## Министерство образования и науки РФ

## федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

##  «Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева»

Институт социально-гуманитарных технологий

Кафедра социальной педагогики и социальной работы

**СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

РАБОЧАЯ МОДУЛЬНАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки:

39.03.02 Социальная работа

профиль Социальная работа в системе социальных служб

Красноярск 201

Рабочая программа составлена к.п.н., доцентом кафедры социальной педагогики и социальной работы Сухих В.Г.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры

"\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ф.и.о., подпись)

Одобрено научно-методическим советом

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_ г.

Председатель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ф.и.о., подпись)

Содержание

 Пояснительная записка……………………………………………………

1. Организационно-методические документы

1.1 Технологическая карта обучения дисциплине………………………

 1.2 Содержание основных разделов дисциплины……………………

 1.3 Методические рекомендации по освоению дисциплины………

2. Компоненты мониторинга учебных достижений обучающихся

2.1 Технологическая карта рейтинга дисциплины…………………

 2.2 Фонд оценочных средств………………

3. Учебные ресурсы

3.1 Карта литературного обеспечения…………

3.2 Карта материально-технической базы………………………………….

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

**Потенциал дисциплины в обеспечении образовательных интересов личности студента.**

Программа курса «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» разработана согласно ФГОС ВО 39.03.02 Социальная работа, профиль Социальная работа в системе социальных служб

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» изучается в 6 семестре (бакалавр, очное). Трудоемкость дисциплины включает в себя общий объем времени, отведенного на изучение дисциплины в З.Е. (78 час.), в том числе 78 часов, отведенных на контактную работу с преподавателем.

«Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг*»* представляет собой самостоятельную дисциплину, выступающую составной частью образовательной программы по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» и относится к базовой части профессионального цикла учебного плана.

Курс ориентирован на формирование у студентов профессиональных компетенций, необходимых для выполнения специальных функций в рамках профессионального стандарта, на воспитание у них соответствующих профессиональных и личностных качеств, необходимых для осуществления деятельности в системе социальной защиты и социального обслуживания населения.

**Потенциал дисциплины в удовлетворении требований заказчиков к выпускникам профиля в современных условиях.**

Предмет изучения учебной дисциплины – организация функционирования учреждений социальной сферы с использованием стандартов профессиональной деятельности, что обеспечивает достижение эффективности при решении проблем клиентов системы социальной защиты в рамках государственных подходов и в соответствии со спецификой нормативного правового обеспечения.

Курс носит практико-ориентированный характер.

В программе курса учтена специфика предстоящей профессиональной деятельности студентов в области социальной защиты населения.

**Цель курса** – формирование у студентов представления о теоретических основах и проблематике социальной квалиметрии, оценке качества и стандартизации социальных услуг, овладение приемами и методами стандартизации социального обслуживания, методиками оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг.

**Основные задачи курса:**

Исходя из поставленных целей, можно выделить следующие задачи, решаемые в ходе изучения данной дисциплины:

* Овладеть умениями осуществлять оценку и контроль качества оказания социальных услуг, мер социальной поддержки на основе современной квалиметрии и стандартизации;
* Сформировать навыки к организационно-управленческой работе в подразделениях учреждений социальной защиты, предоставляющих социальные услуги гражданам;
* Научиться выявлять проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга;
* Использовать результаты мониторинговых исследований и данных статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы.

В результате изучения дисциплины студент должен

**Знать**:

– сущность социальной квалиметрии как научной дисциплины;

- основы стандартизации социальной работы;

- теоретические подходы к оценке качества и эффективности деятельности учреждений и предоставления услуг в сфере социального обслуживания населения;

- организационно управленческие основы контроля качества работы учреждения социального обслуживания в предоставлении социальных услуг.

**Уметь:**

оценивать экономическую и социальную эффективность деятельности учреждения в сфере социального обслуживания;

оценивать качество социального обслуживания и социальных услуг в соответствии со стандартами;

- проводить мониторинговые исследования и обобщать статистические данные в сфере социального обслуживания.

**Владеть навыками:**

– использования приемов и методов стандартизации социального обслуживания граждан;

- применения методик оценки качества и эффективности социального обслуживания;

- организации контроля качества предоставления социальных услуг учреждения социального обслуживания.

Процесс изучения дисциплины направлен на **формирование следующих компетенций:**

**ОК-7:** способность к самоорганизации и самообразованию;

* **ПК-4:** способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения, мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации;
* **ПК-8:** способность к организационно-управленческой работе в подразделениях организаций, реализующих меры социальной защиты граждан;
* **ПК-13:** способность выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать результаты мониторинговых исследований и данных статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы.

**Межпредметные связи дисциплины.**

Проблемы данного курса рассматриваются в контексте ранее изученных вузовских дисциплин бакалавриата по направлению «Социальная работа» в рамках курсов «Социальное проектирование».

 Содержание курса скоординировано с предметами, входящими в учебный план.

**ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ**

**С ДРУГИМИ ДИСЦИПЛИНАМИ НАПРАВЛЕНИЯ**

**И ПРОФИЛЯ НА 2016/2017 УЧЕБНЫЙ ГОД**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование дисциплин, изучение которых опирается на данную дисциплину | Кафедра | Предложения об изменениях в дидактических единицах, временной последовательности изучения и т.д. | Принятое решение (протокол №, дата) кафедрой, разработавшей программу |
| Антропология социальной работы | Социальной педагогики и социальной работы |  |  |
| Социальное проектирование | Социальной педагогики и социальной работы |  |  |
| Семьеведение  | Социальной педагогики и социальной работы |  |  |

Заведующий кафедрой

Председатель НМС \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_201\_\_ г.

**СОДЕРЖАНИЕ КУРСА**

**2 Объем дисциплины и виды учебной работы**

Таблица 2.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вид учебной работы** | **Всего** **зачетных ед.****(часов)** | **семестр** |
| **6** |
| **Общая трудоемкость дисциплины** | **78** | **78** |
| **Аудиторные занятия** |  |  |
| - лекции | 18 | 18 |
| - семинарские занятия | 18 | 18 |
| - другие виды аудиторных занятии |  |  |
| **Самостоятельная работа** |  |  |
| - изучение теоретического курса (ТО) |  |  |
| - лабораторные работы (ЛР) | 36 | 36 |
| - другие виды самостоятельной работы (входное и промежуточное тестирование, контроль) |  |  |
| **Вид итогового контроля (зачет, экзамен)** | **экзамен** | **экзамен** |

**3 Содержание дисциплины**

**3.1 Разделы дисциплины и виды занятий в ЗЕ и часах (тематический план занятий)**

Таблица 3.1.1

| **№****п/п** | **Модули и разделы дисциплины** | **Лекции****ЗЕ** **(часов)** | **CЗ****ЗЕ****(часов)** | **ЛР****ЗЕ** **(часов)** | **Реализуемые компетенции** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Тема 1. Социальная квалимет- рия как научная дисциплина  | 2 | 2 | 2 | ОК-7, ПК-8 |
| 2. | Стандартизация социальных услуг | 2 | 2 | 6 | ОК-7, ПК-4, ПК-13 |
| 3. | Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг | 4 | 2 | 8 | ОК-7, ПК-4, ПК-13 |
| 4 | Организационно-управленческие аспекты контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг | 6 | 6 | 10 | ОК-7, ПК-8, ПК-13 |
| 5. | Тема 5. Методики оценки качества предоставления социальных услуг  | 4 | 6 | 10 | ОК-7, ПК-1, ПК-3, ПК-5 |

**Содержание курса**

***Тема 1. Социальная квалиметрия как научная дисциплина***

Понятие квалиметрии как научной дисциплины.

Значимость квалиметрии и ее основные функции. Исторические аспекты зарождения и развития квалиметрии. Проблемное поле квалиметрии как научной дисциплины. Основные категории и понятия квалиметрии. Методологические принципы квалиметрии. Социальная квалиметрия и исторические аспекты ее развития в России. Основные области применения квалиметрии как научного подхода оценки качества и эффективности деятельности в социальной сфере. Понятийный аппарат социальной квалиметрии и его особенности. Проблемы социальной квалиметрии. Становление социальной квалиметрии как научной области знания. Особенности социальной квалиметрии как учебной дисциплины в системе подготовки бакалавра социальной работы. Предметная и специальная квалиметрия. Применение дифференцированного подхода в квалиметрии: тестовая, экспертная, индексная, таксономическая, вероятно-статистическая и нечеткая квалиметрия. Требования к системе качества учреждений и социальных услуг.

***Тема 2. Стандартизация социальных услуг***

Стандартизации как основа измерения качества социального обслуживания. Исторические аспекты развития стандартизации. Сущность и специфика стандартизации в социальной сфере. Проблемы стандартизации социальных услуг.

Взаимосвязь стандартизации социальных услуг и социальной политики государства и региона. Концептуальный подход к стандартизации социальных услуг.

Разработка и внедрение стандартов социальных услуг. Нормативно правовая основа стандартизации социальных услуг. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.

***Тема 3. Теоретические подходы к оценке качества и эффективности социальных услуг***

Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг: социальная услуга, результативность и эффективность социальных услуг. Особенности предоставления и потребления социальных услуг. Основные виды социальных услуг. Проблемы оценки эффективности социальной работы. Основные подходы к оценке эффективности социальных услуг. Критерии и показатели эффективности социальной работы. Системный подход к оценке эффективности социальной работы.

Методики разработки показателей эффективности и оценки эффективности социального обслуживания.

***Тема 4. Организационно-управленческие аспекты контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг***

Система качества учреждения и ее основные задачи.

Национальные стандарты по регулированию контроля качества учреждения социального обслуживания и контроля качества социальных услуг.

Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания. Факторы формирования системы качества учреждения социального обслуживания. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания. Ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания. Информационное взаимодействие с внешними объектами, как составляющая системы качества учреждения социального обслуживания. Контроль качества различных видов социальных услуг, основные направления контроля качества. Система менеджмента качества социального обслуживания. