Категория количества в социальной квалиметрии. 4. Основные понятия современной социальной квалиметрии. 5. Междисциплинарность социальной квалиметрии. 6. Современное состояние и перспективы развития квалиметрии. 7. Понятие качества социальной услуги. Норма, мера, стандарт, процесс выражения качества социальной услуги. 8. Качество как философская категория. 9. Качество как социально-экономическая категория. 10. Качество как объект. Качество как процесс. 11. Неотъемлемый элемент определения качества: термин (потребность). 12. Основные понятия, связанные с понятием качества: свойство продукции, признак продукции, показатели качества, конкурентоспособность услуг, технический уровень продукции 13. Качество социальных услуг. Классификация социальных услуг; показатели качества социальных услуг. 14. Качество социальных проектов и программ: зависимость качества проектов от квалификации разработчиков и экспертов, их числа, длительности процесса проектирования и сложности решаемой задачи. Оценка качества социальных проектов.

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	<p>квалиметрии и стандартизации;</p> <p>– наиболее эффективные средства оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации.</p>	<p>15. Качество труда: качество труда специалистов, исследователей, руководителей социальной сферы.</p> <p>16. Оценка качества труда руководителей.</p> <p>17. Качество технологии: меры качества – точность, правильность и стабильность технологического процесса; оценка качества документации технологического процесса.</p> <p>18. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.</p> <p>19. Методы измерения показателей качества: инструментальный, экспертный, комбинированный.</p> <p>20. Алгоритм квалиметрической оценки.</p> <p>21. Квалиметрические шкалы: порядка, интервалов, отношений.</p> <p>22. Правила и порядок разработки методики оценивания.</p> <p>23. Обработка экспериментальных данных.</p> <p>24. Эталоны качества. Уровни качества.</p> <p>25. Методы расчета оценок качества</p> <p>26. Методы квалиметрической оценки: упрощенный, приближенный.</p> <p>27. Цели и принципы стратегии управления качеством.</p> <p>28. Классификация показателей качества продукции.</p> <p>29. Управление качеством как система. Основные методы влияния на процесс управления качеством. Жизненный цикл продукции.</p> <p>30. Классификация объектов качества. Качество в жизнедеятельности. Основные аспекты качества: национальный, политический, экономический, технический, социальный, моральный. Качество как объект управления.</p> <p>31. Формирование субъекта потребления. Отношение «объект-субъект», «производитель-потребитель». Интенсивное и экстенсивное количество качества. Триада качества.</p> <p>32. Структурно-логическая модель качества. Многоуровневость</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>качества. Круг, спираль, петля качества.</p> <p>33. Планирование как процесс управления качеством. Всеобъемлющий характер планирования качества на разных уровнях управления и этапах жизненного цикла изделий. Главные задачи планирования качества.</p> <p>34. Основные принципы планирования качества.</p> <p>35. Планирование в широком и узком смысле. Объекты планирования качества. Внутриорганизационное планирование. Средства планирования. Политика повышения качества.</p> <p>36. Виды и методы контроля качества</p> <p>37. Информация о показателях качества жизни, предоставляемая органами государственной власти через средства массовой информации.</p> <p>38. Федеральный закон о социальной защите населения, здравоохранении, образовании, о защите прав потребителей, природопользовании. Стандарты качества социальных услуг</p> <p>Тесты для самопроверки:</p> <p>Раздел 1.</p> <p>1. Основоположниками квалиметрии как науки стали ...</p> <p>а) российские ученые, б) французские исследователи, в) американские ученые, г) немецкие философы.</p> <p>2. Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции, называется...</p> <p>а) социальной метрологией, б) квалиметрией, в) социальной инженерией,</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>г) стандартизацией.</p> <p>3. Метод квалитметрии, базирующийся на процедуре анализа мнения о продукте ил услуге группы специалистов, предполагающий использование шкал (уровней, порядка или отношений), называется ...</p> <p>а) статистический, б) экспертный, в) социологический, г) органолептический</p> <p>4. Продолжите фразу: Источниками информации о качестве являются.....стандарты</p> <p>5. Вид квалитметрии, основанный на измерении и оценивании качества объектов и процессов во времени (оценки динамики), называется...</p> <p>а) вероятно-статистическая, б) экспертная, в) таксономическая, г) индексная.</p> <p>6. Продолжите фразу: Основа(-ы) обеспечения качества — это стандарты</p> <p>7. Что такое квалитметрия?</p> <p>а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги в) область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством г) исследование природы качества, изучение экономических, социалистических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.</p> <p>8. Кем были осуществлены первые системные исследования природы качества: а) У.Э. Деминг</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>б) Гегель в) Аристотель г) К. Маркс д) Э.Кант</p> <p>9. В структуру квалиметрии входят: а) сертификация б) теория качества в) теория управления качеством г) метрология д) нет правильного ответа</p> <p>10. Понятия квалиметрии (ее концептуальный аппарат); аксиоматика и принципы; теория сравнения и логики оценивания; теория квалиметрических шкал; теория свертывания оценок, показателей и свойств, включая теорию весомости, теорию квалиметрических средних, теорию проблемы независимости и т.п. рассматривает эта составляющая (теория) квалиметрии: а) общая квалиметрия б) специальные квалиметрии в) предметные квалиметрии</p> <p>11. Квалиметрия как наука имеет следующие статусы: а) экономический б) технико - экономический в) технический г) общенаучный д) все перечисленные</p> <p>12. Квалиметрия как наука объединяет количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений по управлению качеством и по смежным с ним вопросам управленческой деятельности. Она включает взаимосвязанную систему теории: а) общую квалиметрию, б) специальные квалиметрии</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>в) предметные квалиметрии, г) все указанные</p> <p>Раздел 2.</p> <p>1. Соотнесите понятия</p> <p>а) общую квалиметрию, (2) б) специальные квалиметрии (1) в) предметные квалиметрии (3)</p> <p>1 классифицированные по видам методов и моделей оценки качества (например, экспертная, вероятностно-статистическая, индексная, таксономическая квалиметрия и др.); 2 предусматривающую разработку общетеоретических проблем понятийного аппарата, измерения, оценивания, квалиметрического шкалирования и т.п.; 3 дифференцированные по видам объектов оценивания (продукции — технических устройств, изделий и т.п.; услуг; труда; процессов; проектная квалиметрия и т.п.).</p> <p>2. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:</p> <p>а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение б) условия размещения учреждения в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения ж) все ответы правильные</p> <p>3. Точкой отсчета управления качеством является школа:</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>а) Ф. Тейлора б) В. Шухарта в) Г. Доджа, Г. Роминга г) Г. Эмерсона д) Г. Форда</p> <p>4. Оформление квалиметрии как научной области произошло в ...: а) 20-х гг. XX века, б) 60-70 –х гг. XX века, в) в начале XXIвека, г) в конце XIXвека.</p> <p>5. Основателем современной системы управления качеством является: а) А. Фейгенбаум б) Э. Деминг в) Г. Форд г) нет правильного ответа</p> <p>6. Интенсивное развитие квалиметрии в последние годы связано с а) разработка принципов и методов оценки качества; б) выбор оптимального варианта продукции для ее разработки и постановки на производство; в) расчет и принятие конкурентоспособной цены продукции; г) все верно</p> <p>7. У квалиметрии как науки имеются статусы: а) экономический, б) технический, в) технико-экономический, г) общенаучный, д) системный. Е) все указанные</p> <p>8. Факторы, влияющие на качество социальных услуг: а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>функционирует учреждение</p> <p>б) условия размещения учреждения</p> <p>в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация</p> <p>г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения</p> <p>д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы</p> <p>е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения</p> <p>ж) все ответы правильные</p> <p>9. Точкой отсчета управления качеством является школа:</p> <p>а) В. Шухарта</p> <p>б) Г. Доджа, Г. Роминга</p> <p>в) Г. Эмерсона</p> <p>г) Г. Форда</p> <p>д) Ф. Херцберга</p> <p>е) Ф. Тейлора</p> <p>ж) А. Фейгенбаума</p> <p>з) нет правильного ответа</p> <p>10. Какой метод предусматривает анонимный опрос группы экспертов по специальным анкетам с последующей статистической обработкой материала.</p> <p>А) синтаксический метод</p> <p>б) метод «Дельфы»</p> <p>в) метод «мозгового штурма»</p> <p>г) морфологический метод</p> <p>11. Экспертные методы применяются:</p> <p>а) при оценке показателей качества продукции органолептическим методом</p> <p>б) при выборе базовых образцов и их безразмерных показателей качества</p> <p>в) при сертификации продукции</p> <p>г) все верно</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>Раздел 3.</p> <p>1. Соотнесите понятия</p> <p>а) теория субъекта экспертной квалиметрии (3)</p> <p>б) теория объекта экспертной квалиметрии (2)</p> <p>в) теория оператора (1)</p> <p>1 экспертной квалиметрии направлена на разработку методов обработки экспертной информации, методов шкалирования и свертывания, на обоснование моделей ОК в процессе экспертизы.</p> <p>2 это теория качества рассматриваемого объекта, и соответственно определенная теоретическая компонента квалитологии. В данном случае она выступает как связующее звено экспертной квалиметрии с общей квалиметрией и квалитологией и определяет решение таких вопросов как классификация свойств и показателей качества (ПК), выбор показателей качества для ЭО и т.п.</p> <p>3 базируется на достижениях психологии, инженерной психологии, психофизики, теории потребностей, социологии, социальной психологии.</p> <p>2. Ядром концепции обеспечения качества является:</p> <p>а) получение потребителем только нужных и необходимых услуг,</p> <p>б) которые бы соответствовали стандартам</p> <p>в) получение потребителем любых услуг</p> <p>г) нет правильного ответа</p> <p>3. Социальная услуга, направленная на организацию досуга клиентов, оказание им содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем жизнедеятельности, называется ...</p> <p>а) социально-педагогическая,</p> <p>б) социально-психологическая,</p> <p>в) социально-экономическая услуга,</p> <p>г) социально-бытовая.</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>4. Принцип выбора метода оценки качества, означающий, что любой работник, независимо от своего базового образования, получив минимальную необходимую подготовку по проблемам оценки эффективности деятельности социальных учреждений, может использовать предлагаемые методы и методики, создавать их варианты, называется ...</p> <p>а) принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики, б) принцип доступности для пользователя, в) принцип практической полезности.</p> <p>5. Подвид нормативного издания, 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 ...</p> <p>а) закон, б) приказ, в) стандарт, г) инструкция.</p> <p>6. Соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется ...</p> <p>а) качество товара, б) стандарт качества, в) качество услуги, г) социальная норма.</p> <p>7. Соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется ...</p> <p>а) качество товара, б) стандарт качества, в) качество услуги, г) социальная норма.</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>8. Область социальных наук об измерении и количественной оценке качества различных социальных объектов и субъектов, процессов и состояний, о методологии и методике оценки эффективности теоретических подходов и практики социальной работы во всех ее проявлениях называется...</p> <p>а) социальная квалиметрия, б) квалиметрия социальной работы, в) социологическая квалиметрия, г) специфическая квалиметрия.</p> <p>9. Метод квалиметрии, основанный на определении показателей качества продукции на основе анализа восприятий органов чувств — зрения, обоняния, слуха, осязания, вкуса., называется...</p> <p>а) статистический, б) экспертный, в) социологический, г) органолептический.</p> <p>10. Социальная услуга, предоставляемая клиентам с целью поддержать и улучшить их жизненный уровень путем оказания материальной помощи, консультирования, содействия в трудоустройстве, в решении других социально-экономических проблем жизнедеятельности, называется...</p> <p>а) социально-педагогическая, б) социально-психологическая, в) социально-экономическая услуга.</p> <p>Раздел 4.</p> <p>1. Дайте определение сущности государства:</p> <p>а) общность людей с единым языком, культурой и территорией проживания; б) общность людей, интегрируемая системой правового и властного принуждения; в) форма политической организации общества на определенной</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>территории.</p> <p>2. Назовите конституирующие признаки государства:</p> <p>а) однородный национальный и языковой состав населения;</p> <p>б) наличие определенной территории под единой юрисдикцией;</p> <p>в) особая структура органов и учреждений, осуществляющих властные функции;</p> <p>г) наличие территориальных границ.</p> <p>3. Какую форму правления имеет Российская Федерация.</p> <p>а) президентская республика;</p> <p>б) парламентская республика;</p> <p>в) президентско-парламентская;</p> <p>г) авторитарно-демократическая.</p> <p>4. Основное назначение государства:</p> <p>а) охрана общественного порядка и окружающей среды;</p> <p>б) взаимоотношения органов власти с гражданами;</p> <p>в) защита партийных и властных интересов;</p> <p>г) обеспечение рациональной организации жизнедеятельности и развития общества.</p> <p>5. Демократия это:</p> <p>а) наличие многопартийности;</p> <p>б) власть народа;</p> <p>в) наличие конституции и выборности органов власти;</p> <p>г) наличие разделения властей.</p> <p>6. Главные цели государственной экономической политики</p> <p>а) обязательное удовлетворение интересов партий, победивших на выборах;</p> <p>б) обеспечение стабильного развития общества и свободного развития</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>всех граждан; в) первоочередное решение задач перспективного развития страны. г) неотложное выполнение одобренных народом программ (целей).</p> <p>7. Какое причинно-следственное соотношение экономической политики и государственного управления существенно и верно?: а) экономическая политика – необходимая форма реализации государственного управления; б) государственное управление – необходимая форма и следствие принимаемой экономической политики; в) экономическая политика – необходимый способ реализации социально-экономической идеологии (совокупности целей).</p> <p>8. Какие критерии следует применять, оценивая исторические политические действия государственной власти или органов?: а) главное - благие намерения в интересах общества или его ведущих групп; б) справедливость и гуманность властных решений; в) учет реалий и возможностей конкретно-исторической ситуации; г) оценка с позиций современной ситуации (теперь виднее!).</p> <p>9. Что является базисным фактором успешного социального управления?: а) государственное перераспределение доходов; б) повышение производительности труда и доходов; в) личная ответственность каждого за свое материальное благополучие; г) развитие малого бизнеса.</p> <p>10. Для улучшения материального положения населения в первую очередь</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>необходимо:</p> <p>а) повышать эффективность производства на основе инноваций; б) изменить пропорции распределения национального дохода в пользу социальной сферы;</p> <p>в) ввести прогрессивный подоходный налог и регулировать цены на потребительские товары.</p> <p>11. Конституционная норма «РФ – социальное государство» означает: а) обеспечение обязательных стандартов благосостояния человека; б) государственное регулирование социальной сферы в интересах всех членов общества; в) обеспечение достойной жизни и свободного развития каждого человека.</p> <p>12. Реализация социальной политики – компетенция органов: а) федеральных органов исполнительной власти; б) совместное ведение РФ и субъектов РФ; в) совместное ведение РФ, субъектов РФ и муниципальных органов.</p> <p>13. Какой механизм регулирования социальной сферы предпочтительнее?: а) жесткое государственное регулирование с установлением обязательных социальных стандартов; б) социальное партнерство работодателей, трудящихся и государства; в) государственное регулирование во взаимодействии с гражданским обществом.</p> <p>14. Модель «социального рыночного хозяйства» – это ПЕРЕЖДЕ ВСЕГО: а) решение социальных проблем на основе массового развития малого бизнеса, формирования среднего класса; б) решение социальных проблем на основе перераспределения государством</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>национального дохода;</p> <p>в) соединение рыночного предпринимательства с государственным «дерегулированием» с учетом принятых социальных стандартов жизни.</p> <p>15. Инструментами социальной политики являются:</p> <p>а) социальные гарантии;</p> <p>б) социальные стандарты;</p> <p>в) социальные потребности;</p> <p>г) налоги и таможенные пошлины.</p> <p>16. Бюджетные расходы на социальные нужды являются:</p> <p>а) защищенными, то есть не подлежат секвестру;</p> <p>б) не являются защищенными;</p> <p>в) подлежат специальному рассмотрению в случае недостаточности бюджетных средств.</p> <p>17. Минимальный потребительский бюджет:</p> <p>а) служит основой расчетов для поддержки малообеспеченных слоев населения;</p> <p>б) используется для расчета пенсий и иных форм социального страхования;</p> <p>в) служит основой для демографической политики.</p> <p>18. Государственные гарантии по оплате труда распространяются на:</p> <p>а) минимальный размер тарифной сетки и окладов в бюджетной сфере;</p> <p>б) минимальный размер оплаты труда;</p> <p>в) повышение зарплаты при повышении производительности труда;</p> <p>г) индексацию зарплаты в связи с ростом инфляции.</p> <p>19. Коэффициент (т.н. децильный) пропасти в доходах 10 % богатых и 10% самых бедных считается в международной практике критическим при величине:</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>а) около 5 : 1; б) около 10 : 1; в) более 15 : 1.</p> <p>20. Какие меры государственного регулирования социальной сферы правомерны в рыночной экономике?: а) установление минимальной заработной платы на уровне достойного существования; б) гарантированное обеспечение минимальных стандартов жизнеобеспечения человека; в) контроль и ограничение цен на потребительские товары.</p> <p>21. Конституция РФ гарантирует каждому гражданину: а) социальное обеспечение; б) охрану здоровья и медицинскую помощь; в) рабочее место.</p> <p>22. Прожиточный минимум официально фиксирует: а) допустимые нормы питания на человека; б) черту, ниже которой начинается «бедность» в) минимально допустимую потребительскую корзину.</p> <p><i>Раздел 5.</i></p> <p>1. Правовой основой формирования федеративных отношений служит: а) Федеративный договор между РФ и субъектами РФ; б) Конституция РФ; в) Указы Президента РФ; г) Постановления Правительства РФ.</p> <p>2. В Российской Федерации Конституция РФ не гарантирует</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>а) социальное обеспечение и социальную защиту;</p> <p>б) свободу мысли и слова;</p> <p>в) трудоустройство;</p> <p>г) право наследования имущества.</p> <p>3. В совместном ведении РФ и субъектов РФ находятся следующие вопросы</p> <p>а) формирование федеральных органов власти;</p> <p>б) управление федеральной собственностью;</p> <p>в) обеспечение соответствия законов, иных правовых актов субъектов РФ Конституции РФ и федеральным законам;</p> <p>г) вопросы владения, пользования землей, недрами и другими природными ресурсами.</p> <p>4. Система органов власти субъектов РФ устанавливается на основе</p> <p>а) правовых актов субъекта федерации;</p> <p>б) федеральных законов;</p> <p>в) Конституции РФ.</p> <p>5. Что не входит в полномочия региональных властей?:</p> <p>а) самостоятельное исполнение полномочий;</p> <p>б) самостоятельное избрание и/ или назначение высшего должностного лица;</p> <p>в) самостоятельное утверждение бюджета, его доходов и расходов.</p> <p>6. Кто устанавливает административно-территориальное устройство в пределах субъекта РФ?:</p> <p>а) Президент РФ;</p> <p>б) Федеральное собрание (парламент) РФ;</p> <p>в) Законодательное собрание субъекта РФ.</p> <p>7. В совместном ведении РФ и субъектов РФ не находятся следующие</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства			
		<p>вопросы:</p> <p>а) управление имуществом субъектов РФ;</p> <p>б) координация международных и внешнеэкономических связей субъектов РФ;</p> <p>в) меры по обеспечению законности прав и свобод граждан;</p> <p>г) владение, пользование и распоряжение землей, недрами и другими природными ресурсами.</p> <p>8. Установите соответствие между предметами ведения, полномочиями и Органами государственной власти:</p>			
	Предметы ведения и полномочия	Федеральные органы власти – ФОВ	Совместное ведение - СВ	Регионы самостоятельно - РС	
1. Регулирование денежного обращения					
2. Формирование и реализация региональных программ развития					
3. Разграничение государственной собственности					
4. Учреждение органов власти в регионах					
5. Обеспечение соответствия Конституции РФ, Законов и Конституций субъектов РФ					

