

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»

Кафедра истории и социальной работы

М.Ю. Ким

**Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация
социальных услуг**

Учебно-методическое пособие для студентов
для практических занятий и самостоятельной работы
направления 040400.62 «Социальная работа»

Томск 2013

Учебно-методическое пособие составлено с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) третьего поколения по направлению 040400.62 «Социальная работа», утвержденного 08.12.2009 г., рассмотрено и утверждено на заседании кафедры « 29 » января 2013 г., протокол № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Тематический план курса	4
Содержание практических занятий	5
Самостоятельная работа студента	9
Вопросы к зачету	10
Рейтинг	11
Примеры тестов	12

Введение

Цель курса «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» — способствовать овладению студентами теоретико-методологической базой исследования, измерения и количественной оценки качества и стандартизации социальных услуг, для эффективного решения задач практики социальной работы.

Задачи курса:

- дать представление об основах социальной квалиметрии как научной дисциплины об измерении и количественной оценке эффективности социальных услуг;
- повысить у студентов уровень методологической, правовой и технологической культуры в области измерения и оценки эффективности системы социального обслуживания населения;
- ознакомить обучающихся с национальными и региональными стандартами социальных услуг, регламентирующими деятельность социальных служб и отдельных социальных работников;
- сформировать умения и навыки проведения квалиметрической процедуры;

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» представляет собой дисциплину базовой части профессионального цикла (БЗ), изучается в 6 семестре в объеме 72 часов.

Данная учебная дисциплина логически взаимосвязана с другими дисциплинами ООП – правовое обеспечение социальной работы, экономические основы социальной работы, управлением в социальной работе.

Изучение учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» предполагает наличие базовых знаний в области таких дисциплин как математика, методы исследования в социальной работе, социальная статистика.

Тематический план курса:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекций	Практики	СРС	Всего часов
1	Квалиметрия. Общие понятия и термины. Управление качеством	2	2	4	8
2	Социальная квалиметрия. Предмет и содержание социальной квалиметрии	2	2	2	6
3	Основные теории измерения качества объектов и видов социальной деятельности	2	2	4	8
4	Методы социальной квалиметрии	2	2	4	8
5	Измерение и количественная оценка качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания.	2	4	4	10
6	Нормативно правовая база социального обслуживания.		2	4	6
7	Международные стандарты социальной работы и	2	2	4	8

	социального обслуживания				
8	Стандартизация социальных услуг в РФ.	2	2	4	8
9	Стандартизация требований к персоналу учреждений социального обслуживания		2	2	4
10	Стандартизация специального технического оснащения учреждений социального обслуживания		2	4	6
	Итого	14	22	36	72

Содержание практических занятий

Тема 1. Квалиметрия. Общие понятия и термины. Управление качеством.

Вопросы:

1. Определение квалиметрии.
2. Общие сведения о квалиметрии как отрасли науки.
3. Управление качеством продукции. Сертификация.

Литература:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.
2. Бодак А.В., Александрова А.Н., Стандартизация и сертификация в системе социального обслуживания – путь повышения качества предоставляемых услуг // Социальное обслуживание. №4. 2011.
3. Гусякова Л.Г., Григорьев С.И. Квалиметрические процедуры в теории и практике социальной работы // Теория и практика соц. раб.: история, реалии и перспективы., 2009. С. 8 – 13.

Тема 2. Социальная квалиметрия. Предмет и содержание социальной квалиметрии

Вопросы:

1. Предмет и содержание квалиметрии как научной и учебной дисциплины.
2. Структура специальных социальных квалиметрий.

Литература:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.
2. Малофеев И.В. Качество социальных услуг: методологический и методический подходы // социальная политика и социология №12, 2010.
3. Топчий Л.В. К вопросу о разработке и внедрении в социальное образование учебного курса «Социальная квалиметрия и стандартизация социальных услуг» // Отечественный журнал социальной работы. №2, 2010.

Тема 3. Основные теории измерения качества объектов и видов социальной деятельности

Вопросы:

1. Теоретические основы социальной квалиметрии.
2. Содержание предметной квалиметрии, применяемой в различных секторах социальной сферы.
3. Понятие измерение качества социальной работы. Принципы оценивания в социальной сфере.

Литература:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.
2. Кайль Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных муниципальных услуг // Власть. №7, 2011.
3. Малофеев И.В. Качество социальных услуг: методологический и методический подходы // социальная политика и социология №12, 2010.

Тема 4. Методы социальной квалиметрии.

Вопросы:

1. Классификация методов социальной квалиметрии.
2. Особенность экспертной квалиметрии. Квалиметрия индексации.
3. Квалиметрия таксономии. Вероятностно-статистическая квалиметрия. Тестирование.

