Задание 1 Проверка заявлений центра

Условный центр «Содействие» разместил следующий текст:

«Наш центр получил сертификат непосредственно от ISO. Сертификация по ISO 26000 доказывает, что каждая наша услуга соответствует всем требованиям. Международные стандарты заменяют обязательный российский порядок предоставления услуг. После публикации новой международной редакции все внутренние документы автоматически считаются обновлёнными. Сертификат системы менеджмента качества гарантирует отсутствие ошибок, поэтому жалобы получателей дополнительно рассматривать не нужно».

Найдите шесть ошибочных утверждений. Для каждого запишите: ошибочная мысль → исправление → что нужно проверить или сделать. Составьте корректный вариант сообщения центра из 2–3 предложений, не утверждая наличие сертификата без подтверждения.

Опорные сведения: ISO разрабатывает стандарты, но не выдаёт сертификаты организациям. ISO 26000 содержит руководство по социальной ответственности и не предназначен для сертификации. ISO 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества. Сертификат системы не доказывает безошибочность каждой услуги. Источники: https://www.iso.org/certification.html ; https://www.iso.org/iso-26000-social-responsibility.html

Правовая опора: ч. 1 ст. 26 Закона № 162-ФЗ — общее правило добровольного применения документов национальной системы стандартизации, если законодательством не установлено иное. Статья 27 Закона № 442-ФЗ — обязательность порядка предоставления социальных услуг для поставщиков; стандарт социальной услуги входит в этот порядок. Международный документ не отменяет этих обязанностей.

Задание 2 Доступность и измерение результата

Центр принимает обращения через приложение и по телефону. За месяц зарегистрированы 60 обращений в приложении и 20 по телефону. Все 80 — отдельные обращения без повторного учёта; все приняты к рассмотрению. В установленный для центра срок отвечено на 54 обращения из приложения и на 12 телефонных. Из-за технической ошибки отчёт включает только обращения из приложения. Удовлетворённость и понятность ответов не измерялись.

1. Рассчитайте долю своевременных ответов: а) для приложения; б) для телефона; в) по всем обращениям. Для каждого результата укажите числитель и знаменатель.
2. На сколько процентных пунктов показатель отчёта отличается от общего показателя?
3. Объясните, почему отчёт искажает картину и почему своевременный ответ ещё не доказывает качество консультации.
4. Предложите два изменения: одно для устранения неполноты учёта, другое для улучшения доступности или понятности помощи. Для каждого назовите данные, по которым проверите результат.

Формула: доля = число случаев с нужным признаком / общее число рассматриваемых случаев × 100%. Разность двух процентных долей выражается в процентных пунктах. Целевые нормативы самостоятельно не придумывайте.

Задание 3 Ответьте на вопросы. На каждый ответ прикрепить ссылку с учебника Юрайт

Вопросы и задания для самоконтроля

7. Покажите особенности основных теорий квалиметрии.

9. Проведите сравнительный анализ подходов различных исследователей к трактовке категории «качество».

10. Как рассматривали категорию качества философы?

11. Как связаны категории «качество», «эффективность», «результативность»?

13. Какие трактовки качества приняты в современных условиях?"

Гарашкина, Н. В.

Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учебное пособие для вузов / Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 179 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17142-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. с. 33 — URL: https://urait.ru/bcode/532448/p.33 (дата обращения: 27.10.2026).