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>Ответ: ФОВ-1, СВ-3,5, РС-2,4.</p> <p>9. Структура органов местного самоуправления определяется:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) федеральными органами власти; б) органами власти субъекта РФ; в) самостоятельно местным населением. <p>10. Местное самоуправление основывается на принципах:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) организационного и имущественного обособления; б) ограниченности, предельности компетенций и функций; в) подконтрольности исполнительным органам государственной власти; <p>11. В пределах своих полномочий органы местного самоуправления принимают управленческие решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) исключительно самостоятельно; б) по согласованию и под контролем органов субъекта РФ; в) по согласованию и во взаимодействии с федеральными органами. <p>12. Государственная политика- это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) искусство управления государством, ведения государственных дел; б) реализация народного волеизъявления; в) выражение воли экономически господствующего класса. <p>13. Ход выполнения федеральных целевых программ (ФЦП) анализируется, оценивается и принимаются соответствующие решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) правительством РФ; б) минрегионразвития РФ; в) минэкономразвития РФ; г) специальной комиссией при правительстве РФ. <p>14. Финансирование ФЦП, как правило, осуществляется за счет:</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>а) только бюджетных средств РФ и регионов; б) специальных целевых фондов; в) средств предприятий и организаций; г) бюджетных источников и средств задействованных предприятий.</p> <p>15. ФЦП есть форма комплексного планирования развития: а) национальной экономики в целом; б) народнохозяйственных комплексов и отраслей; в) отдельных регионов.</p> <p>16. Возможности рыночного хозяйства в отношении социальной сферы: а) потенциально может обеспечить достойную жизнь всех членов общества; б) не знает социальной справедливости и неизбежно дифференцирует население на бедных и богатых; в) социальная стабильность и благосостояние всех невозможны без системного государственного регулирования социальной сферы.</p> <p>17. В национальных проектах числятся: а) образование; б) физическая культура и спорт; в) сельское хозяйство; г) здравоохранение; д) все перечисленное.</p> <p>18. Формы оказания федеральной помощи регионам на социальные расходы это: а) целевые трансферты; б) субсидии;</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		в) кредиты; г) индексация оплаты труда в дотационных регионах.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать критерии качества предоставляемых услуг и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; – выбирать необходимые средства оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи; – осуществлять анализ оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; – оценивать процесс оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации. 	<p>Практические задания</p> <p>Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросу «Квалиметрия в социальной работе»).</p> <p>Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Подходы к оценке эффективности социального обслуживания?»).</p> <p>Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Управление качеством»).</p> <p>Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).</p> <p>Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Зачем внедрять систему качества в социальные услуги»).</p> <p>Разработайте индивидуальный проект (план конкретного вида услуг учреждений или формы социального обслуживания для разных категорий граждан).</p> <p>Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «В чем вы видите основные причины и последствия неравенства и бедности в России?»).</p>
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> – навыками выявления и измерения показателей эффективности социального 	<p>Практические задания для зачета</p> <p>1. Разработайте (индивидуально или в группе) систему оценки качества</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	<p>обслуживания, оценки эффективности социального обслуживания и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения на практике избранных показателей качества социального обслуживания и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; – навыками соотносить достоинства и недостатки осуществления оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации; – навыками управления процессом оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации. 	<p>социальных услуг на примере любого учреждения социальной защиты населения.</p> <p>2. Разработайте (индивидуально или в группе) индикаторы оценка качества собственных проектов.</p>
ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию		

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – основы общей психологии – проблемные несоответствия в своей деятельности с точки зрения проявления общих закономерностей и индивидуальных особенностей развития человека – достоинства и недостатки своей деятельности с точки зрения проявления общих закономерностей и индивидуальных особенностей развития человека – наиболее эффективные методы, формы и средства деятельности, ориентируясь особенности регуляции поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях. 	<p>Перечень теоретических вопросов для подготовки к зачету</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Социальная квалиметрия как наука. 2. Категория качества в социальной квалиметрии. 3. Категория количества в социальной квалиметрии. 4. Основные понятия современной социальной квалиметрии. 5. Междисциплинарность социальной квалиметрии. 6. Современное состояние и перспективы развития квалиметрии. 7. Понятие качества социальной услуги. Норма, мера, стандарт, процесс выражения качества социальной услуги. 8. Качество как философская категория. 9. Качество как социально-экономическая категория. 10. Качество как объект. Качество как процесс. 11. Неотъемлемый элемент определения качества: термин (потребность). 12. Основные понятия, связанные с понятием качества: свойство продукции, признак продукции, показатели качества, конкурентоспособность услуг, технический уровень продукции 13. Качество социальных услуг. Классификация социальных услуг; показатели качества социальных услуг. 14. Качество социальных проектов и программ: зависимость качества проектов от квалификации разработчиков и экспертов, их числа, длительности процесса проектирования и сложности решаемой задачи. Оценка качества социальных проектов. 15. Качество труда: качество труда специалистов, исследователей, руководителей социальной сферы. 16. Оценка качества труда руководителей. 17. Качество технологии: меры качества – точность, правильность и стабильность технологического процесса; оценка качества документации технологического процесса.

