

Приложение 1 к РПД Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг
39.03.02 Социальная работа
Направленность (профиль) – Социология социальной работы
Форма обучения – очная
Год набора - 2016

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.	Кафедра	Экономики, управления и социологии
2.	Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
3.	Направленность (профиль)	Социология социальной работы
4.	Дисциплина (модуль)	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2016

1. Методические рекомендации.

Приступая к изучению дисциплины, студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий. Самостоятельная работа студента предполагает работу с научной и учебной литературой, умение создавать тексты. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

При изучении дисциплины студенты выполняют следующие задания:

- изучают рекомендованную научно-практическую и учебную литературу;
- выполняют задания, предусмотренные для самостоятельной работы.

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические / семинарские занятия.

1.1. Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных занятий.

В ходе лекций преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу.

Знакомство с дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от студента требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета как в истории, так и в настоящее время.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую

лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

1.2. Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим занятиям)

Подготовку к каждому практическому занятию студент должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса.

Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно ответить на теоретические вопросы практикума, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и контрольных работ.

В процессе подготовки к практическим занятиям, студентам необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студентов свое отношение к конкретной проблеме.

Семинарские занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и

обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к семинару студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

1.3. Методические рекомендации по работе с литературой.

Работу с литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер и уловить скрытые вопросы.

Понятно, что умение таким образом работать с текстом приходит далеко не сразу. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, улавливать проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого студент знакомится с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивает весомость и доказательность аргументов сторон и делает вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с литературными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по отдельным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что

конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информация может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам.
- пользоваться лингвистической или контекстуальной догадкой, словарями различного характера, различного рода подсказками, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме перифраз, синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования, «словотворчество»;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.);
- использовать мимику, жесты (вообще и в тех случаях, когда языковых средств не хватает для выражения тех или иных коммуникативных намерений).

1.4. Методические рекомендации по подготовке к сдаче зачета

Подготовка к зачету способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету, обучающийся ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете обучающийся демонстрирует то, что он приобрел в процессе изучения дисциплины.

В условиях применяемой в МАГУ балльно-рейтинговой системы подготовка к зачету включает в себя самостоятельную и аудиторную работу обучающегося в течение всего периода изучения дисциплины и непосредственную подготовку в дни, предшествующие зачету по разделам и темам дисциплины.

При подготовке к зачету обучающимся целесообразно использовать не только материалы лекций, а и рекомендованные преподавателем правовые акты, основную и дополнительную литературу.

При подготовке к промежуточной аттестации целесообразно:

- внимательно изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- внимательно прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

1.5. Методические рекомендации по подготовке доклада с презентацией

Методические рекомендации по подготовке доклада

Алгоритм создания доклада:

- 1 этап – определение темы доклада
- 2 этап – определение цели доклада
- 3 этап – подробное раскрытие информации
- 4 этап – формулирование основных тезисов и выводов.

Методические рекомендации по созданию презентации

Алгоритм создания презентации:

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;
- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Требования к оформлению и представлению презентации:

1. Читабельность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.
2. Тщательно структурированная информация.
3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
7. Графика должна органично дополнять текст.
8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;

1.6. Методические рекомендации по составлению глоссария

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. точная формулировка термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;

- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такового, давайте ему краткое и понятное пояснение;
- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссарий - это всего лишь констатация имеющихся фактов;
- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;
- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

1.7. Методические рекомендации для занятий в интерактивной форме

В учебном процессе, помимо чтения лекций и аудиторных занятий, используются интерактивные формы (разбор конкретных ситуаций как для иллюстрации той или иной теоретической модели, так и в целях выработки навыков применения теории при анализе реальных экономических проблем, обсуждение отдельных разделов дисциплины, консультации). В сочетании с внеаудиторной работой это способствует формированию и развитию профессиональных навыков обучающихся.

Интерактивное обучение представляет собой способ познания, осуществляемый в формах совместной деятельности обучающихся, т.е. все участники образовательного процесса взаимодействуют друг с другом, совместно решают поставленные проблемы, моделируют ситуации, обмениваются информацией, оценивают действие коллег и свое собственное поведение, погружаются в реальную атмосферу делового сотрудничества по разрешению проблем.

