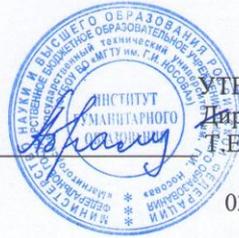




МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ИГО  
Т.Е. Абрамзон

03.03.2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

***КВАЛИМЕТРИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ***

Направление подготовки (специальность)  
39.03.01 Социология

Направленность (профиль/специализация) программы  
Социологические и маркетинговые исследования

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения  
заочная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Социальной работы и психолого-педагогического образования
Курс	4
Семестр	

Магнитогорск  
2019 год

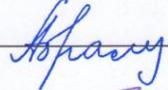
Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 39.03.01 Социология (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 75)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического образования

21.02.2020, протокол № 7

Зав. кафедрой  Е.В. Олейник

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО  
03.03.2020 г. протокол № 6

Председатель  Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры СРиППО, канд. пед. наук  А.С. Каминский

Рецензент:

зам. директора по социальным вопросам МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Правобережного района г. Магнитогорска Челябинской области, канд. пед. наук  Н.Ю. Андрусyak

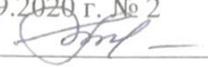


## Лист актуализации рабочей программы

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2020 - 2021 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от 22.09.2020 г. № 2

Зав. кафедрой  Е.В. Олейник

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2021 - 2022 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Олейник

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2022 - 2023 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Олейник

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2023 - 2024 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Олейник

---

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Олейник

### **1 Цели освоения дисциплины (модуля)**

сформировать систематизированные знания в области квалиметрии как отрасли новой науки, связанной с проблемами измерения и количественной оценки качества деятельности; сформировать у студентов профессиональную готовность к оценке эффективности деятельности разных сфер жизнедеятельности людей; овладение студентами теоретико-методологическими основами квалиметрии и стандартизации, нормативно-правовыми основами, регламентирующими качество услуг, а также конкретно применяемыми методами, способами и приемами оценки качества услуг в разных сферах жизнедеятельности людей.

### **2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы**

Дисциплина Квалиметрия и стандартизация входит в обязательную часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Анализ данных в социологии

Маркетинговые исследования

Социальная статистика

Социальное прогнозирование и проектирование

Экономическая социология

Социология организаций

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

PR-связи с общественностью

Социальная политика

Социологические проблемы изучения общественного мнения

Социологические исследования в образовании

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

В результате освоения дисциплины (модуля) «Квалиметрия и стандартизация» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ОПК-4	Способен выявлять социально значимые проблемы и определять пути их решения на основе теоретических знаний и результатов социологических исследований
ОПК-4.1	Демонстрирует возможности использования теоретических знаний и результатов социологических исследований для выявления социально значимых проблем.
ОПК-4.2	Выявляет социально значимые проблемы при использовании описательных, объяснительных и прогнозных моделей социальных явлений и процессов.
ОПК-4.3	Формулирует задачи исследований для определения путей решения социально значимых проблем на основе теоретических знаний и результатов конкретных социологических исследований.

#### 4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 16,4 акад. часов;
- аудиторная – 4 акад. часов;
- внеаудиторная – 12,4 акад. часов
- самостоятельная работа – 87,7 акад. часов;

– подготовка к зачёту – 3,9 акад. часа

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Курс	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Основные понятия квалиметрии, оценки качества и стандартизации услуг								
1.1 Квалиметрия как наука о методах количественной оценки качества	4	1/1И		1/1И	4	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка индивидуального проекта (презентацию по вопросу «Квалиметрия в социологии»).	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентация по вопросу «Квалиметрия в социологии»).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
1.2 Основные понятия о качестве услуг		1/1И		1/1И	5	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка индивидуального задания (напишите эссе «Подходы к оценке эффективности качества услуг»).	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита индивидуального задания (напишите эссе «Подходы к оценке эффективности качества услуг»).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3