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>18. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.</p> <p>19. Методы измерения показателей качества: инструментальный, экспертный, комбинированный.</p> <p>20. Алгоритм квалитетической оценки.</p> <p>21. Квалитетические шкалы: порядка, интервалов, отношений.</p> <p>22. Правила и порядок разработки методики оценивания.</p> <p>23. Обработка экспериментальных данных.</p> <p>24. Эталоны качества. Уровни качества.</p> <p>25. Методы расчета оценок качества</p> <p>26. Методы квалитетической оценки: упрощенный, приближенный.</p> <p>27. Цели и принципы стратегии управления качеством.</p> <p>28. Классификация показателей качества продукции.</p> <p>29. Управление качеством как система. Основные методы влияния на процесс управления качеством. Жизненный цикл продукции.</p> <p>30. Классификация объектов качества. Качество в жизнедеятельности. Основные аспекты качества: национальный, политический, экономический, технический, социальный, моральный. Качество как объект управления.</p> <p>31. Формирование субъекта потребления. Отношение «объект-субъект», «производитель-потребитель». Интенсивное и экстенсивное количество качества. Триада качества.</p> <p>32. Структурно-логическая модель качества. Многоуровневость качества. Круг, спираль, петля качества.</p> <p>33. Планирование как процесс управления качеством. Всеобъемлющий характер планирования качества на разных уровнях управления и этапах жизненного цикла изделий. Главные задачи планирования качества.</p> <p>34. Основные принципы планирования качества.</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>35. Планирование в широком и узком смысле. Объекты планирования качества. Внутриорганизационное планирование. Средства планирования. Политика повышения качества.</p> <p>36. Виды и методы контроля качества</p> <p>37. Информация о показателях качества жизни, предоставляемая органами государственной власти через средства массовой информации.</p> <p>38. Федеральный закон о социальной защите населения, здравоохранении, образовании, о защите прав потребителей, природопользовании. Стандарты качества социальных услуг</p> <p>Тесты для самопроверки:</p> <p>Раздел 1.</p> <p>1. Основоположниками квалиметрии как науки стали ...</p> <p>а) российские ученые, б) французские исследователи, в) американские ученые, г) немецкие философы.</p> <p>2. Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции, называется...</p> <p>а) социальной метрологией, б) квалиметрией, в) социальной инженерией, г) стандартизацией.</p> <p>3. Метод квалиметрии, базирующийся на процедуре анализа мнения о продукте ил услуге группы специалистов, предполагающий использование шкал (уровней, порядка или отношений), называется ...</p> <p>а) статистический, б) экспертный,</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>в) социологический, г) органолептический</p> <p>4. Продолжите фразу: Источниками информации о качестве являются.....стандарты</p> <p>5. Вид квалиметрии, основанный на измерении и оценивании качества объектов и процессов во времени (оценки динамики), называется... а) вероятностно-статистическая, б) экспертная, в) таксономическая, г) индексная.</p> <p>6. Продолжите фразу: Основа(-ы) обеспечения качества — это стандарты</p> <p>7. Что такое квалиметрия? а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги в) область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством г) исследование природы качества, изучение экономических, социалистических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.</p> <p>8. Кем были осуществлены первые системные исследования природы качества: а) У.Э. Деминг б) Гегель в) Аристотель г) К. Маркс д) Э.Кант</p> <p>9. В структуру квалиметрии входят: а) сертификация</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>б) теория качества в) теория управления качеством г) метрология д) нет правильного ответа</p> <p>10. Понятия квалиметрии (ее концептуальный аппарат); аксиоматика и принципы; теория сравнения и логики оценивания; теория квалиметрических шкал; теория свертывания оценок, показателей и свойств, включая теорию весомости, теорию квалиметрических средних, теорию проблемы независимости и т.п. рассматривает эта составляющая (теория) квалиметрии: а) общая квалиметрия б) специальные квалиметрии в) предметные квалиметрии</p> <p>11. Квалиметрия как наука имеет следующие статусы: а) экономический б) технико - экономический в) технический г) общенаучный д) все перечисленные</p> <p>12. Квалиметрия как наука объединяет количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений по управлению качеством и по смежным с ним вопросам управленческой деятельности. Она включает взаимосвязанную систему теории: а) общую квалиметрию, б) специальные квалиметрии в) предметные квалиметрии, г) все указанные</p> <p>Раздел 2. 1. Соотнесите понятия</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>а) общую квалиметрию, (2) б) специальные квалиметрии (1) в) предметные квалиметрии (3) 1 классифицированные по видам методов и моделей оценки качества (например, экспертная, вероятностно-статистическая, индексная, таксономическая квалиметрия и др.); 2 предусматривающую разработку общетеоретических проблем понятийного аппарата, измерения, оценивания, квалиметрического шкалирования и т.п.; 3 дифференцированные по видам объектов оценивания (продукции — технических устройств, изделий и т.п.; услуг; труда; процессов; проектная квалиметрия и т.п.).</p> <p>2. Факторы, влияющие на качество социальных услуг: а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение б) условия размещения учреждения в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения ж) все ответы правильные</p> <p>3. Точкой отсчета управления качеством является школа: а) Ф. Тейлора б) В. Шухарта в) Г. Доджа, Г. Роминга г) Г. Эмерсона д) Г. Форда</p> <p>4. Оформление квалиметрии как научной области произошло в ...:</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>а) 20-х гг. XX века, б) 60-70 –х гг. XX века, в) в начале XXIвека, г) в конце XIXвека.</p> <p>5. Основателем современной системы управления качеством является: а) А. Фейгенбаум б) Э. Деминг в) Г. Форд г) нет правильного ответа</p> <p>6. Интенсивное развитие квалитметрии в последние годы связано с а) разработка принципов и методов оценки качества; б) выбор оптимального варианта продукции для ее разработки и постановки на производство; в) расчет и принятие конкурентоспособной цены продукции; г) все верно</p> <p>7. У квалитметрии как науки имеются статусы: а) экономический, б) технический, в) технико-экономический, г) общенаучный, д) системный. Е) все указанные</p> <p>8. Факторы, влияющие на качество социальных услуг: а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение б) условия размещения учреждения в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация г) специальное и табельное техническое оснащение учреждение д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>услуг клиентам социальной службы</p> <p>е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения</p> <p>ж) все ответы правильные</p> <p>9. Точкой отсчета управления качеством является школа:</p> <p>а) В. Шухарта</p> <p>б) Г. Доджа, Г. Роминга</p> <p>в) Г. Эмерсона</p> <p>г) Г. Форда</p> <p>д) Ф. Херцберга</p> <p>е) Ф. Тейлора</p> <p>ж) А. Фейгенбаума</p> <p>з) нет правильного ответа</p> <p>10. Какой метод предусматривает анонимный опрос группы экспертов по специальным анкетам с последующей статистической обработкой материала.</p> <p>А) синтаксический метод</p> <p>б) метод «Дельфы»</p> <p>в) метод «мозгового штурма»</p> <p>г) морфологический метод</p> <p>11. Экспертные методы применяются:</p> <p>а) при оценке показателей качества продукции органолептическим методом</p> <p>б) при выборе базовых образцов и их безразмерных показателей качества</p> <p>в) при сертификации продукции</p> <p>г) все верно</p> <p>Раздел 3.</p> <p>1. Соотнесите понятия</p> <p>а) теория субъекта экспертной квалиметрии (3)</p> <p>б) теория объекта экспертной квалиметрии (2)</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>в) теория оператора (1)</p> <p>1 экспертной квалиметрии направлена на разработку методов обработки экспертной информации, методов шкалирования и свертывания, на обоснование моделей ОК в процессе экспертизы.</p> <p>2 это теория качества рассматриваемого объекта, и соответственно определенная теоретическая компонента квалитологии. В данном случае она выступает как связующее звено экспертной квалиметрии с общей квалиметрией и квалитологией и определяет решение таких вопросов как классификация свойств и показателей качества (ПК), выбор показателей качества для ЭО и т.п.</p> <p>3 базируется на достижениях психологии, инженерной психологии, психофизики, теории потребностей, социологии, социальной психологии.</p> <p>2. Ядром концепции обеспечения качества является:</p> <p>а) получение потребителем только нужных и необходимых услуг, б) которые бы соответствовали стандартам</p> <p>в) получение потребителем любых услуг г) нет правильного ответа</p> <p>3. Социальная услуга, направленная на организацию досуга клиентов, оказание им содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем жизнедеятельности, называется ...</p> <p>а) социально-педагогическая, б) социально-психологическая, в) социально-экономическая услуга, г) социально-бытовая.</p> <p>4. Принцип выбора метода оценки качества, означающий, что любой работник, независимо от своего базового образования, получив минимальную необходимую подготовку по проблемам оценки эффективности деятельности социальных учреждений, может использовать предлагаемые методы и методики, создавать их варианты, называется ...</p> <p>а) принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>статистики,</p> <p>б) принцип доступности для пользователя,</p> <p>в) принцип практической полезности.</p> <p>5. Подвид нормативного издания, 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...</p> <p>а) закон,</p> <p>б) приказ,</p> <p>в) стандарт,</p> <p>г) инструкция.</p> <p>6. Соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется ...</p> <p>а) качество товара,</p> <p>б) стандарт качества,</p> <p>в) качество услуги,</p> <p>г) социальная норма.</p> <p>7. Соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется ...</p> <p>а) качество товара,</p> <p>б) стандарт качества,</p> <p>в) качество услуги,</p> <p>г) социальная норма.</p> <p>8. Область социальных наук об измерении и количественной оценке качества различных социальных объектов и субъектов, процессов и состояний, о методологии и методике оценки эффективности теоретических подходов и практики социальной работы во всех ее проявлениях называется...</p> <p>а) социальная квалиметрия,</p> <p>б) квалиметрия социальной работы,</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>в) социологическая квалиметрия, г) специфическая квалиметрия. 9. Метод квалиметрии, основанный на определении показателей качества продукции на основе анализа восприятий органов чувств — зрения, обоняния, слуха, осязания, вкуса., называется...</p> <p>а) статистический, б) экспертный, в) социологический, г) органолептический.</p> <p>10. Социальная услуга, предоставляемая клиентам с целью поддержать и улучшить их жизненный уровень путем оказания материальной помощи, консультирования, содействия в трудоустройстве, в решении других социально-экономических проблем жизнедеятельности, называется...</p> <p>а) социально-педагогическая, б) социально-психологическая, в) социально-экономическая услуга.</p> <p><i>Раздел 4.</i></p> <p>1. Дайте определение сущности государства: а) общность людей с единым языком, культурой и территорией проживания; б) общность людей, интегрируемая системой правового и властного принуждения; в) форма политической организации общества на определенной территории.</p> <p>2. Назовите конституирующие признаки государства: а) однородный национальный и языковой состав населения; б) наличие определенной территории под единой юрисдикцией; в) особая структура органов и учреждений, осуществляющих властные</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>функции;</p> <p>г) наличие территориальных границ.</p> <p>3. Какую форму правления имеет Российская Федерация.</p> <p>а) президентская республика;</p> <p>б) парламентская республика;</p> <p>в) президентско-парламентская;</p> <p>г) авторитарно-демократическая.</p> <p>4. Основное назначение государства:</p> <p>а) охрана общественного порядка и окружающей среды;</p> <p>б) взаимоотношения органов власти с гражданами;</p> <p>в) защита партийных и властных интересов;</p> <p>г) обеспечение рациональной организации жизнедеятельности и развития общества.</p> <p>5. Демократия это:</p> <p>а) наличие многопартийности;</p> <p>б) власть народа;</p> <p>в) наличие конституции и выборности органов власти;</p> <p>г) наличие разделения властей.</p> <p>6. Главные цели государственной экономической политики</p> <p>а) обязательное удовлетворение интересов партий, победивших на выборах;</p> <p>б) обеспечение стабильного развития общества и свободного развития всех граждан;</p> <p>в) первоочередное решение задач перспективного развития страны.</p> <p>г) неотложное выполнение одобренных народом программ (целей).</p> <p>7. Какое причинно-следственное соотношение экономической политики и государственного управления существенно и верно?:</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>а) экономическая политика – необходимая форма реализации государственного управления;</p> <p>б) государственное управление – необходимая форма и следствие принимаемой экономической политики;</p> <p>в) экономическая политика – необходимый способ реализации социально-экономической идеологии (совокупности целей).</p> <p>8. Какие критерии следует применять, оценивая исторические политические действия государственной власти или органов?:</p> <p>а) главное - благие намерения в интересах общества или его ведущих групп;</p> <p>б) справедливость и гуманность властных решений;</p> <p>в) учет реалий и возможностей конкретно-исторической ситуации;</p> <p>г) оценка с позиций современной ситуации (теперь виднее!).</p> <p>9. Что является базисным фактором успешного социального управления?:</p> <p>а) государственное перераспределение доходов;</p> <p>б) повышение производительности труда и доходов;</p> <p>в) личная ответственность каждого за свое материальное благополучие;</p> <p>г) развитие малого бизнеса.</p> <p>10. Для улучшения материального положения населения в первую очередь необходимо:</p> <p>а) повышать эффективность производства на основе инноваций;</p> <p>б) изменить пропорции распределения национального дохода в пользу социальной сферы;</p> <p>в) ввести прогрессивный подоходный налог и регулировать цены на</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>потребительские товары.</p> <p>11. Конституционная норма «РФ – социальное государство» означает:</p> <p>а) обеспечение обязательных стандартов благосостояния человека;</p> <p>б) государственное регулирование социальной сферы в интересах всех членов общества;</p> <p>в) обеспечение достойной жизни и свободного развития каждого человека.</p> <p>12. Реализация социальной политики – компетенция органов:</p> <p>а) федеральных органов исполнительной власти;</p> <p>б) совместное ведение РФ и субъектов РФ;</p> <p>в) совместное ведение РФ, субъектов РФ и муниципальных органов.</p> <p>13. Какой механизм регулирования социальной сферы предпочтительнее?:</p> <p>а) жесткое государственное регулирование с установлением обязательных социальных стандартов;</p> <p>б) социальное партнерство работодателей, трудящихся и государства;</p> <p>в) государственное регулирование во взаимодействии с гражданским обществом.</p> <p>14. Модель «социального рыночного хозяйства» – это ПРЕЖДЕ ВСЕГО:</p> <p>а) решение социальных проблем на основе массового развития малого бизнеса, формирования среднего класса;</p> <p>б) решение социальных проблем на основе перераспределения государством национального дохода;</p> <p>в) соединение рыночного предпринимательства с государственным «дерегулированием» с учетом принятых социальных стандартов жизни.</p> <p>15. Инструментами социальной политики являются:</p> <p>а) социальные гарантии;</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>б) социальные стандарты; в) социальные потребности; г) налоги и таможенные пошлины.</p> <p>16. Бюджетные расходы на социальные нужды являются: а) защищенными, то есть не подлежат секвестру; б) не являются защищенными; в) подлежат специальному рассмотрению в случае недостаточности бюджетных средств.</p> <p>17. Минимальный потребительский бюджет: а) служит основой расчетов для поддержки малообеспеченных слоев населения; б) используется для расчета пенсий и иных форм социального страхования; в) служит основой для демографической политики.</p> <p>18. Государственные гарантии по оплате труда распространяются на: а) минимальный размер тарифной сетки и окладов в бюджетной сфере; б) минимальный размер оплаты труда; в) повышение зарплаты при повышении производительности труда; г) индексацию зарплаты в связи с ростом инфляции.</p> <p>19. Коэффициент (т.н. децильный) пропасти в доходах 10 % богатых и 10% самых бедных считается в международной практике критическим при величине: а) около 5 : 1; б) около 10 : 1; в) более 15 : 1.</p> <p>20. Какие меры государственного регулирования социальной сферы правомерны в рыночной экономике?:</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>а) установление минимальной заработной платы на уровне достойного существования;</p> <p>б) гарантированное обеспечение минимальных стандартов жизнеобеспечения человека;</p> <p>в) контроль и ограничение цен на потребительские товары.</p> <p>21. Конституция РФ гарантирует каждому гражданину:</p> <p>а) социальное обеспечение;</p> <p>б) охрану здоровья и медицинскую помощь;</p> <p>в) рабочее место.</p> <p>22. Прожиточный минимум официально фиксирует:</p> <p>а) допустимые нормы питания на человека;</p> <p>б) черту, ниже которой начинается «бедность»</p> <p>в) минимально допустимую потребительскую корзину.</p> <p><i>Раздел 5.</i></p> <p>1. Правовой основой формирования федеративных отношений служит:</p> <p>а) Федеративный договор между РФ и субъектами РФ;</p> <p>б) Конституция РФ;</p> <p>в) Указы Президента РФ;</p> <p>г) Постановления Правительства РФ.</p> <p>2. В Российской Федерации Конституция РФ не гарантирует</p> <p>а) социальное обеспечение и социальную защиту;</p> <p>б) свободу мысли и слова;</p> <p>в) трудоустройство;</p> <p>г) право наследования имущества.</p> <p>3. В совместном ведении РФ и субъектов РФ находятся следующие вопросы</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>а) формирование федеральных органов власти;</p> <p>б) управление федеральной собственностью;</p> <p>в) обеспечение соответствия законов, иных правовых актов субъектов РФ Конституции РФ и федеральным законам;</p> <p>г) вопросы владения, пользования землей, недрами и другими природными ресурсами.</p> <p>4. Система органов власти субъектов РФ устанавливается на основе</p> <p>а) правовых актов субъекта федерации;</p> <p>б) федеральных законов;</p> <p>в) Конституции РФ.</p> <p>5. Что не входит в полномочия региональных властей?:</p> <p>а) самостоятельное исполнение полномочий;</p> <p>б) самостоятельное избрание и/ или назначение высшего должностного лица;</p> <p>в) самостоятельное утверждение бюджета, его доходов и расходов.</p> <p>6. Кто устанавливает административно-территориальное устройство в пределах субъекта РФ?:</p> <p>а) Президент РФ;</p> <p>б) Федеральное собрание (парламент) РФ;</p> <p>в) Законодательное собрание субъекта РФ.</p> <p>7. В совместном ведении РФ и субъектов РФ не находятся следующие вопросы:</p> <p>а) управление имуществом субъектов РФ;</p> <p>б) координация международных и внешнеэкономических связей субъектов РФ;</p> <p>в) меры по обеспечению законности прав и свобод граждан;</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства																											
		<p>г) владение, пользование и распоряжение землей, недрами и другими природными ресурсами.</p> <p>8. Установите соответствие между предметами ведения, полномочиями и Органами государственной власти:</p> <table border="1" data-bbox="1003 395 2087 1150"> <thead> <tr> <th data-bbox="1003 395 1435 533">Предметы ведения и полномочия</th> <th data-bbox="1435 395 1666 533">Федеральные органы власти – ФОВ</th> <th data-bbox="1666 395 1854 533">Совместное ведение - СВ</th> <th data-bbox="1854 395 2087 533">Регионы самостоятельно - РС</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1003 533 1435 635">1. Регулирование денежного обращения</td> <td data-bbox="1435 533 1666 635"></td> <td data-bbox="1666 533 1854 635"></td> <td data-bbox="1854 533 2087 635"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1003 635 1435 772">2. Формирование и реализация региональных программ развития</td> <td data-bbox="1435 635 1666 772"></td> <td data-bbox="1666 635 1854 772"></td> <td data-bbox="1854 635 2087 772"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1003 772 1435 909">3. Разграничение государственной собственности</td> <td data-bbox="1435 772 1666 909"></td> <td data-bbox="1666 772 1854 909"></td> <td data-bbox="1854 772 2087 909"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1003 909 1435 1011">4. Учреждение органов власти в регионах</td> <td data-bbox="1435 909 1666 1011"></td> <td data-bbox="1666 909 1854 1011"></td> <td data-bbox="1854 909 2087 1011"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1003 1011 1435 1150">5. Обеспечение соответствия Конституции РФ, Законов и Конституций субъектов РФ</td> <td data-bbox="1435 1011 1666 1150"></td> <td data-bbox="1666 1011 1854 1150"></td> <td data-bbox="1854 1011 2087 1150"></td> </tr> </tbody> </table> <p>Ответ: ФОВ-1, СВ-3,5, РС-2,4.</p> <p>9. Структура органов местного самоуправления определяется:</p> <p>а) федеральными органами власти;</p> <p>б) органами власти субъекта РФ;</p> <p>в) самостоятельно местным населением.</p>				Предметы ведения и полномочия	Федеральные органы власти – ФОВ	Совместное ведение - СВ	Регионы самостоятельно - РС	1. Регулирование денежного обращения				2. Формирование и реализация региональных программ развития				3. Разграничение государственной собственности				4. Учреждение органов власти в регионах				5. Обеспечение соответствия Конституции РФ, Законов и Конституций субъектов РФ			
Предметы ведения и полномочия	Федеральные органы власти – ФОВ	Совместное ведение - СВ	Регионы самостоятельно - РС																										
1. Регулирование денежного обращения																													
2. Формирование и реализация региональных программ развития																													
3. Разграничение государственной собственности																													
4. Учреждение органов власти в регионах																													
5. Обеспечение соответствия Конституции РФ, Законов и Конституций субъектов РФ																													

