

Компонент ОПОП 39.04.02 Социальная работа, направленность (профиль) Управление социальной работой в системе социальных служб, учреждений, организаций

Б1.О.06
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины
(модуля) **Теоретические и методологические проблемы управления
качеством в социальной работе**

Разработчик (и):
Розбицкая М.Д.,
канд. социол. наук,
доцент кафедры ФиСН,

Утверждено на заседании кафедры
философии и социальных наук
протокол № 10 от 12 марта 2024 г.
Заведующий кафедрой
философии и социальных наук



Жигунова Г.В.

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть</i>		
ОПК-2. Способен объяснять и прогнозировать социальные явления и процессы, выявлять социально значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций	2.1. Анализирует и обобщает профессиональную информацию о социальных явлениях и процессах на теоретико-методологическом уровне. 2.2. Описывает социально значимые проблемы, объясняет причины их возникновения и прогнозирует пути их решения на основе комплексной профессиональной информации	<ul style="list-style-type: none"> •методологическое и теоретические основы социальной политики; •принципы, цели и направления социальной политики государства; •закономерности и механизмы реализации социальной политики в России; •опыт реализации социальной политики в Российской Федерации и за рубежом; •особенности реализации социальной политики в отношении различных категорий населения. 	<ul style="list-style-type: none"> •оперировать терминами и понятиями в сфере государственной социальной политики; •ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов в области социальной политики; •анализировать социальные процессы, определять социальные, политические, экономические закономерности и тенденции 	<ul style="list-style-type: none"> •навыками самостоятельного осмысления различных аспектов социальной политики в Российской Федерации, факторов общественного и личностного развития и благополучия. 	<ul style="list-style-type: none"> - работа на практических занятиях; - подготовка доклада по теме; - подготовка презентации по теме; - тест; - подготовка дополнительных презентаций 	<ul style="list-style-type: none"> результаты текущего контроля; экзаменационные билеты
ОПК-4. Способен к разработке, внедрению, контролю, оценке и корректировке	4.1. Разрабатывает элементы профессионального инструментария в сфере социальной работы. 4.2. Применяет существующие	<ul style="list-style-type: none"> •систему качества учреждения социального обслуживания и 	<ul style="list-style-type: none"> •оценивать и управлять личностными ресурсами и ресурсами 	<ul style="list-style-type: none"> •навыками построения алгоритма осуществления профессиональной 	<ul style="list-style-type: none"> - работа на практических занятиях; - подготовка доклада по теме; - подготовка 	<ul style="list-style-type: none"> результаты текущего контроля; экзаменационные билеты

<p>методов и приемов осуществления профессиональной деятельности в сфере социальной работы</p>	<p>и внедряет инновационные методы и приемы профессиональной деятельности в сфере социальной работы. 4.3. Использует методы оценки и контроля в профессиональной деятельности в сфере социальной работы. 4.4. Корректирует применение конкретных методов и приемов социальной работы в своей профессиональной деятельности.</p>	<p>контроля качества социальных услуг; •основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания; •документационное и ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.</p>	<p>организации социального обслуживания</p>	<p>деятельности в сфере управления качеством в социальной работе.</p>	<p>презентации по теме; - тест; - подготовка дополнительных презентаций</p>	
--	---	---	---	---	---	--

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.
Наличие умений	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продемонстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объёме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочётами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объёме без недочётов.
Наличие навыков (владение опытом)	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочётами.	Продемонстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочётами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3.1 Критерии и шкала оценивания тестирования

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включен типовой вариант тестового задания:

Типовое тестовое задание

1. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:
 - а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
 - б) условия размещения учреждения;
 - в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
 - г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения;
 - д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы;
 - е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения;
 - ж) нет правильного ответа

2. Точкой отсчета управления качеством является школа:
 - а) Ф. Тейлора;
 - б) В. Шухарта;
 - в) Г. Доджа, Г. Роминга;
 - г) Г. Эмерсона;
 - д) Г. Форда;
 - е) Ф. Херцберга;
 - ж) Э. Мейо;
 - з) А. Маслоу;
 - и) А. Фейгенбаума;
 - к) нет правильного ответа

3. Основателем современной системы управления качеством является:
 - а) А. Фейгенбаум;
 - б) Э. Деминг;
 - в) Г. Форд;
 - г) нет правильного ответа

4. Особенности социальной услуги:
 - а) неосвязаемость;
 - б) сохраняемость услуги;
 - в) неотделимость от источника услуги;
 - г) несохраняемость услуги;
 - д) непостоянство качества социальной услуги;
 - е) социальная услуга – это продукт не только производителя, но и потребителя;
 - ж) социальную услугу не всегда можно оценить только положительно.