1.3	Предметная квалиметрия				5	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка индивидуального проекта (презентацию по вопросам темы).	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентация по вопросу темы)	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
Итого по разделу		2/2И		2/2И	14			
2. Методологические и технологические основы анализа качества услуг								
2.1	Основные факторы, определяющие качество услуг				5	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка индивидуального задания (напишите эссе «Для чего необходим социальный аудит в учреждении»).	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита индивидуального задания (напишите эссе «Для чего необходим социальный аудит в учреждении»).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
2.2	Методы социальной квалиметрии	4			5	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).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3

2.3 Основы технологии квалиметрической оценки качества					5	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).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
Итого по разделу					15			
3. Управление качеством услуг								
3.1 Исторические предпосылки становления управления качеством					5	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»).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
3.2 Управление качеством: объект, содержание, цели и факторы	4				5	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).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
3.3 Качество как объект управления					5	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).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3

3.4	Планирование качества				5	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).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
3.5	Контроль качества				5	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 «Зачем внедрять систему качества в социальные услуги»).	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций), защита индивидуального задания (напишите эссе «Зачем внедрять систему качества в социальные услуги»).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
Итого по разделу					25			
4. Роль органов государственной власти в повышении качества услуг								
4.1	Методы и инструменты государственного регулирования проблем качества в современной России	4			5	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).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3

4.2 Организация деятельности органов государственной власти по обеспечению качества услуг				5	<p>Подготовка к семинарским занятиям.</p> <p>Самостоятельное изучение учебной и научной литературы.</p> <p>Разработка индивидуального проекта (план конкретного вида услуг учреждений (или формы социального обслуживания для разных категорий граждан).</p>	<p>Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (план конкретного вида услуг учреждений (или формы социального обслуживания для разных категорий граждан).</p>	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
4.3 Информирование граждан о показателях качества жизни				5	<p>Подготовка к семинарским занятиям.</p> <p>Самостоятельное изучение учебной и научной литературы.</p> <p>Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы)</p>	<p>Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций).</p>	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
Итого по разделу				15			
5. Правовые основы, регламентирующие качество услуг							

5.1 Государственное законодательное регулирование качества жизни населения РФ	4			9	<p>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 основные причины и последствия неравенства и бедности в России?»).</p>	<p>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?»).</p>	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
5.2 Законодательное регулирование качества жизни и социальных услуг в Челябинской области				9,7	<p>Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы)</p>	<p>Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций).</p>	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
Итого по разделу				18,7			
Итого за семестр	2/2И		2/2И	87,7		зачёт	
Итого по дисциплине	2/2И		2/2И	87,7		зачет	

## **5 Образовательные технологии**

В ходе освоения курса предусмотрено использование различных образовательных и информационных технологий и соответствующих форм обучения: традиционные образовательные технологии (информационная лекция, семинар – беседа); технологии проблемного обучения (практическое занятие на основе кейс-метода, проблемная лекция); игровые технологии (деловая игра, ролевая игра); технологии проектного обучения (творческий проект студентов); интерактивные технологии (лекция-беседа, лекция-дискуссия, семинар-дискуссия).

## **6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Представлено в приложении 1.

## **7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

Представлены в приложении 2.

## **8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

### **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>

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. 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.

2. 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 Professional(для классов)	Д-1227-18 от 08.10.2018	11.10.2021
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно

**Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Название курса	Ссылка
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	<a href="https://elibrary.ru/project_risc.asp">URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp</a>
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	<a href="https://scholar.google.ru/">URL: https://scholar.google.ru/</a>
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	<a href="http://window.edu.ru/">URL: http://window.edu.ru/</a>
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	<a href="http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp">http://magtu.ru:8085/marcweb2/Default.asp</a>

**9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы  
Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы  
Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа

г. Магнитогорск, ул. Ленина, д.38, ауд. № 333. Центр дистанционных образовательных технологий Стол рабочий – 4 шт.

Стол компьютерный – 1 шт.

Стол одно тумбовый – 1 шт.

Стул с откидным столиком (пюпитром) – 20 шт.

Кресло «Престиж» - 6 шт.

Компьютер персональный - 5шт,

ИБП APC Back-UPS 500VA - 5шт,

Настольный спикерфон Plantronocs Calistro 620 - 4 шт,

Документ камера Aver Media Aver Vision U15- 5шт,

Графический планшетWacomIntuosPTH-851 - 3шт,

Веб-камера Logitech HD Pro C920 Lod-960-000769- 4шт,

Система настольная акустическая Genius SW-S2/1 200RMS - 4 шт,

Видеокамера купольная Praxis PP-2010L 4-9 - 5шт,

Аудиосистема с петличным радио микрофоном Arthur Forty U-960B – 1 шт,

Система интерактивная Smart Board 480 (экран+проектор) - 1 шт,

Поворотная веб-камера с потолочным подвесом Logitech BCC950 loG-960-000867–

1шт,

Комплект для передачи сигнала- 1 шт,

Пульт управления презентацией Logitech Wireless Presenter R 400 - 1 шт,

Усилитель мощности звуковой волны BOSE -1 шт,

Компьютер персональный для диспетчера - 1 шт,

МФУ Canon- 1шт,

Стереогарнитура (микрофон+наушники) Plantronics Entera)- 4 шт,

Видеорегистратор с жестким диском - 1 шт,

Коммутатор доступа Qtech QSW-2800-28TAC - 1 шт. Windows Professional 8 RUOLPNLAE, № лицензии – 63533738, дата покупки – 14.05.2014, срок действия – бессрочноMicrosoft Office Professional Plus 2013, № лицензии – 63533553, дата покупки 14.05.2014, срок действия – бессрочно Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный, № лицензии 1AF2-000451-5712AA16, дата покупки – 21.03.2018, срок действия- 2 года.

г. Магнитогорск, ул. Ленина, д.38, ауд. № 335. Центр дистанционных образовательных технологий Стол компьютерный – 10 шт.

Стол письменный – 1 шт.

Стул офисный – 20 шт.

Стул – 15 шт.

Документ-камера Epson – 8 шт.

Источник бесперебойного питания POWERCOMIMD-1500AP – 9 шт.

Камера высокого разрешения – 1 шт.

Компьютер персональный (типб) – 9 шт.

Проектор View Sonic PJD7526W– 1 шт.

Спикерфон настольный Calisto-620 Plantronics – 9 шт.

Веб-камера Logitech C920 – 9 шт.

Система акустическая настольная – 9 шт.

Стереогарнитура (микрофон с шумоподавлением) – 9 шт.

Экран настенный Digis Optimal-C MW DSOC-11032\*2 -1 шт. Windows Professional 7 Russian, № лицензии – 47818300, дата покупки – 13.12.2010, срок действия- бессрочноMicrosoft Office Professional Plus 2010,

№ лицензии – 60241713, дата покупки 13.04.2012, срок действия – бессрочно

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный, № лицензии 1AF2-000451-5712AA16, дата покупки – 21.03.2018, срок действия- 2 года.

Приложение 1  
**Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

**Перечень теоретических вопросов для подготовки к зачету**

1. Квалиметрия как наука.
2. Категория качества в квалиметрии.
3. Категория количества в квалиметрии.
4. Основные понятия современной квалиметрии.
5. Междисциплинарность квалиметрии.
6. Современное состояние и перспективы развития квалиметрии.
7. Понятие качества услуги. Норма, мера, стандарт, процесс выражения качества 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 услуг; показатели качества 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.

39. Стандарты качества социальных услуг.