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>10. Местное самоуправление основывается на принципах:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) организационного и имущественного обособления; б) ограниченности, предельности компетенций и функций; в) подконтрольности исполнительным органам государственной власти; <p>11. В пределах своих полномочий органы местного самоуправления принимают управленческие решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) исключительно самостоятельно; б) по согласованию и под контролем органов субъекта РФ; в) по согласованию и во взаимодействии с федеральными органами. <p>12. Государственная политика- это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) искусство управления государством, ведения государственных дел; б) реализация народного волеизъявления; в) выражение воли экономически господствующего класса. <p>13. Ход выполнения федеральных целевых программ (ФЦП) анализируется, оценивается и принимаются соответствующие решения:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) правительством РФ; б) минрегионразвития РФ; в) минэкономразвития РФ; г) специальной комиссией при правительстве РФ. <p>14. Финансирование ФЦП, как правило, осуществляется за счет:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) только бюджетных средств РФ и регионов; б) специальных целевых фондов; в) средств предприятий и организаций; г) бюджетных источников и средств задействованных предприятий. <p>15. ФЦП есть форма комплексного планирования развития:</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>а) национальной экономики в целом; б) народнохозяйственных комплексов и отраслей; в) отдельных регионов.</p> <p>16. Возможности рыночного хозяйства в отношении социальной сферы: а) потенциально может обеспечить достойную жизнь всех членов общества; б) не знает социальной справедливости и неизбежно дифференцирует население на бедных и богатых; в) социальная стабильность и благосостояние всех невозможны без системного государственного регулирования социальной сферы.</p> <p>17. В национальных проектах числятся: а) образование; б) физическая культура и спорт; в) сельское хозяйство; г) здравоохранение; д) все перечисленное.</p> <p>18. Формы оказания федеральной помощи регионам на социальные расходы это: а) целевые трансферты; б) субсидии; в) кредиты; г) индексация оплаты труда в дотационных регионах.</p>
Уметь	– организовывать свою деятельность в соответствии с закономерностями индивидуальных особенностей	<p>Практические задания Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросу «Квалиметрия в социальной работе»).</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	<p>психического развития человека на различных возрастных ступенях</p> <ul style="list-style-type: none"> – выбирать необходимые методы, формы и средства работы с учетом закономерностей возрастного развития и особенностей регуляции поведения и деятельности человека – осуществлять анализ собственной работы с учетом закономерностей возрастного развития и особенностей регуляции поведения и деятельности человека – оценивать процесс деятельности в соответствии с учетом закономерностей возрастного развития и особенностей регуляции поведения и деятельности человека. 	<p>Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Подходы к оценке эффективности социального обслуживания?»).</p> <p>Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Управление качеством»).</p> <p>Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).</p> <p>Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Зачем внедрять систему качества в социальные услуги»).</p> <p>Разработайте индивидуальный проект (план конкретного вида услуг учреждений или формы социального обслуживания для разных категорий граждан).</p> <p>Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «В чем вы видите основные причины и последствия неравенства и бедности в России?»).</p>
Владеть	<ul style="list-style-type: none"> – навыками планирования и осуществления профессиональной деятельности с учетом общих, специфических закономерностей и индивидуальных особенностей психического развития, особенностей регуляции 	<p>Практические задания для зачета</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработайте (индивидуально или в группе) систему оценки качества социальных услуг на примере любого учреждения социальной защиты населения. 2. Разработайте (индивидуально или в группе) индикаторы оценка качества собственных проектов.

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
	<p>поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками применения на практике избранных методов, форм и средств – навыками соотносить достоинства и недостатки выбранных методов, форм и средств, соответствующих возрастным особенностям человека – навыками управления процессом оптимального использования методов, форм и средств, соответствующих возрастным особенностям человека. 	

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Рашников В. Ф. Основы квалиметрии. Инструменты и системы управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Ф. Рашников, В. М. Салганик, Н. Г. Шемшурова ; МГТУ. - [2-е изд., подгот. по печ. изд. 2012]. - Магнитогорск : МГТУ, 2013. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1377.pdf&show=dcatalogues/1/1123831/1377.pdf&view=true>. - Макрообъект.
2. Супрун Н. Г. Управление в социальной работе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. Г. Супрун ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2015. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1499.pdf&show=dcatalogues/1/1124031/1499.pdf&view=true>. - Макрообъект.

б) дополнительная литература

1. Бальнская Н. Р. Эффективность деятельности органов государственной власти и профессиональная этика муниципального служащего [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. Р. Бальнская, М. В. Павлухина ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3202.pdf&show=dcatalogues/1/1136707/3202.pdf&view=true>. - Макрообъект.
2. Потрикеева О. Л. Моделирование и проектирование в социальной и психолого-педагогической работе [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. Л. Потрикеева, Е. В. Олейник, Б. Т. Ищанова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3406.pdf&show=dcatalogues/1/1139712/3406.pdf&view=true>. - Макрообъект. - ISBN 978-5-9967-0999-1.
3. Теория и практика социальной работы с разными группами населения [Электронный ресурс] : учебное пособие / [Н. Ю. Андрусяк, Б. Т. Ищанова, Е. В. Олейник и др.] ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3181.pdf&show=dcatalogues/1/1136618/3181.pdf&view=true>. - Макрообъект.