5. Особенности рынка в сфере социальных услуг:
 - а) на первом месте стоит экономическая эффективность;

- б) присутствуют три группы субъектов («продавец» социальных услуг; клиент; посредник (пенсионный фонд, ЖКХ, ЛПУ и т.д.);
- в) абсолютное доверие к продавцу социальной услуги (социальному работнику);
- г) высокая приоритетность социальной услуги;
- д) нет четкой связи между затратами труда социального работника и конечным результатом;
- е) на первом месте стоит социальная эффективность;
- ж) нет правильного ответа.

6. Эволюция обеспечения качества услуг включает стадии:

- а) контроль;
- б) управление качеством;
- в) постоянное повышение качества;
- г) планирование качества;
- д) нет правильного ответа.

7. Основные принципы качества Э. Деминга:

- а) постоянство целей;
- б) отказ от низкого качества;
- в) элементы регламентации контроля качества;
- г) отказ от повсеместного контроля;
- д) установка с сотрудниками долгосрочных партнерских отношений;
- е) совершенствование системы обслуживания клиентов;
- ж) наставничество и обучение персонала;
- з) применение современных методов руководства;
- и) гласность сотрудников;
- к) устранение барьеров между подразделениями и сотрудниками организации;
- л) отказ от наставлений сотрудников;
- м) отказ от количественных оценок работы сотрудников;
- н) поддержание чувства профессиональной гордости у сотрудников;
- о) самосовершенствование сотрудников;
- п) приверженность руководства учреждения идеям качества;
- р) нет правильного ответа.

8. Ядром концепции обеспечения качества является:

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

9. Трилогия Качества Д.М. Джурана:

- а) планирование качества;
- б) улучшение качества;
- в) контроль качества;
- г) нет правильного ответа.

а) Какие цели преследует всеобщее управление качеством?

- б) ориентация руководителя на удовлетворение текущих и потенциальных потребностей клиентов;
- в) возведение качества в ранг цели учреждения;
- г) оптимальное использование всех ресурсов организации;
- д) нет правильного ответа.

Ключ: 1-г, 2-а, 3-г, 4-б, 5-а, 6-в, 7-г, 8-б, 9-г, 10-б

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	90-100 % правильных ответов
<i>Хорошо</i>	70-89 % правильных ответов
<i>Удовлетворительно</i>	50-69 % правильных ответов
<i>Неудовлетворительно</i>	49% и меньше правильных ответов

3.2. Критерии и шкала оценивания доклада /информационного сообщения

Тематика докладов, информационных сообщений по дисциплине (модулю), требования к структуре, содержанию и оформлению изложены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля), представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные темы докладов/информационных сообщений:

Примерные темы докладов и презентаций

1. Алгоритм оценки качества продукции.
2. Виды контроля в социальной работе.
3. История развития теории и практики менеджмента качества социальных услуг.
4. История стандартизации социальных услуг.
5. Категория социальное качество.
6. Качество жизни и его структура.
7. Качество продукции.
8. Качество человека.
9. Контроль качества социальных услуг.
10. Концепция комплексного управления качеством социальных услуг.
11. Методология определения и оценивания качеств.
12. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.
13. Методы оценки уровня качества продукции.
14. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
15. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг.
16. Показатели качества.
17. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
18. Принципы оценивания.
19. Сертификация.
20. Система оценки качества.
21. Стандарты РФ на социальные услуги.
22. Стандарты, обеспечивающие качество социальных услуг.
23. Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации.
24. Теории качества в современной науке.
25. Эволюция обеспечения качества продукции.

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	Ориентированность в материале, полные и аргументированные ответы на

	дополнительные вопросы. Материал изложен логически последовательно, присутствуют самостоятельные выводы, используется материал из дополнительных источников, интернет ресурсов. Сообщение носит исследовательский характер. Используется наглядный материал (презентация).
<i>Хорошо</i>	Ориентированность в материале, но присутствуют некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении. Отсутствует наглядный материал (презентация).
<i>Удовлетворительно</i>	Трудности в подборе материала, его структурировании. Использована, в основном, учебная литература, не использованы дополнительные источники информации. Трудности в ответе на дополнительные вопросы по теме сообщения, формулировке выводов. Материал изложен не последовательно, не установлены логические связи.
<i>Неудовлетворительно</i>	Доклад, информационное сообщение подготовлено по одному источнику информации либо не соответствует теме. ИЛИ Доклад, информационное сообщение не подготовлено.

3.3. Критерии и шкала оценивания мультимедийной презентации

Требования к структуре, содержанию и оформлению представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Оформлен титульный слайд с заголовком. Сформулированная тема ясно изложена и структурирована, использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме, выдержан стиль, цветовая гамма, использована анимация, звук. Логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.
<i>Хорошо</i>	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Имеются неточности в изложении материала. Отсутствует логическая последовательность в суждениях. Не выдержан объем презентации, имеются упущения в оформлении. На дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Работа оформлена и предоставлена в установленный срок.
<i>Удовлетворительно</i>	Презентация соответствует теме самостоятельной работы. Сформулированная тема изложена и структурирована не в полном объеме. Не использованы графические изображения (фотографии, картинки и т.п.), соответствующие теме. Присутствуют существенные отступления от требований к составлению презентации. Допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы.
<i>Неудовлетворительно</i>	Работа не выполнена или не соответствует теме самостоятельной работы.

3.4. Критерии и шкала оценивания эссе

Тематика эссе по дисциплине (модулю), требования к структуре, содержанию и оформлению представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включены примерные темы эссе:

1. Проблемы и перспективы управления качеством в социальной работе.
2. Проблемы оценки эффективности и качества социального обслуживания.
3. Роль сертификации в обеспечении качества социальных услуг.
4. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
5. Качество как объект управления.

Оценка/баллы	Критерии оценки
<i>Отлично</i>	Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта на теоретическом уровне, в связях и с обоснованиями, с корректным использованием обществоведческих терминов и понятий в контексте ответа. Предоставлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт.
<i>Хорошо</i>	Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы. Проблема раскрыта с корректным использованием терминов и понятий в контексте ответа (теоретические связи и обоснования не присутствуют или явно не прослеживаются). Представлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт.
<i>Удовлетворительно</i>	Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы; проблема раскрыта при формальном использовании обществоведческих терминов. Представлена аргументация своего мнения с опорой на факты общественной жизни или личный социальный опыт без теоретического обоснования.
<i>Неудовлетворительно</i>	Представлена собственная точка зрения (позиция, отношение) при раскрытии проблемы, но проблема раскрыта не полностью. Аргументация своего мнения слабо связана с раскрытием проблемы.

3.5. Критерии и шкала оценивания посещаемости занятий

Посещение занятий обучающимися определяется в процентном соотношении

Баллы	Критерии оценки
10	посещаемость 75 - 100 %
5	посещаемость 50 - 74 %
0	посещаемость менее 50 %

4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

Формы промежуточной аттестации

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) с экзаменом

Для дисциплин (модулей), заканчивающихся экзаменом, результат промежуточной аттестации складывается из баллов, набранных в ходе текущего контроля и при проведении экзамена:

В ФОС включен список вопросов и заданий к экзамену и типовой вариант экзаменационного билета:

1. Понятия и термины, относящиеся к оценке качества.
2. Контроль качества различных видов социальных услуг. Основные направления контроля качества.

Примерный перечень вопросов к экзамену

1. Понятия и термины, относящиеся к оценке качества.
2. Методология определения и оценивания качеств.
3. Категория социальное качество.
4. Качество человека. Качество жизни и его структура.
5. Качество продукции. Алгоритм оценки качества продукции.
6. Методы оценки уровня качества продукции. Эволюция обеспечения качества продукции.
7. Теории качества в современной науке.
8. Принципы оценивания.
9. Показатели качества.
10. Качество как объект управления.
11. Система оценки качества.
12. Сертификация.
13. Система качества учреждения и ее основные задачи.
14. Национальные стандарты по регулированию контроля качества учреждения социального обслуживания и контроля качества социальных услуг.
15. Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания.
16. Факторы формирования системы качества учреждения социального обслуживания.
17. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.
18. Ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.
19. Информационное взаимодействие с внешними объектами как составляющая системы качества учреждения социального обслуживания.
20. Контроль качества различных видов социальных услуг. Основные направления контроля качества.
21. Механизмы обеспечения качества социальных услуг.
22. Проблемы внедрения системы менеджмента качества в деятельность социальной службы.

23. Механизмы управления качеством и структурная основа системы менеджмента качества.
24. Особенности контроля, критерии, показатели и методы оценки качества работы структурных подразделений учреждений социального обслуживания и отдельных специалистов.

Оценка	Критерии оценки ответа на экзамене
<i>Отлично</i>	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, не затрудняется с ответом при видоизменении вопроса. Владеет специальной терминологией, демонстрирует общую эрудицию в предметной области, использует при ответе ссылки на материал специализированных источников, в том числе на Интернет-ресурсы.
<i>Хорошо</i>	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, владеет специальной терминологией на достаточном уровне; могут возникнуть затруднения при ответе на уточняющие вопросы по рассматриваемой теме; в целом демонстрирует общую эрудицию в предметной области.
<i>Удовлетворительно</i>	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, плохо владеет специальной терминологией, допускает существенные ошибки при ответе, недостаточно ориентируется в источниках специализированных знаний.
<i>Неудовлетворительно</i>	Обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, не владеет специальной терминологией, не ориентируется в источниках специализированных знаний. Нет ответа на поставленный вопрос.