Литература:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.
2. Тимошина Е.Н. Социологическая квалиметрия социального обслуживания населения: сущность, основные подходы и принципы измерения // Социальная политика и социология. №2, 2011.
3. Гусякова Л.Г., Григорьев С.И. Квалиметрические процедуры в теории и практике социальной работы // Теория и практика соц. раб.: история, реалии и перспективы., 2009.
4. Малофеев И.В. Качество социальных услуг: методологический и методический подходы // социальная политика и социология №12, 2010.

Тема 5. Измерение и количественная оценка качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания.

Вопросы:

1. Методология и методики оценки качества социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения.
2. Отечественный и зарубежный опыт оценки эффективности социальных услуг и деятельности социальных служб.

Литература:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.
2. Топчий Л.В. Социальное обслуживание населения: ценности, теория, практика: учеб. пособие для студентов вузов. – М.: Издательство РГСУ, 2012/

3. Бодак А.В., Александрова А.Н., Стандартизация и сертификация в системе социального обслуживания – путь повышения качества предоставляемых услуг // Социальное обслуживание. №4. 2011.
4. Лотова И.П. Концептуальные подходы к проблеме технического регулирования в области социального обслуживания населения // Социальное обслуживание №1, 2008.
5. Применение государственных стандартов качества в сфере социального обслуживания населения Ярославской области // Социальное обслуживание. №8, 2010.

Тема 6. Нормативно правовая база социального обслуживания.

Вопросы:

1. Правовое обеспечение социальной работы и социального обслуживания.
2. Основные направления реформирования правовой базы социального обслуживания.

Литература:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.
2. Топчий Л.В. Социальное обслуживание населения: ценности, теория, практика: учеб. пособие для студентов вузов. – М.: Издательство РГСУ, 2012.
3. Постановление Правительства РФ от 24.06.96. «О предоставлении бесплатного социального обслуживания и платных социальных услуг государственными социальными службами».
4. Федеральный закон РФ от 02.08.95 «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов».
5. Федеральный закон РФ от 10.12.95 «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации».

Тема 7. Международные стандарты социальной работы и социального обслуживания.

Вопросы:

1. Законодательная база зарубежных стран в области социального обслуживания и стандартизация социальных услуг.
2. Опыт США, Великобритании и Швеции в области стандартизации социальных услуг.

Литература:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.
2. Топчий Л.В. Социальное обслуживание населения: ценности, теория, практика: учеб. пособие для студентов вузов. – М.: Издательство РГСУ, 2012.
3. Бодак А.В., Александрова А.Н., Стандартизация и сертификация в системе социального обслуживания – путь повышения качества предоставляемых услуг // Социальное обслуживание. №4. 2011.
4. Взаимодействие власти, бизнеса и общества: Учебник / В.Ф. Уколов. – М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2009.

5. Шкиндер Н.Л. Стандарты социального обслуживания как инструмент социального конструирования: к вопросу о методологии исследования // Социальная политика и социология. №3, 2009.

Тема 8. Стандартизация социальных услуг в РФ.

Вопросы:

1. Стратегические цели развития национальной системы стандартизации социальных услуг.
2. Нормативно-правовая база развития стандартизации социального обслуживания в РФ.

Литература:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.
2. Бодак А.В., Александрова А.Н., Стандартизация и сертификация в системе социального обслуживания – путь повышения качества предоставляемых услуг // Социальное обслуживание. №4. 2011.
3. Кайль Я. О необходимости стандартизации (регламентации) государственных муниципальных услуг // Власть. №7, 2011.
4. Мишина А.А. Стандартизация качества социальных услуг в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста // Теория и практика соц. раб.: история, реалии и перспективы., 2009.
5. Савина Л.Ю. Система стандартов и повышения качества жизни клиентов социальных служб // Отечественный журнал социальной работы. 2012. №2.
6. Серегина И.Ф. Кузнецова Р.А. О выполнении государственных стандартов социального обслуживания в субъектах РФ (по материалам проверок Госздравнадзора в 2006 – 2007 гг.) // Социальное обслуживание. №3. 2008.

Тема 9. Стандартизация требований к персоналу учреждений социального обслуживания

Вопросы:

1. Национальный стандарт РФ «Требование к персоналу учреждений социального обслуживания».
2. Этика социальной работы: принципы и стандарты.
3. Кодекс этики социального работника и социального педагога.

Литература:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.
2. Андреева Л.М. Новые программы в Ярославской области (внедрение государственных стандартов по социальному обслуживанию) // Социальная работа. №4, 2010.
3. Взаимодействие власти, бизнеса и общества: Учебник / В.Ф. Уколов. – М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2009.
4. Экономические основы социальной работы: Учебное пособие / под ред. Е.В. Михалкиной. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»; Ростов н/Д: Наука-Спектр, 2012.