в) Методические указания:

1. Методические указания для студентов по подготовке к учебной и научно-исследовательской работе. Сост. Е.В. Олейник, С.Н. Испулова, С.А. Бурилкина. Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн.ун-та им. Носова, 2019. – 46с.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7	Д-1227-18 от 08.10.2018	11.10.2021

Professional(для классов)		
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО	https://dlib.eastview.com/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: http://window.edu.ru/
Российская Государственная библиотека. Каталоги	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: доска, мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.

Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: доска, мультимедийный проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.

**Методические указания по изучению дисциплины
«Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг»**

Содержание

1. Сведения об авторе
2. Цель и задачи дисциплины
3. Содержание курса
4. Глоссарий
5. Список литературы

1. Сведения об авторах

Каминский Александр Сергеевич, канд. пед. наук, доцент кафедры Социальной работы и психолого-педагогического образования.

2. Цели и задачи дисциплины

Цели и задачи дисциплины: «Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг» являются: сформировать систематизированные знания в области социальной квалиметрии как отрасли новой науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества деятельности специалиста по социальной работе и социальных служб; сформировать у студентов профессиональную готовность к оценке эффективности деятельности специалистов и учреждений социальной сферы; овладение студентами теоретико-методологическими основами социальной квалиметрии, нормативно-правовыми основами, регламентирующими качество социальных услуг, а также конкретно применяемыми методами, способами и приемами оценки качества социальных услуг.

3. Содержание курса

1. Раздел Основные понятия социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг
2. Раздел Методологические и технологические основы анализа качества социальных услуг
3. Раздел Управление качеством социальных услуг
4. Раздел Роль органов государственной власти в повышении качества социальных услуг
5. Раздел Правовые основы, регламентирующие качество социальных услуг

1. Раздел Основные понятия социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации социальных услуг

Тема 1.1. Социальная квалиметрия как наука о методах количественной оценки качества

1. Социальная квалиметрия как наука о методах количественной оценки качества.
2. Квалиметрия в социальной работе.
3. Предмет социальной квалиметрии.

4. Ключевые понятия: «качество общества», «качество жизни людей», «качество социальной политики», «качество социальной защиты», «качество социального обеспечения и качество социального обслуживания», «качество социальных служб», «качество деятельности социального работника».
5. Качество как характеристика сущности социальных объектов и их свойств.
6. Специальные квалиметрии: тестовая, экспертная, индексная, таксономическая, вероятностно-статистическая, нечеткая квалиметрии.

Вопросы для самоконтроля

1. Каково определение науки квалиметрии и из чего состоит ее предметная область?
2. Какие основные этапы прошла в своем развитии наука квалиметрия в нашей стране?
3. Какие научные принципы наложены в основу науки квалиметрии? Какие основные категории в ней используются?
4. Чем определяются особенности социальной квалиметрии как научной дисциплины?
5. Что изучает квалиметрия в сфере социальной работы?
6. Насколько высока значимость ноосферной квалиметрии в исследовании социальных процессов?
7. Какие специальные квалиметрии могут использоваться в оценке социальных явлений?
8. Что такое качество социальной услуги и система качества учреждения социального обслуживания? Чем обусловлена изменчивость методологии и методики оценки данных феноменов?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросу «Квалиметрия в социальной работе»).

Тема 1.2. Основные понятия о качестве социальных услуг

1. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.
2. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.

Вопросы для самоконтроля

1. Какое определение можно дать понятиям «качество социального обслуживания», «результативность социального обслуживания», «эффективность социального обслуживания»?
2. Какие варианты определения и расчета эффективности вы знаете?
3. Что такое социальная услуга? Какие сложности возникают при определении этого понятия?
4. Какие разновидности социальных услуг предоставлены в национальных стандартах?
5. В чем значимость методологии оценки эффективности и качества социального обслуживания?
6. Какие существуют подходы к оценке эффективности социального обслуживания?
7. Из каких этапов должна состоять работа по определению показателей эффективности социального обслуживания?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Подходы к оценке эффективности социального обслуживания?»).

Тема 1.3 Предметная квалиметрия в социальном обслуживании.

1. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
2. Контроль качества социально-бытовых услуг.
3. Контроль качества социально-медицинских услуг.
4. Контроль качества социально-психологических услуг.
5. Контроль качества социально-педагогических услуг.
6. Контроль качества социально-экономических услуг.
7. Контроль качества социально-правовых услуг.
8. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
9. Критерии и методы оценки деятельности.

Вопросы для самоконтроля

1. Какими национальными стандартами регулируется система контроля качества социального обслуживания?
2. На каких принципах строится система качества учреждения социального обслуживания и какие задачи она решает?
3. Какие факторы качества деятельности учреждения социального обслуживания вы знаете?
4. Какие мероприятия необходимо проводить при контроле факторов качества деятельности учреждения социального обслуживания?
5. Из каких мероприятий состоит контроль качества различных социальных услуг?
6. Что такое система менеджмента качества учреждения социального обслуживания? Из каких уровней она может состоять и какова их значимость?
7. Какие темы контроля можно применять к работе структурного подразделения центра социального обслуживания?
8. Какие критерии, показатели и методы оценки качества могут применяться к работе структурных подразделений ЦСО и конкретных специалистов?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тесты для самопроверки

Раздел 1.

1. Основоположниками квалиметрии как науки стали ...
 - а) российские ученые,
 - б) французские исследователи,
 - в) **американские ученые,**
 - г) немецкие философы.
2. Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции, называется...
 - а) социальной метрологией,
 - б) **квалиметрией,**
 - в) социальной инженерией,
 - г) стандартизацией.
3. Метод квалиметрии, базирующийся на процедуре анализа мнения о продукте или услуге группы специалистов, предполагающий использование шкал (уровней, порядка или отношений), называется ...
 - а) статистический,
 - б) **экспертный,**
 - в) социологический,

г) органолептический

4. Продолжите фразу: Источниками информации о качестве являются.....**стандарты**

5. Вид квалиметрии, основанный на измерении и оценивании качества объектов и процессов во времени (оценки динамики), называется...

а) вероятностно-статистическая,

б) экспертная,

в) таксономическая,

г) индексная.

6. Продолжите фразу: Основа(-ы) обеспечения качества — это **стандарты**

7. Что такое квалиметрия?

а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги

б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги

в) область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством

г) исследование природы качества, изучение экономических, социалистических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.

8. Кем были осуществлены первые системные исследования природы качества:

а) **У.Э. Деминг**

б) Гегель

в) Аристотель

г) К. Маркс

д) Э. Кант

9. В структуру квалиметрии входят:

а) сертификация

б) теория качества

в) теория управления качеством

г) метрология

д) нет правильного ответа

10. Понятия квалиметрии (ее концептуальный аппарат); аксиоматика и принципы; теория сравнения и логики оценивания; теория квалиметрических шкал; теория свертывания оценок, показателей и свойств, включая теорию весомости, теорию квалиметрических средних, теорию проблемы независимости и т.п. рассматривает эта составляющая (теория) квалиметрии:

а) общая квалиметрия

б) специальные квалиметрии

в) предметные квалиметрии

11. Квалиметрия как наука имеет следующие статусы:

а) экономический

б) технико - экономический

в) технический

г) общенаучный

д) все перечисленные

12. Квалиметрия как наука объединяет количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений по управлению качеством и по смежным с ним вопросам управленческой деятельности. Она включает взаимосвязанную систему теорий:

а) общую квалиметрию,

б) специальные квалиметрии

в) предметные квалиметрии,

г) все указанные

2. Раздел Методологические и технологические основы анализа качества социальных услуг

Тема 2.1. Основные факторы, определяющие качество социальных услуг

1. Факторный метод
2. Критерии оценки работы специалиста социального учреждения
3. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому

Вопросы для самоконтроля

1. Для чего необходим социальный аудит в учреждении?
2. Что такое факторный метод в оценке деятельности социального учреждения?
3. Какие критерии оценки работы специалиста можно использовать в учреждении социального обслуживания?
4. Как может использоваться статистический подход в оценке качества деятельности учреждения социального обслуживания?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Для чего необходим социальный аудит в учреждении»).

Тема 2.2. Методы социальной квалиметрии

1. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания
2. Принципы выбора методов
3. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения эффективности
4. Методика оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения

Вопросы для самоконтроля

1. На каких принципах основан выбор тех или иных методов оценки качества и эффективности социального обслуживания?
2. В чем значимость составления карты оценки направлений деятельности социального учреждения?
3. Какую квалиметрическую роль может сыграть карта оценки деятельности структурного подразделения учреждения?
4. В чем сущность социального бенчмаркинга?
5. Когда и насколько применим кейс-метод в оценке качества социального обслуживания?
6. Каков исследовательский потенциал анкетного опроса в социально-квалиметрической деятельности?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тема 2.3. Основы технологии квалиметрической оценки качества

1. Формирование экспертной команды.
2. Установление формы представления оцениваемых показателей.
3. Построение дерева свойств.

4. Выбор показателя для каждого свойства, находящегося на последнем ярусе дерева свойств.
5. Определение коэффициентов весомости показателей свойств.
6. Установление эталонов и браковочных значений показателей.

Вопросы для самоконтроля

1. На каких принципах основано формирование экспертной команды?
2. В чем значимость построения дерева свойств?
3. В чем сущность выбора показателя для каждого свойства, находящегося на последнем ярусе дерева свойств?
4. Сформулируйте определение коэффициентов весомости показателей свойств.
5. Что вы понимаете под установлением эталонов и браковочных значений показателей?

Тесты для самопроверки

Раздел 2.

1. Соотнесите понятия

- а) общую квалиметрию, **(2)**
- б) специальные квалиметрии **(1)**
- в) предметные квалиметрии **(3)**

1 классифицированные по видам методов и моделей оценки качества (например, экспертная, вероятностно-статистическая, индексная, таксономическая квалиметрия и др.);

2 предусматривающую разработку общетеоретических проблем понятийного аппарата, измерения, оценивания, квалиметрического шкалирования и т.п.;

3 дифференцированные по видам объектов оценивания (продукции — технических устройств, изделий и т.п.; услуг; труда; процессов; проектная квалиметрия и т.п.).

2. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:

а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение

б) условия размещения учреждения

в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения

д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы

е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения

ж) все ответы правильные

3. Точкой отсчета управления качеством является школа:

а) **Ф. Тейлора**

б) В. Шухарта

в) Г. Доджа, Г. Роминга

г) Г. Эмерсона

д) Г. Форда

4. Оформление квалиметрии как научной области произошло в ...:

а) 20-х гг. XX века,

б) 60-70 –х гг. XX века,

в) в начале XXI века,

г) в конце XIX века.

5. Основателем современной системы управления качеством является:

а) А. Фейгенбаум

б) Э. Деминг

в) Г. Форд

г) нет правильного ответа

6. Интенсивное развитие квалиметрии в последние годы связано с

- а) разработка принципов и методов оценки качества;
- б) выбор оптимального варианта продукции для ее разработки и постановки на производство;
- в) расчет и принятие конкурентоспособной цены продукции;

г) все верно

7. У квалиметрии как науки имеются статусы:

- а) экономический,
- б) технический,
- в) технико-экономический,
- г) общенаучный,
- д) системный.

Е) все указанные

8. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:

- а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение
- б) условия размещения учреждения
- в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация
- г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения
- д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы
- е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения

ж) все ответы правильные

9. Точкой отсчета управления качеством является школа:

- а) В. Шухарта
- б) Г. Доджа, Г. Роминга
- в) Г. Эмерсона
- г) Г. Форда
- д) Ф. Херцберга

е) Ф. Тейлора

ж) А. Фейгенбаума

з) нет правильного ответа

10. Какой метод предусматривает анонимный опрос группы экспертов по специальным анкетам с последующей статистической обработкой материала.

А) синтаксический метод

б) метод «Дельфы»

в) метод «мозгового штурма»

г) морфологический метод

11. Экспертные методы применяются:

- а) при оценке показателей качества продукции орголептическим методом
- б) при выборе базовых образцов и их безразмерных показателей качества
- в) при сертификации продукции

г) все верно

3. Раздел Управление качеством социальных услуг

Тема 3.1. Исторические предпосылки становления управления качеством

1. Исторические предпосылки становления управления качеством

2. Этапы – пять звезд качества.

Вопросы для самоконтроля

1. Идея концепции национальной политики России в области качества продукции и услуг?
2. Каков объем понятия «Управление качеством»?
3. В чем состоит главная идея методологии обеспечения качества услуги?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Управление качеством»).

Тема 3.2. Управление качеством: объект, содержание, цели и факторы

1. Объективные предпосылки изменения отношения к качеству и эволюция управления качеством.
2. Изменения в управлении качеством были неразрывно связаны с развитием общественного производства, глобализацией и интернационализацией рынка и отражали их эволюцию.
3. Экономические категории и затратный механизм качества.
4. Качество как фактор конкурентоспособности.
5. Процесс и функции управления качеством в учреждении.