### *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 теории:

а) общую квалиметрию,

б) специальные квалиметрии

в) предметные квалиметрии,

г) **все указанные**

## **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**

**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.**

#### **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.**

**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.**

**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

Приложение 2

**Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации**

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
<b>ОПК-4: Способен выявлять социально значимые проблемы и определять пути их решения на основе теоретических знаний и результатов социологических исследований</b>		
ОПК-4.1:	Демонстрирует возможности использования теоретических знаний и результатов социологических исследований для выявления социально значимых проблем	<p><b>Перечень теоретических вопросов для подготовки к зачету</b></p> <p>Квалиметрия как наука.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Категория качества в квалиметрии.</li> <li>3. Категория количества в квалиметрии.</li> <li>4. Основные понятия современной квалиметрии.</li> <li>5. Междисциплинарность квалиметрии.</li> <li>6. Современное состояние и перспективы развития квалиметрии.</li> <li>7. Понятие качества услуги. Норма, мера, стандарт, процесс выражения качества услуги.</li> <li>8. Качество как философская категория.</li> <li>9. Качество как социально-экономическая категория.</li> <li>10. Качество как объект. Качество как процесс.</li> <li>11. Неотъемлемый элемент определения качества: термин (потребность).</li> <li>12. Основные понятия, связанные с понятием качества: свойство продукции, признак продукции, показатели качества, конкурентоспособность услуг, технический уровень продукции</li> <li>13. Качество социальных услуг. Классификация услуг; показатели качества услуг.</li> <li>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</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>социальных проектов.</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 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»,</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>«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> <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.</p> <p>39. Стандарты качества социальных услуг</p>
ОПК-4.2:	Выявляет социально значимые проблемы при использовании описательных, объяснительных и прогнозных моделей социальных явлений и процессов	<p><b>Практические задания</b></p> <p>Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросу «Квалиметрия в социологии»).</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>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<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>
ОПК-4.3:	<p>Формулирует задачи исследований для определения путей решения социально значимых проблем на основе теоретических знаний и результатов конкретных социологических исследований</p>	<p><b>Практические задания для зачета</b></p> <p>1. Разработайте (индивидуально или в группе) систему оценки качества социальных услуг на примере любого учреждения социальной защиты населения.</p> <p>2. Разработайте (индивидуально или в группе) индикаторы оценка качества собственных проектов.</p>

### **Контрольная работа для студентов заочного отделения по дисциплине: «Квалиметрия и стандартизация»**

(Контрольная работа состоит из 2 вопросов теоретического и практического)

#### **Теоретические вопросы:**

1. Квалиметрия как наука.
2. Категория качества в квалиметрии.
3. Категория количества в квалиметрии.
4. Основные понятия современной квалиметрии.
5. Междисциплинарность квалиметрии.
6. Современное состояние и перспективы развития квалиметрии.
7. Понятие качества услуги. Норма, мера, стандарт, процесс выражения качества 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 услуг; показатели качества 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.

### 39. Стандарты качества социальных услуг.

Тему выбираем, согласно списку группы. Например: 1. Аросимов – тема 1; 2. Бузунов – тема 2; 3. Васильев – тема 3 и т.д.

#### **Практический вопрос:**

Необходимо проанализировать и представить практику **Квалиметрии и стандартизации** в виде проекта по следующей схеме:

- актуальность заявленной проблемы;
- цель и задачи проекта;
- этапы реализации проекта;
- критерии эффективности проекта;
- план мероприятий проекта;
- формы и методы сопровождения проекта.

**Примерный перечень тем: Квалиметрия и стандартизация в организации, Квалиметрия и стандартизация в образовании, Квалиметрия и стандартизация в социальной сфере и т.д.**

#### **Требования к выполнению контрольной работы**

Контрольная работа выполняется в форме реферата.

Реферат – первая ступень на пути освоения навыков проведения научно-исследовательской работы. Он представляет собой научно-исследовательскую работу теоретического характера, первый шаг на пути к дипломному проектированию.