Тема 10. Стандартизация специального технического оснащения учреждений социального обслуживания

Вопросы:

1. Национальный стандарт РФ «Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания».
2. Доступность учреждений социального обслуживания для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Литература:

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013.
2. Взаимодействие власти, бизнеса и общества: Учебник / В.Ф. Уколов. – М.: ЗАО «Издательство «Экономика», 2009.
3. Мишина А.А. Стандартизация качества социальных услуг в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста // Теория и практика соц. раб.: история, реалии и перспективы., 2009.
4. Савина Л.Ю. Система стандартов и повышения качества жизни клиентов социальных служб // Отечественный журнал социальной работы. 2012. №2.
5. Шейкин Ю.В. Управление качеством в учреждениях социального обслуживания населения на основе использования принципов стандартов ИСО серии 9000 и TQM 168. // Социальная политика и социология. №5. 2009.

Самостоятельная работа студента

Для эффективной самостоятельной работы студентам необходимо проработать материал лекций и практических занятий. Изучить основную и дополнительную литературу, обратив особое внимание на нормативные акты. В процессе самостоятельной работы необходимо ориентироваться на задание по самостоятельной работе, обратив внимание на форму контроля. Для проверки своих знаний студентам также предложен примерный тест в этом же разделе пособия. Неотъемлемой частью самостоятельной работы студента является подготовка к сдаче зачета. Вопросы для зачета представлены в разделе «Вопросы к зачету» данного пособия.

№ п/п	№ раздела	Задание на самостоятельную работу	Трудо-емкость (час.)	Виды контроля
1	1	Квалиметрия. Общие понятия и термины. Управление качеством	4	Проверка конспектов
2	2	Социальная квалиметрия. Предмет и содержание социальной квалиметрии	2	Доклады на семинарах
3	3	Основные теории измерения качества объектов и видов социальной деятельности	4	Проверка конспектов
4	4	Методы социальной квалиметрии	4	Доклады на семинарах
5	5	Измерение и количественная оценка качества социальных услуг и учреждений социального обслуживания.	4	Проверка конспектов

6	6	Нормативно правовая база социального обслуживания.	4	Доклады на семинарах
7	7	Международные стандарты социальной работы и социального обслуживания	4	Проверка конспектов
8	8	Стандартизация социальных услуг в РФ.	4	Доклады на семинарах
9	9	Стандартизация требований к персоналу учреждений социального обслуживания	2	Доклады на семинарах
10	10	Стандартизация специального технического оснащения учреждений социального обслуживания	4	Проверка конспектов
		Всего часов самостоятельной работы	36	

Вопросы к зачету:

1. Какой смысл вкладывается в понятие «социальная квалиметрия»? Предмет и содержание квалиметрии как науки и учебной дисциплины.
2. В чем состоит специфика проблем квалиметрии в социальной работе, социальном обслуживании?
3. Методология и методика оценки качества социальных услуг.
4. Квалиметрия в социальном обслуживании.
5. Квалиметрия в системе социальной защиты и социальной поддержке населения.
6. Методы социальной квалиметрии.
7. Что понимается под стандартизацией социальных услуг?
8. Какой смысл вкладывается в понятие «Национальный стандарт социальных услуг»?
9. Какова особенность и специфика стандартов на социальные услуги?
10. Каково состояние правовой базы в области регламентации социальных услуг в Российской Федерации?
11. Какое значение имеет законодательная база зарубежных стран в области социального обслуживания для разработки государственных стандартов на социальные услуги в Российской Федерации?
12. В чем состоит суть системы качества учреждений социального обслуживания?
13. Как осуществляется контроль качества социальных услуг? Какова роль в этом процессе национальных стандартов?
14. Основные направления разработки порядка предоставления /технологии/ социальных услуг в учреждениях социального обслуживания и органах социальной защиты населения?
15. Возможен ли контроль за реализацией государственных стандартов в сфере социального обслуживания населения? В чем суть такой деятельности на федеральном, региональном и местном уровнях?
16. Какова роль и место Федерального закона «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» Федерального закона РФ № 122 от 22.08.2004 г. в формировании системы государственных стандартов в области социального обслуживания населения?
17. Каково значение Федерального закона «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» в разработке государственных стандартов на социальное обслуживание пожилых людей и инвалидов?

18. Какое значение имеют ведомственные нормативы и нормы для стандартизации социальных услуг?
19. Каковы основные цели и задачи стандартизации социальных услуг в системе социального обслуживания населения?
20. В каких случаях применение стандартов является наиболее эффективным?
21. Какие существуют критерии эффективности применения стандартов социальных услуг в Российской Федерации и за рубежом?
22. Какова роль субъектов Российской Федерации в формировании и развитии современной системы стандартов на социальные услуги?