Оценка, полученная на экзамене, переводится в баллы («5» - 20 баллов, «4» - 15 баллов, «3» - 10 баллов) и суммируется с баллами, набранными в ходе текущего контроля.

Итоговая оценка по дисциплине (модулю)	Суммарные баллы по дисциплине (модулю), в том числе	Критерии оценивания
<i>Отлично</i>	91 - 100	Выполнены все контрольные точки текущего контроля на высоком уровне. Экзамен сдан
<i>Хорошо</i>	81-90	Выполнены все контрольные точки текущего контроля. Экзамен сдан
<i>Удовлетворительно</i>	70- 80	Контрольные точки выполнены в неполном объеме. Экзамен сдан
<i>Неудовлетворительно</i>	69 и менее	Контрольные точки не выполнены или не сдан экзамен

5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*,

Комплект заданий диагностической работы

Код и наименование компетенции 1	
ОПК-2. Способен объяснять и прогнозировать социальные явления и процессы, выявлять социально значимые проблемы и выработать пути их решения на основе анализа и оценки профессиональной информации, научных теорий и концепций	
1	<p>1. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none">а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;б) условия размещения учреждения;в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения;д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы;е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения;ж) нет правильного ответа <p>2. Точкой отсчета управления качеством является школа:</p> <ul style="list-style-type: none">а) Ф. Тейлора;б) В. Шухарта;в) Г. Доджа, Г. Роминга;г) Г. Эмерсона;д) Г. Форда;е) Ф. Херцберга;ж) Э. Мейо;з) А. Маслоу;и) А. Фейгенбаума;к) нет правильного ответа <p>3. Основателем современной системы управления качеством является:</p> <ul style="list-style-type: none">а) А. Фейгенбаум;б) Э. Деминг;в) Г. Форд;г) нет правильного ответа <p>4. Особенности социальной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none">а) неосвязаемость;

- б) сохраняемость услуги;
- в) неотделимость от источника услуги;
- г) несохраняемость услуги;
- д) непостоянство качества социальной услуги;
- е) социальная услуга – это продукт не только производителя, но и потребителя;
- ж) социальную услугу не всегда можно оценить только положительно.

5. Особенности рынка в сфере социальных услуг:

- а) на первом месте стоит экономическая эффективность;
- б) присутствуют три группы субъектов («продавец» социальных услуг; клиент; посредник (пенсионный фонд, ЖКХ, ЛПУ и т.д.);
- в) абсолютное доверие к продавцу социальной услуги (социальному работнику);
- г) высокая приоритетность социальной услуги;
- д) нет четкой связи между затратами труда социального работника и конечным результатом;
- е) на первом месте стоит социальная эффективность;
- ж) нет правильного ответа.

6. Эволюция обеспечения качества услуг включает стадии:

- а) контроль;
- б) управление качеством;
- в) постоянное повышение качества;
- г) планирование качества;
- д) нет правильного ответа.

7. Основные принципы качества Э. Деминга:

- а) постоянство целей;
- б) отказ от низкого качества;
- в) элементы регламентации контроля качества;
- г) отказ от повсеместного контроля;
- д) установка с сотрудниками долгосрочных партнерских отношений;
- е) совершенствование системы обслуживания клиентов;
- ж) наставничество и обучение персонала;
- з) применение современных методов руководства;
- и) гласность сотрудников;
- к) устранение барьеров между подразделениями и сотрудниками организации;
- л) отказ от наставлений сотрудников;
- м) отказ от количественных оценок работы сотрудников;
- н) поддержание чувства профессиональной гордости у сотрудников;
- о) самосовершенствование сотрудников;
- п) приверженность руководства учреждения идеям качества;
- р) нет правильного ответа.

8. Ядром концепции обеспечения качества является:

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

9. Трилогия Качества Д.М. Джурана:

- а) планирование качества;
- б) улучшение качества;

- в) контроль качества;
- г) нет правильного ответа.

- е) Какие цели преследует всеобщее управление качеством?
- ж) ориентация руководителя на удовлетворение текущих и потенциальных потребностей клиентов;
- з) возведение качества в ранг цели учреждения;
- и) оптимальное использование всех ресурсов организации;
- к) нет правильного ответа.