

Б1.Б.20 Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Квалиметрия как наука. Квалитология и квалиметрия.
2. Объект, предмет и структура квалиметрии.
3. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии. Принципы и задачи квалиметрии.
4. Теория и методы квалиметрии.
5. Квалиметрия в социальной работе.
6. Особенности возникновения социальной квалиметрии.
7. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе.
8. Основные признаки социальной квалиметрии как науки.
9. Социальная квалиметрия как методологическая база социального проектирования и долгосрочных социально-экономических и социально-экологических программ развития.
10. Институционализация социальной квалиметрии в виде системы социального квалиметрического мониторинга.
11. Оценка качества: исходные понятия и термины.
12. Методология определения и оценивания качеств.
13. Категория социальное качество. Качество человека.
14. Качество жизни и его структура.
15. Качество продукции. Алгоритм оценки качества продукции.
16. Методы оценки уровня качества продукции.
17. Теории качества в современной науке.
18. Принципы оценивания и показатели качества.
19. Теория качества жизни, физического, психического и социального здоровья.
20. Качество общества и его критерии: система показателей качества жизни; качества образования; качества населения; качества жизненных сил и т.д.
21. Качество социальных услуг. Факторы, определяющие качество социальных услуг.
22. Менеджмент качества социальных услуг.
23. Основные концепции социального обеспечения.
24. Модели социального обеспечения, управления качеством и стандартизации социальных услуг.
25. Квалиметрия и основные показатели качества социальных услуг.
26. Критерии оценки качества социальных услуг
27. Концепция комплексного управления качеством социальных услуг. Контроль качества социальных услуг.
28. Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации.
29. Понятие стандартизации. Показатели стандартизации и унификации.
30. Основные системы стандартов.
31. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации.

32. Стандартизация социальных услуг: понятие, цели.
33. Сертификация социальных услуг.
34. Принципы сертификации и стандартизации социальных услуг.
35. Система качества социальных услуг в стандарте ИСО 9000:2000.
36. Государственные стандарты социального обслуживания.
37. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.
38. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг. Обязательная и добровольная сертификация.
39. Порядок стандартизации и сертификации социальных услуг.
40. Организационно-методические документы по стандартизации и сертификации социальных услуг
41. Система качества учреждения. Документальное оформление системы качества.
42. Организация работы по внедрению системы качества в учреждении.
43. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения.
44. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности.
45. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
46. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
47. Виды контроля в социальной работе.
48. Методы оценки персонала социальных служб.
49. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.
50. Цикл улучшения качества социальных услуг.
51. Применение методов управления качеством для повышения эффективности деятельности социальной службы