В курсе изучаемой дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» интерактивной форме часы используются в виде: заслушивания и обсуждения подготовленных студентами докладов с презентациями по тематике дисциплины; информационно-проблемных лекций, предполагающих изложение материала с использованием проблемных вопросов, задач, ситуаций. Процесс познания происходит через научный поиск, диалог, анализ, сравнение разных точек зрения.

Тематика занятий с использованием интерактивных форм

№ п/п	Тема	Интерактивная форма	Часы, отводимые на интерактивные формы	
			лекции	Практические занятия
1.	Качество общества и его критерии	Информационно-проблемная лекция	1	-
2.	Качество социальных услуг	Информационно-проблемная лекция	2	-
3.	Система качества в учреждениях социальной сферы	Заслушивание и обсуждение подготовленных студентами докладов с презентациями	-	3
ИТОГО			6 часов	

2. Планы практических занятий

Тема 1. Введение в социальную квалиметрию

Цель: выявить сущность и задачи квалиметрии как научной дисциплины.

План

1. Объект, предмет и структура квалиметрии.
2. Базовые положения и задачи современной квалиметрии.
3. Квалиметрия в социальной работе.

Литература:

1. Анисимов, Э.А. Квалиметрия и управление качеством : учебное пособие / Э.А. Анисимов ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2018. – С. 5-7.
2. Рожков, Н. Н. Квалиметрия и управление качеством. Математические методы и модели : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Н. Рожков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — С. 9-14.
3. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - С. 7-14.

Вопросы для устного опроса:

1. Что такое квалиметрия? Из скольких частей она состоит?
2. С какими науками связана квалиметрия?
3. Охарактеризуйте предметную область квалиметрии.
4. Какие научные принципы положены в основу науки квалиметрии?
5. Назовите основные категории, используемые в квалиметрии?

Тема 2. Квалиметрия в социальной работе

Цель: получить представление о методологии социальной квалиметрии, ее роли в социальном проектировании и социально-экономическом планировании.

План

1. Социальная квалиметрия как часть общей квалиметрии.
2. Социальная квалиметрия как наука.
3. Социальная квалиметрия и социальное проектирование.
4. Система социального квалиметрического мониторинга.

Литература:

1. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - С. 7-12.
2. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - С. 7-14.

Вопросы для устного опроса:

1. Чем определяются особенности социальной квалиметрии как научной дисциплины?
2. Что изучает квалиметрия в сфере социальной работы?

3. Что является предметом изучения социальной квалиметрии?
4. Дайте характеристику социальной квалиметрии как практической деятельности.
5. Насколько высока значимость ноосферной квалиметрии в исследовании социальных процессов?
6. Какие специальные квалиметрии могут использоваться в оценке социальных явлений?

Тема 3. Качество общества и его критерии

Цель: изучить алгоритм оценки качества продукции, ознакомиться с системой основных показателей качества общества.

План

1. Качество продукции и алгоритм его оценки.
2. Система показателей качества жизни.
3. Система показателей качества образования.
4. Система показателей качества населения.
5. Система показателей качества жизненных сил.

Литература:

1. Анисимов, Э.А. Квалиметрия и управление качеством : учебное пособие / Э.А. Анисимов ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2018. – С. 7-12.
2. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - С. 33-53.

Вопросы для устного опроса:

1. Перечислите основные показатели качества жизни.
2. Перечислите основные показатели качества образования.
3. Перечислите основные показатели качества населения.
4. Перечислите основные показатели качества жизненных сил.
5. Что такое свойство? Какие виды свойств вы знаете?
6. Что такое показатель качества продукции? По каким признакам подразделяются показатели качества продукции?
7. Приведите примеры показателей качества продукции по каждой из групп.

Тема 4. Качество социальных услуг

Цель: усвоить основные принципы управления качеством социальных услуг; изучить систему количественных показателей качества социальных услуг.

План

1. Менеджмент качества социальных услуг.
2. Модели социального обеспечения, управления качеством и стандартизации социальных услуг.
3. Основные количественные показатели качества социальных услуг.

Литература:

1. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - С. 41-49.

Вопросы для устного опроса:

1. Что понимается под термином «социальная услуга»?
2. Какие виды социальных услуг Вы знаете?
3. Перечислите функции социальных услуг.
4. Дайте определение качества социальной услуги.
5. Назовите показатели качества социальной услуги.
6. Какие факторы влияют на качество социальных услуг?
7. Какая услуга в сфере социального обслуживания может считаться высококачественной?
8. Дайте определение понятий: управление качеством, обеспечение качества, контроль качества.
9. Для чего создается система менеджмента качества? На каких принципах она основывается?
10. Каков потенциал менеджмента качества в практической социальной работе?
11. Назовите и кратко охарактеризуйте основные методы и средства управления качеством.