Вопросы для самоконтроля

1. Сформулируйте объективные предпосылки изменения отношения к качеству и эволюция управления качеством.
2. Что вы понимаете под управлением качеством?
3. Проанализируйте качество как фактор конкурентоспособности.
4. Охарактеризуйте процесс и функции управления качеством.

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тема 3.3. Качество как объект управления

1. Понятие качества
2. Пирамида качества
3. Значение повышения качества

Вопросы для самоконтроля

1. Что вы понимаете под качеством?
2. Проанализируйте пирамиду качества.
3. Охарактеризуйте значение повышения качества.
4. Сформулируйте качество как объект управления.

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тема 3.4. Планирование качества

1. Главные задачи планирования качества
2. Система контроля качества

Вопросы для самоконтроля

1. Что вы понимаете под планированием качества?

2. Проанализируйте главные задачи планирования качества.
3. Охарактеризуйте систему контроля качества.
4. Характеристика социальных услуг в системе качества.

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тема 3.5. Контроль качества

1. Разработки международных стандартов и системы качества социальных услуг.
2. Характеристика социальных услуг в системе качества.
3. Структура системы качества социальных услуг.
4. Процессы проектирования в системе качества социальных услуг.
5. Процессы предоставления социальных услуг в системе качества

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы проблемы разработки международных стандартов и системы качества социальных услуг?
2. Проанализируйте ключевые аспекты системы качества социальных услуг и ответственности руководства.
3. Охарактеризуйте структуру системы качества социальных услуг.

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).
2. Разработайте индивидуальное задание (напишите эссе «Зачем внедрять систему качества в социальные услуги»).

Тесты для самопроверки

Раздел 3.

1. Соотнесите понятия

- а) теория субъекта экспертной квалиметрии (**3**)
- б) теория объекта экспертной квалиметрии (**2**)
- в) теория оператора (**1**)

1 экспертной квалиметрии направлена на разработку методов обработки экспертной информации, методов шкалирования и свертывания, на обоснование моделей ОК в процессе экспертизы.

2 это теория качества рассматриваемого объекта, и соответственно определенная теоретическая компонента квалитологии. В данном случае она выступает как связующее звено экспертной квалиметрии с общей квалиметрией и квалитологией и определяет решение таких вопросов как классификация свойств и показателей качества (ПК), выбор показателей качества для ЭО и т.п.

3 базируется на достижениях психологии, инженерной психологии, психофизики, теории потребностей, социологии, социальной психологии.

2. Ядром концепции обеспечения качества является:

- а) получение потребителем только нужных и необходимых услуг,
- б) которые бы соответствовали стандартам
- в) получение потребителем любых услуг
- г) нет правильного ответа

3. Социальная услуга, направленная на организацию досуга клиентов, оказание им содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем жизнедеятельности, называется ...
- а) **социально-педагогическая,**
 - б) социально-психологическая,
 - в) социально-экономическая услуга,
 - г) социально-бытовая.
4. Принцип выбора метода оценки качества, означающий, что любой работник, независимо от своего базового образования, получив минимальную необходимую подготовку по проблемам оценки эффективности деятельности социальных учреждений, может использовать предлагаемые методы и методики, создавать их варианты, называется ...
- а) принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики,
 - б) **принцип доступности для пользователя,**
 - в) принцип практической полезности.
5. Подвид нормативного издания, 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...
- а) закон,
 - б) приказ,
 - в) **стандарт,**
 - г) инструкция.
6. Соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется ...
- а) качество товара,
 - б) стандарт качества,
 - в) **качество услуги,**
 - г) социальная норма.
7. Соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется ...
- а) качество товара,
 - б) стандарт качества,
 - в) **качество услуги,**
 - г) социальная норма.
8. Область социальных наук об измерении и количественной оценке качества различных социальных объектов и субъектов, процессов и состояний, о методологии и методике оценки эффективности теоретических подходов и практики социальной работы во всех ее проявлениях называется...
- а) социальная квалиметрия,
 - б) **квалиметрия социальной работы,**
 - в) социологическая квалиметрия,
 - г) специфическая квалиметрия.
9. Метод квалиметрии, основанный на определении показателей качества продукции на основе анализа восприятий органов чувств — зрения, обоняния, слуха, осязания, вкуса., называется...
- а) статистический,
 - б) экспертный,
 - в) социологический,
 - г) **органолептический.**
10. Социальная услуга, предоставляемая клиентам с целью поддержать и улучшить их жизненный уровень путем оказания материальной помощи, консультирования, содействия

в трудоустройстве, в решении других социально-экономических проблем жизнедеятельности, называется...

- а) социально-педагогическая,
- б) социально-психологическая,
- в) **социально-экономическая услуга.**

4. Раздел Роль органов государственной власти в повышении качества социальных услуг

Тема 4.1. Методы и инструменты государственного регулирования проблем качества в современной России

- 1. Особенности методов государственного регулирования регионального развития.
- 2. Денежно-кредитная (монетарная) политика.
- 3. Финансовая (фискальная) политика.
- 4. Инструменты государственного регулирования экономики.
- 5. Основные методы государственного регулирования.
- 6. Система инструментов регулирования экономики.
- 7. Финансовая (фискальная) политика.
- 8. Денежно кредитная (монетарная) политика.

Вопросы для самоконтроля

- 1. Каковы проблемы денежно-кредитной (монетарной) политики государства?
- 2. Проанализируйте прямые (административные) методы.
- 3. Охарактеризуйте косвенные (экономические) методы.
- 4. Проанализируйте инструменты государственного регулирования экономики.

Практические задания для самостоятельной работы

- 1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тема 4.2. Организация деятельности органов государственной власти по обеспечению качества социальных услуг.

- 1. Организационно-правовые вопросы осуществления полномочий органов государственной власти субъектов по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания населения.
- 2. Современное законодательство по вопросу социального обслуживания.
- 3. Социальных услуги, предоставляемых пожилым, инвалидам, семьям с детьми и гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.
- 4. Конкретный вид услуг учреждений (или формы социального обслуживания).

Вопросы для самоконтроля

- 1. Проанализируйте организационно-правовые вопросы осуществления полномочий органов государственной власти субъектов по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания населения.
- 2. Социальное обслуживание как деятельность соответствующих служб и организаций по предоставлению гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, социальных услуг.
- 3. Охарактеризуйте социальные услуги, предоставляемые4. пожилым, инвалидам, семьям с детьми и гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.
- 4. Перечислите формы социального обслуживания.

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (план конкретного вида услуг учреждений (или формы социального обслуживания для разных категорий граждан).

Тема 4.3. Информирование граждан о показателях качества жизни социальных услуг

1. Информационная доступность учреждений системы социальной защиты как показатель оценки качества оказания социальных услуг
2. Показатели качества социальных услуг
3. Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» (подготовлен Минтрудом России 19.03.2018)

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте оценку качества информационной доступности учреждений системы социальной защиты в РФ
2. Проанализируйте показатели качества социальных услуг
3. Охарактеризуйте Проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ с точки зрения специалистов и потребителей социальных услуг.

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тесты для самопроверки

Раздел 4.

1. Дайте определение сущности государства:
 - а) общность людей с единым языком, культурой и территорией проживания;
 - б) общность людей, интегрируемая системой правового и властного принуждения;
 - в) форма политической организации общества на определенной территории.**
2. Назовите конституирующие признаки государства:
 - а) однородный национальный и языковой состав населения;
 - б) наличие определенной территории под единой юрисдикцией;**
 - в) особая структура органов и учреждений, осуществляющих властные функции;**
 - г) наличие территориальных границ.
3. Какую форму правления имеет Российская Федерация.
 - а) президентская республика;**
 - б) парламентская республика;
 - в) президентско-парламентская;
 - г) авторитарно-демократическая.
4. Основное назначение государства:
 - а) охрана общественного правопорядка и окружающей среды;
 - б) взаимоотношения органов власти с гражданами;
 - в) защита партийных и властных интересов;
 - г) обеспечение рациональной организации жизнедеятельности и развития общества.**
5. Демократия это:
 - а) наличие многопартийности;
 - б) власть народа;**

- в) наличие конституции и выборности органов власти;
г) **наличие разделения властей.**
6. Главные цели государственной экономической политики
- а) обязательное удовлетворение интересов партий, победивших на выборах;
б) **обеспечение стабильного развития общества и свободного развития всех граждан;**
в) первоочередное решение задач перспективного развития страны.
г) неотложное выполнение одобренных народом программ (целей).
7. Какое причинно-следственное соотношение экономической политики и государственного управления существенно и верно?:
- а) **экономическая политика – необходимая форма реализации государственного управления;**
б) государственное управление – необходимая форма и следствие принимаемой экономической политики;
в) экономическая политика – необходимый способ реализации социально-экономической идеологии (совокупности целей).
8. Какие критерии следует применять, оценивая исторические политические действия государственной власти или органов?:
- а) главное - благие намерения в интересах общества или его ведущих групп;
б) справедливость и гуманность властных решений;
в) **учет реалий и возможностей конкретно-исторической ситуации;**
г) оценка с позиций современной ситуации (теперь виднее!).
9. Что является базисным фактором успешного социального управления?:
- а) государственное перераспределение доходов;
б) **повышение производительности труда и доходов;**
в) личная ответственность каждого за свое материальное благополучие;
г) развитие малого бизнеса.
10. Для улучшения материального положения населения в первую очередь необходимо:
- а) **повышать эффективность производства на основе инноваций;**
б) изменить пропорции распределения национального дохода в пользу социальной сферы;
в) **ввести прогрессивный подоходный налог и регулировать цены на потребительские товары.**
11. Конституционная норма «РФ – социальное государство» означает:
- а) обеспечение обязательных стандартов благосостояния человека;
б) **государственное регулирование социальной сферы в интересах всех членов общества;**
в) **обеспечение достойной жизни и свободного развития каждого человека.**
12. Реализация социальной политики – компетенция органов:
- а) федеральных органов исполнительной власти;
б) совместное ведение РФ и субъектов РФ;
в) **совместное ведение РФ, субъектов РФ и муниципальных органов.**
13. Какой механизм регулирования социальной сферы предпочтительнее?:
- а) жесткое государственное регулирование с установлением обязательных социальных стандартов;
б) **социальное партнерство работодателей, трудящихся и государства;**
в) государственное регулирование во взаимодействии с гражданским обществом.

14. Модель «социального рыночного хозяйства» – это ПЕРЕЖДЕ ВСЕГО:

- а) решение социальных проблем на основе массового развития малого бизнеса, формирования среднего класса;
- б) решение социальных проблем на основе перераспределения государством национального дохода;
- в) соединение рыночного предпринимательства с государственным «дерегулированием» с учетом принятых социальных стандартов жизни.**

15. Инструментами социальной политики являются:

- а) социальные гарантии;**
- б) социальные стандарты;**
- в) социальные потребности;
- г) налоги и таможенные пошлины.

16. Бюджетные расходы на социальные нужды являются:

- а) защищенными, то есть не подлежат секвестру;**
- б) не являются защищенными;
- в) подлежат специальному рассмотрению в случае недостаточности бюджетных средств.

17. Минимальный потребительский бюджет:

- а) служит основой расчетов для поддержки малообеспеченных слоев населения;**
- б) используется для расчета пенсий и иных форм социального страхования;
- в) служит основой для демографической политики.

18. Государственные гарантии по оплате труда распространяются на:

- а) минимальный размер тарифной сетки и окладов в бюджетной сфере;**
- б) минимальный размер оплаты труда;**
- в) повышение зарплаты при повышении производительности труда;
- г) индексацию зарплаты в связи с ростом инфляции.

19. Коэффициент (т.н. децильный) пропасти в доходах 10 % богатых и 10% самых бедных считается в международной практике критическим при величине:

- а) около 5 : 1;
- б) около 10 : 1;**
- в) более 15 : 1.

20. Какие меры государственного регулирования социальной сферы правомерны в рыночной экономике?:

- а) установление минимальной заработной платы на уровне достойного существования;
- б) гарантированное обеспечение минимальных стандартов жизнеобеспечения человека;**

в) контроль и ограничение цен на потребительские товары.

21. Конституция РФ гарантирует каждому гражданину:

- а) социальное обеспечение;**
- б) охрану здоровья и медицинскую помощь;
- в) рабочее место.

22. Прожиточный минимум официально фиксирует:

- а) допустимые нормы питания на человека;
- б) черту, ниже которой начинается «бедность»**
- в) минимально допустимую потребительскую корзину.**

5. Раздел Правовые основы, регламентирующие качество социальных услуг

Тема 5.1. Государственное законодательное регулирование качества жизни населения РФ

1. Содержание социально-экономических понятий «уровень» и «качество жизни населения
2. Роль государства в преодолении противоречий между эффективностью рыночного хозяйства и социальной справедливостью
3. Мониторинг качества жизни и развития человека как инструмент государственного регулирования
4. Состояние и оценка уровня и качества жизни населения

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы экономические методы государственного вмешательства в формирование доходов?
2. Перечислите основные направления и проблемы государственного регулирования повышения уровня и качества жизни населения.
3. В чем вы видите основные причины и последствия неравенства и бедности в России?
4. Охарактеризуйте основные направления государственного регулирования качества жизни населения РФ.
5. Укажите перспективы развития социальной защиты населения в РФ
6. Проанализируйте механизмы государственного регулирования уровня жизни населения
7. Какую роль в повышении уровня жизни населения играют Федеральная целевые программы?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).
2. Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «В чем вы видите основные причины и последствия неравенства и бедности в России?»).