Рейтинг

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1 КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1 КТ и 2 КТ	Максимальный балл за период между 2 КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение занятий	4	4	3	11
Тестовый контроль	10	12	0	22
Практические занятия	7	18	12	37
Творческие задания	0	9	9	18
Компонент своевременности	4	4	4	12
Итого максимум за период	25	47	29	100
Нарастающим итогом	25	72	100	100

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
> 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

Таблица. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо)	85 – 89	B (очень хорошо)
	75 – 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно)	65 – 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно), (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Пример теста.

1. Что понимается под термином «социальные услуги»?

- А) действия по оказанию клиенту социальной службы помощи, предусмотренной законодательством;
- Б) действия работников социальных служб по оказанию помощи клиентам в трудной жизненной ситуации;
- В) разновидность социальной службы;
- Г) форма социальной защиты населения;
- Д) методы социальной работы.

2. Что понимается под термином «клиент социальных служб»? Используя национальный стандарт РФ «Термины и определения» (ГОСТ 52495-2005), выберите правильный ответ.

- А) гражданин, находящийся в трудной жизненной ситуации, которому в связи с этим предоставляются социальные услуги;
- Б) человек, семья или группа лиц, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации и добровольно обратившиеся в службу за помощью или поручившие службе защищать их права и интересы, а также согласившиеся с предложением службы об оказании им помощи.
- В) лицо, которому предоставлены социальные услуги;
- Г) человек потенциально нуждающийся в социальной поддержке и социальной защите.
- Д) человек, поставленный на учет в социальной службе или органах управления соцзащиты населения.

3. Что понимается под государственной стандартизацией социального обслуживания?

- А) правовая регламентация деятельности учреждений социального обслуживания и социальных служб, разработка системы норм и нормативов предоставления социальных услуг, гарантирующих определенный уровень удовлетворения важнейших потребностей нуждающегося человека и работников социальных служб;
- Б) процесс, связанный с разработкой образцов, эталонов, моделей, принимаемых за исходные для сопоставления с ними подобных объектов и видов социально-гуманитарных услуг и защиты прав клиентов социальных служб;
- В) процесс, связанный с разработкой описания минимальных эталонов социального обслуживания, закрепляемых в законодательном порядке;
- Г) установление в государственном масштабе единых минимальных норм и требований, предъявляемых к объему и качеству социальных услуг, социальным службам и профессионализму социальных работников, предоставляющих социальные услуги;
- Д) регламентация социальных услуг.

4. Какими принципами и стандартами этики социальной работы руководствуется профессиональный социальный работник в своей деятельности? Эти принципы и стандарты сформулированы в:

- А) Международной Декларации об этических принципах социальной работы (МФСР, 1994., Коломбо);

- Б) Международных этических стандартах социальной службы (МФСР, 1994, Коломбо);
- В) Профессионально-этическом кодексе членов Межрегиональной Ассоциации работников социальных служб (22.05.1994, Звенигород Моск. обл.).
- Г) Кодексе этики социального педагога и социального работника (ССОПиР, 2003);
- Д) профессиональной этике.

5. Какие направления можно отнести к основным в процессе формирования высоких нравственных стандартов своего поведения? Выберите пять основных направлений:

- А) уяснение уникальности каждого человека и сущности тех условий, в которых функционируют клиенты социальной службы;
- Б) утверждению профессиональных ценностей;
- В) регулированию взаимоотношений с клиентами;
- Г) регулированию взаимоотношений с органами управления, агентствами, организациями и предприятиями;
- Д) регулированию конструктивных взаимоотношений с коллегами;
- Е) формированию правильного отношения к своей профессии и должности, занимаемой в социальной службе;
- Ж) защите чести и достоинства профессиональных социальных работников.

6. Кем были осуществлены первые системные исследования природы качества?

- А) У.Э. Деминг
- Б) Гегель
- В) Аристотель
- Г) К. Маркс
- Д) Э.Кант

7. Первый исследователь, кто попытался дать развернутую структурную характеристику науки о качестве (при ее понимании как науки о качестве продукции), был:

- А) У.Э. Деминг
- Б) А.В.Гличев.
- В) Аристотель
- Г) К. Маркс
- Д) Э.Кант
- Е) Гегель

8. 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.

9. В структуру квалитметрии входят:

- А) сертификация
- Б) теория качества
- В) теория управления качеством
- Г) метрология
- Д) нет правильного ответа.

10. Квалитметрия как наука имеет следующие статусы:

- А) экономический
- Б) технико – экономический
- В) технический
- Г) общенаучный
- Д) систематический.

11. 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.

12. Особенности социальной услуги:

- А) неосязаемость
- 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

13. Эволюция обеспечения качества услуг включает стадии:

- А) контроль;
- Б) управление качеством в) постоянное повышение качества;
- В) планирование качества;
- Г) нет правильного ответа.

14. 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.