Реферат содержит название, оглавление, введение, основную часть, выводы, заключение и список использованной литературы. Название реферата располагается на титульном листе. В названии должна быть отражена суть рассматриваемой проблемы. В нем содержатся ключевые слова (наименования психологических понятий и явлений), связанные с изучаемой проблемой, и указания на тематические рамки, которыми вы собираетесь ограничиться в работе.

Во введении рассматривается актуальность темы с точки зрения современной науки, нынешнего состояния общества и культуры, указывается место обозначенной проблемы среди других, как частных, так и более общих, а также избранное вами направление ее рассмотрения. Введение оканчивается формулированием цели и задач вашего исследования. Цель реферата может заключаться в том, чтобы обобщить или сравнить различные подходы к рассмотрению проблемы, выявить наименее или наиболее изученные ее стороны, показать основной смысл исследовательского направления, наметить пути его дальнейшего развития. Задачи (их может быть несколько) отражают более детальное рассмотрение цели. В качестве задач могут выступать: анализ литературы по избранной теме, сравнение различных подходов к решению проблемы, исторический обзор, описание основных понятий исследования и т.д.

Основная часть посвящена самому исследованию. В ней, в соответствии с поставленными задачами, раскрывается тема реферата. Здесь нужно проследить пути решения поставленной проблемы. Это делается с помощью цитирования и пересказа текста используемых вами литературных источников.

При подготовке реферата студент должен научиться выделять главное в текстах первоисточников, с которыми работает аспирант. Для написания основной части требуется особенно тщательно выделять из прочитанных научных текстов главные положения, относящиеся к проблеме, а затем кратко, логично и литературно грамотно их излагать. С этой целью полезно идти от общего к частному: название и ключевые понятия теории, ее автор, когда была предложена и почему, к каким результатам привела, кем и как критиковалась, кто дополнял и развивал ее, каково современное состояние проблемы. Основная часть может представлять собой цельный текст, а может состоять из нескольких параграфов, начинающихся пронумерованным подзаголовками. Для иллюстрации основного содержания можно использовать рисунки, схемы, графики, таблицы.

Выводы завершают основную часть. В них кратко излагаются основные результаты работы по пунктам, соответствующим задачам исследования и отражается ваше мнение о результатах сравнения или обобщения позиций авторов. В выводах должно быть показано, что цель вашего исследования достигнута.

Заключение представляет собой общий итог работы с кратким перечислением выполненных этапов исследования. Здесь же указаны пути дальнейшего исследования проблемы, возможности практического применения полученных результатов и т.п.

Оформление: Поля: верхнее, нижнее и правое – 2 см, левое – 3 см; интервал полуторный; отступ 1,25; размер (кегель) – 14; тип – Times New Roman; стиль Обычный. Объем работы 20 страниц. Список литературы состоит из 10-15 источников, литература за последние 5-10 лет.

### **Критерии оценки контрольной работы**

При оценке содержания реферата используются следующие критерии:

- умение сформулировать цель работы;
- умение подобрать научную литературу по теме;
- полнота и логичность раскрытия темы;
- самостоятельность мышления;
- стилистическая грамотность изложения;
- корректность выводов;
- правильность оформления работы.

### **Критерии оценки:**

(в соответствии с формируемыми компетенциями и планируемыми результатами обучения):

– на оценку **«зачтено»** – студент:

способен выявлять социально значимые проблемы и определять пути их решения на основе теоретических знаний и результатов социологических исследований;

демонстрирует возможности использования теоретических знаний и результатов социологических исследований для выявления социально значимых проблем;

выявляет социально значимые проблемы при использовании описательных, объяснительных и прогнозных моделей социальных явлений и процессов;

формулирует задачи исследований для определения путей решения социально значимых проблем на основе теоретических знаний и результатов конкретных социологических исследований.

– на оценку **«не зачтено»** – студент не может показать знания на уровне воспроизведения и объяснения информации, не может показать интеллектуальные навыки решения простых задач.