Тема 5.2. Законодательное регулирование качества жизни и социальных услуг в Челябинской области

1. Региональный аспект Государственного регулирования уровня и качества жизни населения.
2. Главные цели региональной законодательной политики в области доходов в Челябинской области.
3. Проблемы и перспективы повышения уровня и качества жизни населения в Челябинской области

Вопросы для самоконтроля

1. Перечислите и охарактеризуйте главные цели региональной политики в области доходов в Челябинской области.
2. Как обеспечить максимально выгодные экономические, правовые и организационные условия для роста заработной платы, пенсий, пособий и других денежных доходов в Челябинской области?
3. Какие мероприятия будут способствовать стабилизации уровня жизни населения, создание прочной основы для его повышения во всех административно-территориальных единицах региона?
4. Какие федеральные целевые программы действуют на территории Челябинской области?

5. Каковы основные цели программы развития здравоохранения в Челябинской области
6. Какое внимание уделяется государственному регулированию уровня жизни сельского населения в Челябинской области?

Практические задания для самостоятельной работы

1. Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы).

Тесты для самопроверки

Раздел 5.

1. Правовой основой формирования федеративных отношений служит:
 - а) Федеративный договор между РФ и субъектами РФ;**
 - б) Конституция РФ;**
 - в) Указы Президента РФ;
 - г) Постановления Правительства РФ.
2. В Российской Федерации Конституция РФ не гарантирует
 - а) социальное обеспечение и социальную защиту;
 - б) свободу мысли и слова;
 - в) трудоустройство;**
 - г) право наследования имущества.
3. В совместном ведении РФ и субъектов РФ находятся следующие вопросы
 - а) формирование федеральных органов власти;
 - б) управление федеральной собственностью;
 - в) обеспечение соответствия законов, иных правовых актов субъектов РФ Конституции РФ и федеральным законам;**
 - г) вопросы владения, пользования землей, недрами и другими природными ресурсами.**
4. Система органов власти субъектов РФ устанавливается на основе
 - а) правовых актов субъекта федерации;
 - б) федеральных законов;**
 - в) Конституции РФ.**
5. Что не входит в полномочия региональных властей?:
 - а) самостоятельное исполнение полномочий;
 - б) самостоятельное избрание и/ или назначение высшего должностного лица;**
 - в) самостоятельное утверждение бюджета, его доходов и расходов.
6. Кто устанавливает административно-территориальное устройство в пределах субъекта РФ?:
 - а) Президент РФ;
 - б) Федеральное собрание (парламент) РФ;
 - в) Законодательное собрание субъекта РФ.**
7. В совместном ведении РФ и субъектов РФ не находятся следующие вопросы:
 - а) управление имуществом субъектов РФ;**
 - б) координация международных и внешнеэкономических связей субъектов РФ;
 - в) меры по обеспечению законности прав и свобод граждан;
 - г) владение, пользование и распоряжение землей, недрами и другими природными ресурсами.
8. Установите соответствие между предметами ведения, полномочиями и

Органами государственной власти:

Предметы ведения и полномочия	Федеральные органы власти – ФОВ	Совместное ведение - СВ	Регионы самостоятельно - РС
1. Регулирование денежного обращения			
2. Формирование и реализация региональных программ развития			
3. Разграничение государственной собственности			
4. Учреждение органов власти в регионах			
5. Обеспечение соответствия Конституции РФ, Законов и Конституций субъектов РФ			

Ответ: ФОВ-1, СВ-3,5, РС-2,4.

9. Структура органов местного самоуправления определяется:

- а) федеральными органами власти;
- б) органами власти субъекта РФ;
- в) самостоятельно местным населением.**

10. Местное самоуправление основывается на принципах:

- а) организационного и имущественного обособления;**
- б) ограниченности, предельности компетенций и функций;**
- в) подконтрольности исполнительным органам государственной власти;

11. В пределах своих полномочий органы местного самоуправления принимают управленческие решения:

- а) исключительно самостоятельно;**
- б) по согласованию и под контролем органов субъекта РФ;
- в) по согласованию и во взаимодействии с федеральными органами.

12. Государственная политика- это:

- а) искусство управления государством, ведения государственных дел;**
- б) реализация народного волеизъявления;
- в) выражение воли экономически господствующего класса.

13. Ход выполнения федеральных целевых программ (ФЦП) анализируется, оценивается и принимаются

соответствующие решения:

- а) правительством РФ;
- б) минрегионразвития РФ;
- в) минэкономразвития РФ;
- г) специальной комиссией при правительстве РФ.**

14. Финансирование ФЦП, как правило, осуществляется за счет:

- а) только бюджетных средств РФ и регионов;
- б) специальных целевых фондов;
- в) средств предприятий и организаций;
- г) бюджетных источников и средств задействованных предприятий.**

15. ФЦП есть форма комплексного планирования развития:

а) национальной экономики в целом;

б) народнохозяйственных комплексов и отраслей;

в) отдельных регионов.

16. Возможности рыночного хозяйства в отношении социальной сферы:

а) потенциально может обеспечить достойную жизнь всех членов общества:

б) не знает социальной справедливости и неизбежно дифференцирует население на бедных и богатых;

в) социальная стабильность и благосостояние всех невозможны без системного государственного регулирования социальной сферы.

17. В национальных проектах числятся:

а) образование;

б) физическая культура и спорт;

в) сельское хозяйство;

г) здравоохранение;

д) все перечисленное.

18. Формы оказания федеральной помощи регионам на социальные расходы это:

а) целевые трансферты;

б) субсидии;

в) кредиты;

г) индексация оплаты труда в дотационных регионах.

Перечень теоретических вопросов для подготовки к зачету

39. Социальная квалиметрия как наука.

40. Категория качества в социальной квалиметрии.

41. Категория количества в социальной квалиметрии.

42. Основные понятия современной социальной квалиметрии.

43. Междисциплинарность социальной квалиметрии.

44. Современное состояние и перспективы развития квалиметрии.

45. Понятие качества социальной услуги. Норма, мера, стандарт, процесс выражения качества социальной услуги.

46. Качество как философская категория.

47. Качество как социально-экономическая категория.

48. Качество как объект. Качество как процесс.

49. Неотъемлемый элемент определения качества: термин (потребность).

50. Основные понятия, связанные с понятием качества: свойство продукции, признак продукции, показатели качества, конкурентоспособность услуг, технический уровень продукции

51. Качество социальных услуг. Классификация социальных услуг; показатели качества социальных услуг.

52. Качество социальных проектов и программ: зависимость качества проектов от квалификации разработчиков и экспертов, их числа, длительности процесса проектирования и сложности решаемой задачи. Оценка качества социальных проектов.

53. Качество труда: качество труда специалистов, исследователей, руководителей социальной сферы.

54. Оценка качества труда руководителей.

55. Качество технологии: меры качества – точность, правильность и стабильность технологического процесса; оценка качества документации технологического процесса.

56. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.
57. Методы измерения показателей качества: инструментальный, экспертный, комбинированный.
58. Алгоритм квалиметрической оценки.
59. Квалиметрические шкалы: порядка, интервалов, отношений.
60. Правила и порядок разработки методики оценивания.
61. Обработка экспериментальных данных.
62. Эталоны качества. Уровни качества.
63. Методы расчета оценок качества
64. Методы квалиметрической оценки: упрощенный, приближенный.
65. Цели и принципы стратегии управления качеством.
66. Классификация показателей качества продукции.
67. Управление качеством как система. Основные методы влияния на процесс управления качеством. Жизненный цикл продукции.
68. Классификация объектов качества. Качество в жизнедеятельности. Основные аспекты качества: национальный, политический, экономический, технический, социальный, моральный. Качество как объект управления.
69. Формирование субъекта потребления. Отношение «объект-субъект», «производитель-потребитель». Интенсивное и экстенсивное количество качества. Триада качества.
70. Структурно-логическая модель качества. Многоуровневость качества. Круг, спираль, петля качества.
71. Планирование как процесс управления качеством. Всеобъемлющий характер планирования качества на разных уровнях управления и этапах жизненного цикла изделий. Главные задачи планирования качества.
72. Основные принципы планирования качества.
73. Планирование в широком и узком смысле. Объекты планирования качества. Внутриорганизационное планирование. Средства планирования. Политика повышения качества.
74. Виды и методы контроля качества
75. Информация о показателях качества жизни, предоставляемая органами государственной власти через средства массовой информации.
76. Федеральный закон о социальной защите населения, здравоохранении, образовании, о защите прав потребителей, природопользовании. Стандарты качества социальных услуг

Примерная структура оценочных средств для проведения текущего контроля:

Текущий контроль проводится на основе оценки ответов на семинарских занятиях; письменных контрольных работ; домашних заданий; докладов; эссе; коллоквиума обсуждения ситуаций.

Требования к оценке устного ответа на практическом занятии

При выставлении оценки преподаватель учитывает:

- полноту знания учебного материала по теме занятия,
- степень активности студента на занятии;
- логичность изложения материала;
- аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления;
- умение связывать теоретические положения с практикой, в том числе и с будущей профессиональной деятельностью.

Критерии оценки

По результатам собеседования студенты получают качественную («зачтено»/«не зачтено») или количественную оценку («отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно»).

Оценки **«отлично»** заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала занятия, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной для подготовки к занятию. Как правило, оценка «отлично» выставляется студентам, усвоившим взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившим творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.

Оценки **«хорошо»** заслуживает студент, обнаруживший полное знание учебного материала, усвоивший основную литературу, рекомендованную к занятию. Как правило, оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний по дисциплине и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Оценки **«удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знание учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшего освоения дисциплины, знакомый с основной литературой, рекомендованной к занятию. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется студентам, допустившим погрешности, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки при ответе на вопросы.

Критерии оценки доклада на практическом занятии

1. Соответствие содержания заявленной теме (+/-)
2. Ясная, четкая структуризация материала, логическая последовательность в изложении материала (+/-)
3. Свободное владение материалом (+/-)
4. Полнота раскрытия темы (+/-)
5. Использование иллюстративных, наглядных материалов (+/-)
6. Культура речи, ораторское мастерство (+/-)
7. Выдержанность регламента выступления (+/-)
8. Аргументированность ответов на вопросы (+/-)

«отлично» – 7, 8 «+»;

«хорошо» – 6, 7 «+»;

«удовлетворительно» – 4, 5 «+»;

«неудовлетворительно» – менее 4 «+».

Критерии оценки ситуационных задач

«отлично» – студент свободно, с глубоким знанием материала правильно и полно решил ситуационную задачу (выполнил все задания, правильно ответил на все поставленные вопросы);

«хорошо» – если студент достаточно убедительно, с незначительными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопросы или допустил небольшие погрешности в ответе;

«удовлетворительно» – если студент недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и плохо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи; с затруднениями, но все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике;

«неудовлетворительно» – если студент имеет очень слабое представление о предмете и допустил существенные ошибки в ответе на большинство вопросов ситуационной задачи, неверно отвечал на дополнительно заданные ему вопросы, не может справиться с решением подобной задачи на практике.

Методические рекомендации для подготовки к семинару

При подготовке к семинару студент должен придерживаться следующего порядка:

- четко уяснить тему, цель работы, внимательно прочитать, продумать предложенный преподавателем план к изучаемой теме, осмыслить содержание каждого вопроса плана;
- внимательно изучить указанную основную и дополнительную литературу, затем найти ее в фонде библиотеки или в читальном зале;
- после этого проработать конспект лекции, определить, какие вопросы получили детальное рассмотрение, а какие затронуты обзорно или вообще не нашли отражение в тексте лекции;
- просмотреть материал учебника, обратив особое внимание на изучение вопросов, которые составят предмет рассмотрения на семинаре; основные положения, раскрытые в учебнике, записать в свои рабочие тетради;
- после этого необходимо приступить к работе с текстом источника. По каждому вопросу подобрать фактический текстовый историко-педагогический материал, иллюстрирующий определенные теоретические положения, взятые из текста лекции, учебника или самостоятельно выделенные студентом;
- на основе осмысления материала всех изученных источников по теме продумать логику ответа по каждому вопросу плана, сделав соответствующие записи в рабочих тетрадях;
- записать вопросы, отметив отдельные места текста источника, которые вызвали затруднения, чтобы выяснить их на семинарском занятии.