Тема 5. Стандартизация социальных услуг

Цель: изучить основные показатели стандартизации и унификации социальных услуг; ознакомиться с основными системами стандартов социальных услуг и содержанием этих стандартов.

План

1. Показатели стандартизации и унификации.
2. Основные системы стандартов.
3. Стандартизация и сертификация социальных услуг. Принципы сертификации и стандартизации социальных услуг.
4. Стандарт ИСО 9000:2000.

Литература:

1. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - С. 23-31.
2. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романьчев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - С. 22-27.

Вопросы для устного опроса:

1. Что такое стандарт?
2. Каковы задачи стандартов социального обслуживания населения?
3. В чем заключается отличие национальных стандартов социального обслуживания населения от региональных?
4. Что такое административный регламент?
5. Каково содержание стандарта социального обслуживания населения?
6. В чем состоит сущность концептуального подхода к стандартизации социальных услуг?
7. Что такое стандартизация социального обслуживания?
8. Для чего необходима разработка стандартов социального обслуживания на региональном уровне?
9. На какие блоки можно подразделить национальные стандарты социального обслуживания? Как называются эти стандарты?
10. Какие требования предъявляются к стандартам социального обслуживания?

Тема 6. Национальные и государственные стандарты социального обслуживания

Цель: ознакомиться с системой государственных стандартов социального обслуживания в РФ; изучить нормативную базу стандартизации и сертификации социальных услуг; ознакомиться с порядком стандартизации и сертификации социальных услуг.

План

1. Система государственных стандартов социального обслуживания в РФ.
2. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг.
3. Порядок стандартизации и сертификации социальных услуг.

Литература:

1. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - С. 32-40.
2. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - С. 27-32.

Вопросы для устного опроса:

1. Что такое национальный стандарт социального обслуживания?
2. На какие группы можно разделить существующие в РФ стандарты в сфере социального обеспечения?
3. Какие федеральные законы составляют нормативную основу стандартизации социального обслуживания в Российской Федерации?
4. Перечислите национальные стандарты РФ, относящиеся к сфере социального обслуживания населения.
5. Какие требования предъявляются к стандартам социального обслуживания субъектов РФ?

Тема 7. Система качества в учреждениях социальной сферы

Цель: научиться оценивать качество деятельности социальных служб.

План

1. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения.
2. Критерии и показатели эффективности социальной работы.
3. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
4. Методы оценки персонала социальных служб.
5. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.
6. Основные методы анализа и решения проблем в области управления качеством социальных услуг.

Литература:

1. Крысова, Е.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / Е.В. Крысова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - С. 51-65.
2. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Топчий и др. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - С. 55-83.

Вопросы для устного опроса:

1. Какими национальными стандартами регулируется система контроля качества социального обслуживания?
2. Что такое система качества учреждения? Каковы ее основные задачи и принципы? Какие задачи она решает?
3. Какие факторы качества деятельности учреждения социального обслуживания вы знаете?
4. Какие мероприятия необходимо проводить при контроле факторов качества деятельности учреждения социального обслуживания?
5. Из каких мероприятий состоит контроль качества различных социальных услуг?
6. Что такое система менеджмента качества учреждения социального обслуживания? Из каких уровней она может состоять и какова их значимость?
7. Какие критерии, показатели и методы оценки качества могут применяться к работе структурных подразделений ЦСО и конкретных специалистов?
8. В каком стандарте дается определение системы качества учреждения?
9. Чем система качества учреждения отличается от системы менеджмента качества?
10. Перечислите и кратко охарактеризуйте основные элементы организации работы по качеству.

Темы для докладов с презентацией:

1. Качество как объект управления.
2. Качество социально-бытовых услуг.
3. Качество социально-медицинских услуг.
4. Качество социально-психологических услуг.
5. Качество социально-педагогических услуг.
6. Менеджмент качества социальных услуг (на примере ГОАУСОН «Апатитский КЦСОН»).
7. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания.
8. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
9. Организационная структура системы качества.
10. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.