



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

14.02.2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

***КВАЛИМЕТРИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ***

Направление подготовки (специальность)  
39.03.02 Социальная работа

Направленность (профиль/специализация) программы  
Технологии и практики социального развития и предпринимательства

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения  
очная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Социальной работы и психолого-педагогического образования
Курс	3
Семестр	6

Магнитогорск  
2023 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа (приказ Минобрнауки России от 05.02.2018 г. № 76)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического образования  
13.02.2023, протокол № 7

Зав. кафедрой  Е.В. Олейник

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО  
14.02.2023 г. протокол № 6

Председатель  Т.Е. Абрамзон

Рабочая программа составлена:  
доцент кафедры СРиППЮ, 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 2024 - 2025 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 2025 - 2026 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 2026 - 2027 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 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического

Протокол от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Олейник

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

Цели освоения дисциплины «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 (модуля) в структуре образовательной программы**

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

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

Управление в социальной работе

Социальные технологии и технологии социальной работы

Социальная диагностика в работе с семьей и детьми

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

Администрирование в учреждениях социальной защиты населения

Конфликтология в социальной работе

Управление системой социальной защиты детства

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

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

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ОПК-4	Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы
ОПК-4.1	Применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы.
ОПК-4.2	Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.
ОПК-4.3	Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы

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

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

- контактная работа – 49,3 акад. часов;
- аудиторная – 48 акад. часов;
- внеаудиторная – 1,3 акад. часов;
- самостоятельная работа – 58,7 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 0 акад. час;

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	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 социальных услуг								
1.1 Квалиметрия как наука о методах количественной оценки качества		2		2	4	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка индивидуального проекта (презентацию по вопросу «Квалиметрия в социальной работе»).	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентация по вопросу «Квалиметрия в социальной работе»).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
1.2 Основные понятия о качестве социальных услуг	6	2		2	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?»).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3

1.3 Предметная квалиметрия социального обслуживания		2		2	4	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		6		6	12			
2. Методологические и технологические основы анализа качества социальных услуг								
2.1 Основные факторы, определяющие качество социальных услуг	6	1		1	4	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		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).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3

2.3 Основы технологии квалиметрической оценки качества		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).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
Итого по разделу		4		4	12			
3. Управление качеством социальных услуг								
3.1 Исторические предпосылки становления управления качеством		1		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»).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
3.2 Управление качеством: объект, содержание, цели и факторы	6	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).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
3.3 Качество как объект управления		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).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3

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).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
3.5	Контроль качества		2		2	3	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			6		6	15			
4. Роль органов государственной власти в повышении качества социальных услуг									
4.1	Методы и инструменты государственного регулирования проблем качества в современной России	6	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).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3





5.1 Государственное законодательное регулирование качества жизни населения РФ	6	2	2	5	<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		2	2	5,7	<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		4	4	10,7			
Итого за семестр		24	24	58,7		зачёт	
Итого по дисциплине		24	24	58,7		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. Мажара, Е. Н. Социальное обеспечение : учебное пособие / Е.Н. Мажара. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 205 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-111186-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1917627> (дата обращения: 17.05.2023)

2. Романычев, И. С. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник для бакалавров / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий [и др.]. - 3-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 182 с. - ISBN 978-5-394-03764-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091802> (дата обращения: 17.05.2023). – Режим доступа: по подписке.

### 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. 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. 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.

**г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

**Программное обеспечение**

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
7Zip	свободно	бессрочно
FAR Manager	свободно	бессрочно
Браузер Yandex	свободно	бессрочно

**Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

Название курса	Ссылка
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	<a href="https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru">https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru</a>
Российская Государственная библиотека. Каталоги	<a href="https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/">https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/</a>
Информационная система - Единое окно доступа к информационным	URL: <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: <a href="https://scholar.google.ru/">https://scholar.google.ru/</a>
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного	URL: <a href="https://elibrary.ru/project_risc.asp">https://elibrary.ru/project_risc.asp</a>
Электронная база периодических изданий East View Information Services,	<a href="https://dlib.eastview.com/">https://dlib.eastview.com/</a>

**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.



## Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

### Перечень теоретических вопросов 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

### *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 учреждение
- 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 XXIвека,

г) в конце XIXвека.

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 учреждение

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**

### **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 порядка 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.**

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.



### 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
<b>ОПК-4: Способен к использованию, контролю и оценке методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</b>		
ОПК-4.1:	Применяет основные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	<p><b>Перечень теоретических вопросов для подготовки к зачету</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Социальная квалиметрия как наука.</li> <li>2. Категория качества в социальной квалиметрии.</li> <li>3. Категория количества в социальной квалиметрии.</li> <li>4. Основные понятия современной социальной квалиметрии.</li> <li>5. Междисциплинарность социальной квалиметрии.</li> <li>6. Современное состояние и перспективы развития квалиметрии.</li> <li>7. Понятие качества социальной услуги. Норма, мера, стандарт, процесс выражения качества социальной 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,</li> </ol>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>технический уровень продукции</p> <p>13. Качество социальных услуг. Классификация социальных услуг; показатели качества социальных услуг.</p> <p>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.</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>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<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> <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>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
ОПК-4.2:	Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	<p><b>Практические задания</b></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>
ОПК-4.3:	Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	<p><b>Практические задания для зачета</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработайте (индивидуально или в группе) систему оценки качества социальных услуг на примере любого учреждения социальной защиты населения.</li> <li>2. Разработайте (индивидуально или в группе) индикаторы оценка качества собственных проектов.</li> </ol>

## **б) порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания**

При подготовке к зачету особое внимание следует обратить на следующие моменты:

1. Ознакомиться с вопросником к зачету, выявить вопросы, по которым недостаточно материала.
2. Внимательно изучить конспекты лекций и содержание записей, сделанных на практических занятиях.
3. Ознакомиться со списком рекомендуемой обязательной и дополнительной литературы по каждой теме.
4. Изучить материал по учебникам и учебным пособиям.
5. Помнить, что на зачете необходимо не только воспроизвести изученный материал, но и связать теоретический материал с практикой.

### **Показатели и критерии оценивания зачета:**

– на оценку **«зачтено»** – обучающийся демонстрирует высокий, средний или пороговый уровень сформированности компетенций: показывает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, свободно выполняет практические задания, свободно оперирует знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности; демонстрирует основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации; в ходе контрольных мероприятий допускаются ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков, обучающийся испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

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