Для того чтобы избежать трудностей при ответах на вопросы к семинару, рекомендуем изучить дополнительную литературу по дисциплине, владеть терминами, предлагаемыми в глоссарии, строить ответ по следующей схеме:

1. Тезис
2. Доказательства (привести различные точки зрения ученых, выразить свое отношение к проблеме)
3. Выводы

Перечень тем и заданий для подготовки к зачету

1. Социальная квалиметрия как наука.
2. Категория качества в социальной квалиметрии.
3. Категория количества в социальной квалиметрии.
4. Основные понятия современной социальной квалиметрии.
5. Междисциплинарность социальной квалиметрии.
6. Современное состояние и перспективы развития квалиметрии.
7. Понятие качества социальной услуги. Норма, мера, стандарт, процесс выражения качества социальной услуги.
8. Качество как философская категория.
9. Качество как социально-экономическая категория.
10. Качество как объект. Качество как процесс.

11. Неотъемлемый элемент определения качества: термин (потребность).
12. Основные понятия, связанные с понятием качества: свойство продукции, признак продукции, показатели качества, конкурентоспособность услуг, технический уровень продукции
13. Качество социальных услуг. Классификация социальных услуг; показатели качества социальных услуг.
14. Качество социальных проектов и программ: зависимость качества проектов от квалификации разработчиков и экспертов, их числа, длительности процесса проектирования и сложности решаемой задачи. Оценка качества социальных проектов.
15. Качество труда: качество труда специалистов, исследователей, руководителей социальной сферы.
16. Оценка качества труда руководителей.
17. Качество технологии: меры качества – точность, правильность и стабильность технологического процесса; оценка качества документации технологического процесса.
18. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.
19. Методы измерения показателей качества: инструментальный, экспертный, комбинированный.
20. Алгоритм квалиметрической оценки.
21. Квалиметрические шкалы: порядка, интервалов, отношений.
22. Правила и порядок разработки методики оценивания.
23. Обработка экспериментальных данных.
24. Эталоны качества. Уровни качества.
25. Методы расчета оценок качества
26. Методы квалиметрической оценки: упрощенный, приближенный.
27. Цели и принципы стратегии управления качеством.
28. Классификация показателей качества продукции.
29. Управление качеством как система. Основные методы влияния на процесс управления качеством. Жизненный цикл продукции.
30. Классификация объектов качества. Качество в жизнедеятельности. Основные аспекты качества: национальный, политический, экономический, технический, социальный, моральный. Качество как объект управления.
31. Формирование субъекта потребления. Отношение «объект-субъект», «производитель-потребитель». Интенсивное и экстенсивное количество качества. Триада качества.
32. Структурно-логическая модель качества. Многоуровневость качества. Круг, спираль, петля качества.
33. Планирование как процесс управления качеством. Всеобъемлющий характер планирования качества на разных уровнях управления и этапах жизненного цикла изделий. Главные задачи планирования качества.
34. Основные принципы планирования качества.
35. Планирование в широком и узком смысле. Объекты планирования качества. Внутриорганизационное планирование. Средства планирования. Политика повышения качества.
36. Виды и методы контроля качества
37. Информация о показателях качества жизни, предоставляемая органами государственной власти через средства массовой информации.
38. Федеральный закон о социальной защите населения, здравоохранении, образовании, о защите прав потребителей, природопользовании. Стандарты качества социальных услуг

4. Глоссарий

Бенефициар, бенефициарий – получатель, лицо, которому предназначена социальная помощь в виде пособий, услуг или льгот.

Выборочная совокупность – в статистическом исследовании, в том числе при помощи метода массового опроса, часть генеральной совокупности, отражающая основные ее характеристики с учетом статистической погрешности; совокупность опрошенных. Создается при помощи специальных процедур отбора.

Генеральная совокупность – в статистическом исследовании: совокупность объектов, из которых производится выборка.

Измерение – совокупность операций для определения отношения одной (измеряемой) величины к другой однородной величине, принятой за единицу, хранящуюся в техническом средстве (средстве измерений).

Качественные методы исследования – сбор данных, наиболее приближенный по своему характеру к естественным условиям коммуникации людей, в том числе гибкое интервью, напоминающее беседу и направленное на сбор историй, рассказов; наблюдение не по жестко заданной схеме.

Качественные характеристики услуги – репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов), компетентность и мастерство исполнителя услуги; доступность персонала; доверие к персоналу; эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу), обходительность, вежливость, чуткость персонала; надежность, безопасность, внешний вид сотрудников, физическая обстановка, эстетика интерьера, комфортность условий обслуживания.

Качество жизни – это восприятие индивидами их положения в жизни в контексте культуры и в системе ценностей, в которых они живут, в соответствии с целями, ожиданиями, нормами и заботами. Качество жизни определяется физическими, социальными и эмоциональными факторами жизни человека, имеющими для него важное значение и на него влияющими.

Качество жизни – это степень комфортности человека как внутри себя, так и в рамках своего общества.

Качество социальной услуги – совокупность свойств (услуги), обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности человека или группы в соответствии с ее назначением.

Качество услуги – степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей.

Квалиметрия – это наука об измерении и количественной оценке качества всевозможных предметов и процессов, т. е. объектов реального мира.

Квалиметрия [qualimetry] – от лат. qualis - какой по качеству и гр. metron – мера

Квалиметрия – совокупность методов и средств количественной оценки качества продукции.

Квалиметрия – наука о методах количественной оценки качества продукции.

Квалиметрия – научная область, объединяющая методы количественной оценки качества продукции.

Квалиметрия – отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции.

Квалиметрия – научная дисциплина, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции.

Квалиметрия – область практической и научной деятельности, связанная с разработкой теоретических основ и методов измерения и количественной оценки качества.

(В определениях 1-7 квалиметрия определяется двумя основными понятиями - измерение и оценка, в квалиметрии они характеризуют два несоподчиненных понятия. Под количественной оценкой в квалиметрии понимается некоторая функция отношения показателя качества рассматриваемого объекта к показателю качества эталона. В данных определениях квалиметрия является оценкой качества продукции.)

Квалиметрия – это наука об измерении и количественной оценке качества всевозможных предметов и процессов, т.е. объектов реального мира.

Квалиметрия – научное направление, разрабатывающее методы количественной оценки (классификации) процессов с помощью шкалы баллов, т. е. разбиения ряда непрерывно усиливающихся или ослабляющихся явлений на несколько групп.

(Определения 8-9 квалиметрия рассматривается как оценка качества не только предметов, но и процессов)

Квалиметрия – комплекс стандартизированных (или слабостандартизированных) процедур, позволяющих переводить качественные данные в количественную форму.

Квалиметрия – теория оценки качества любых объектов (создаваемых, используемых, влияющих на субъекта), т.е. предмет квалиметрии – как количественные, так и неколичественные методы оценивания качества (вкусно - невкусно, более, менее приятный запах и т.д.)

Квалиметрия – научная дисциплина, в рамках которой изучаются методология и проблематика комплексного количественного оценивания качества объектов любой природы (одушевлённых или неодушевлённых; предметов или процессов; продуктов труда или продуктов природы) имеющих материальный или духовный характер, имеющих искусственное или естественное происхождение.

Квалитология – это наука о качестве.

Количественные методы исследований – сбор данных по заранее зафиксированной методике, в том числе опрос, наблюдение по жестко заданной схеме.

Количественные характеристики услуги – время ожидания услуги; время предоставления услуги; характеристики оборудования, инструментов, материалов; надежность результата услуги; точность исполнения услуги; полнота услуги; безопасность процессов оказания услуги; уровень автоматизации.

Коэффициент надежности – статистический показатель, указывающий на степень согласованности результатов тестирования одного и того же человека одним и тем же диагностическим инструментом.

Метрология – наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности.

Оценка результативности – это экспертиза организационного процесса и результатов выполнения программы, анализ причин отклонений в реализации программы от намеченных изначально целей.

Оценка эффективности – сопоставление результатов программы с намеченными целями и с затраченными в ходе ее реализации ресурсами.

Параметры качества услуги: полнота предоставления в соответствии с требованиями (стандартами); доступность; своевременность; эффективность и результативность предоставления услуги; 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. Система качества учреждения – совокупность его организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения, обеспечивающая осуществление административного руководства качеством услуг как основы формирования условий качественной работы и оценивания ее процесса и результатов.

Система менеджмента качества (СМК) – совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством.

Социальная квалиметрия – наука об измерении и оценке качества любых объектов и процессов, входящих в пространство ценностного мироосвоения человека.

Социальное обслуживание – это деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Социальные услуги – это действия по оказанию отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации, клиенту социальной службы помощи, предусмотренной указанным федеральным законом.

Сплошной опрос – опрос всех представителей той или иной целевой группы.

Стандарт (от англ. standard – норма, образец) в широком смысле слова – образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними подобных объектов.

Стандартизация – это деятельность по разработке, опубликованию и применению стандартов; деятельность по установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества, технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости продукции; качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии; единства измерений; экономии всех видов ресурсов; безопасности хозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций; обороноспособности и мобилизационной готовности страны. Стандартизация направлена на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного применения в отношении реально существующих или потенциальных задач.

Теория качества – это область науки, предметом которой является исследование природы качества, изучение экономических, социологических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.

Фокус-группа (или групповое интервью) – метод социологического исследования посредством организации круглого стола, где участники разговаривают между собой на заданную тему. Дискуссией руководит ведущий, который следует намеченному плану и одновременно анализирует комментарии каждого участника. Участники активно обсуждают все идеи, которые высказывают члены группы.

Целевая группа – в социальной политике: группа населения, на которую направлено воздействие программы.

Эффективность как продуктивность, производительность, экономичность (efficiency) – экономическое выражение эффективности; показатель эффективности деятельности, отражающий сумму выработки на единицу затрат; часто выражается в виде процента от идеальной продуктивности. Чем меньше ресурсов затрачено на достижение запланированных результатов, тем выше продуктивность. Говоря об оптимизации системы социальной поддержки населения, подразумевают более эффективное управление ресурсами, которое бы позволило повысить работоспособность системы при уменьшении затрат.

Эффективность как действенность (effectiveness) – способность производить эффект (результат) неких действий, которая не всегда может быть измерена при помощи количественных показателей.

Эффективность как результативность (efficacy) – способность производить намеченный результат в желаемом объеме, может выражаться мерой (процентное соотношение) фактически произведенного результата к нормативному /запланированному (например, в этом смысле говорят об эффективности вакцины или вакцинации). Эта мера фокусируется на достижении как таковом, а не на ресурсах, затраченных на достижение желаемого эффекта.

Эффективность услуги – степень успешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией ресурсов, т. е. то, до какой степени услуга способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем при меньших затратах разного рода

5. Список литературы

а) основная литература:

1. [Кириллов, В. И.](#) Квалиметрия и системный анализ: Учебное пособие [Электронный ресурс] / В.И. Кириллов. - 2-е изд., стер. - М.: НИЦ Инфра-М; Мн.: Нов. знание, 2013. - 440 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390550>. - ISBN 978-5-16-005464-3, 200 экз.
2. Рашников В. Ф. Основы квалиметрии. Инструменты и системы управления качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Ф. Рашников, В. М. Салганик, Н. Г. Шемшурова ; МГТУ. - [2-е изд., подгот. по печ. изд. 2012]. - Магнитогорск : МГТУ, 2013. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1377.pdf&show=dcatalogues/1/1123831/1377.pdf&view=true>. - Макрообъект.
3. Супрун Н. Г. Управление в социальной работе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. Г. Супрун ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2015. - 1 электрон. опт.

диск (CD-ROM). - Режим доступа:
<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=1499.pdf&show=dcatalogues/1/1124031/1499.pdf&view=true>. - Макрообъект.

б) дополнительная литература

1. [Виноградов, Л. В.](#) Средства и методы управления качеством [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Л.В. Виноградов, В.П. Семенов, В.С. Бурьлов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 220 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=346176>. - ISBN 978-5-16-005584-8, 500 экз.
2. Галаганов, В.П. Организация работы органов социального обеспечения в Российской Федерации [Электронный ресурс] : учебник. — Электрон. дан. — М. : КноРус, 2014. — 152 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=54971 — Загл. с экрана.
3. [Герасимов, Б. Н.](#) Управление качеством. Практикум: Учебное пособие / Б.Н. Герасимов, Ю.В. Чуриков. - М.: Вузовский учебник: НИЦ Инфра-М, 2013. - 208 с.: 60x90 1/16. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=232584>. - ISBN 978-5-9558-0228-2, 1000 экз.
4. [Михеева, Е. Н.](#) Управление качеством [Электронный ресурс]: Учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - М.: Дашков и К, 2012. - 532 с.: 60x84 1/16. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=336613>. - ISBN 978-5-394-01078-1, 1500 экз.
5. Потрикеева О. Л. Моделирование и проектирование в социальной и психолого-педагогической работе [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. Л. Потрикеева, Е. В. Олейник, Б. Т. Ищанова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа:
<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3406.pdf&show=dcatalogues/1/1139712/3406.pdf&view=true>. - Макрообъект. - ISBN 978-5-9967-0999-1.