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
_____ Л.Н. Санникова

06.02.2025 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
2025 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
28.01.2025 г., протокол № 5

Зав. кафедрой _____ Е.В. Олейник

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО
06.02.2025 г. протокол № 6

Председатель _____ Л.Н. Санникова

Рабочая программа составлена:
доцент кафедры 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. Андрусяк

Лист актуализации рабочей программы

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

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2028 - 2029 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 2029 - 2030 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	6	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		2		2	4	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка индивидуального задания (напишите эссе «Подходы к оценке эффективности социального	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

						обслуживания?»).		
1.3 Предметная квалиметрия в социальном обслуживании	6	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.	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3

						Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы)		
Итого по разделу		4		4	12			
3. Управление качеством социальных услуг								
3.1 Исторические предпосылки становления управления качеством	6	1		1	3	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка индивидуальног о 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		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	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3

						учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы)	(презентаций).	
3.5 Контроль качества	6	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
4.2 Организация деятельности органов государственной власти по обеспечению качества социальных услуг		1		1	3	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3

						учебной и научной литературы. Разработка индивидуального проекта (план конкретного вида услуг учреждений (или формы социального обслуживания для разных категорий граждан).	(план конкретного вида услуг учреждений (или формы социального обслуживания для разных категорий граждан).	
4.3 Информирование граждан о показателях качества жизни социальных услуг	6	2		2	3	Подготовка к семинарским занятиям. Самостоятельное изучение учебной и научной литературы. Разработка проектов индивидуально или в творческих группах (презентация по вопросам темы)	Семинарское занятие, устный опрос (собеседование), защита проекта (презентаций).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3
Итого по разделу		4		4	9			
5. Правовые основы, регламентирующие качество социальных услуг								
5.1 Государственное законодательное регулирование качества жизни населения РФ	6	2		2	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 «В чем вы видите основные причины и последствия неравенства и бедности в России?»).	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?»).	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3

5.2 Законодательное регулирование качества жизни и социальных услуг в Челябинской области	6	2		2	5,7	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	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

а) Основная литература:

1. Каминский, А. С. Квалиметрия и стандартизация : учебное пособие [для вузов] / А. С. Каминский ; Магнитогорский государственный технический университет им. Г. И. Носова. - Магнитогорск : МГТУ им. Г. И. Носова, 2023. - 1 CD-ROM. - Загл. с титул. экрана. - URL: https://host.megaprolib.net/MP0109/Download/MObject/21615 (дата обращения: 26.03.2025). - ISBN 978-5-9967-2892-3. - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

2. Романычев, И. С. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий. - 4-е изд., стер. - Москва : Дашков и К, 2022. - 182 с. - ISBN 978-5-394-04579-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/2084360 (дата обращения: 26.03.2025). – Режим доступа: по подписке.

б) Дополнительная литература:

1. Каминский, А. С. CASE-менеджмент в социально-педагогическом сопровождении семьи и детей : учебное пособие [для вузов] / А. С. Каминский ; Магнитогорский гос. технический ун-т им. Г. И. Носова. - Магнитогорск : МГТУ им. Г. И. Носова, 2020. - 1 CD-ROM. - ISBN 978-5-9967-1821-4. - Загл. с титул. экрана. - URL: https://host.megaprolib.net/MP0109/Download/MObject/2639 (дата обращения: 26.03.2025). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

в) Методические указания:

Методические рекомендации для студентов по подготовке к учебной и научно-исследовательской работе. Сост. Е.В. Олейник, С.Н. Испулова. Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн.ун-та им. Г.И. Носова, 2025. 60 с.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

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

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Электронная база периодических изданий East View	https://dlib.eastview.com/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования	URL:https://elibrary.ru/project_risc.asp
Российская Государственная библиотека. Каталоги	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И.	https://host.megaprolib.net/MP0109/Web

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.

Приложение 1

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 ил 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 языковый 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 «дорегулированием» 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.

Приложение 2

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
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.	**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,

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		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.

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		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

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
ОПК-4.2:	Оценивает эффективность применения конкретных методов и приемов профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	**Практические задания** Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросу «**Квалиметрия в социальной работе**»). Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Подходы к оценке эффективности социального обслуживания?»). Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Управление качеством»). Разработайте индивидуальный проект (презентацию по вопросам темы). Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «Зачем внедрять систему качества в социальные услуги»). Разработайте индивидуальный проект (план конкретного вида услуг учреждений или формы социального обслуживания для разных категорий граждан). Разработайте индивидуальный задание (напишите эссе «В чем вы видите основные причины и последствия неравенства и бедности в России?»).
ОПК-4.3:	Применяет методы контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы.	**Практические задания для зачета** 1. Разработайте (индивидуально или в группе) систему оценки качества социальных услуг на примере любого учреждения социальной защиты населения. 2. Разработайте (индивидуально или в группе) индикаторы оценка качества собственных проектов.

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.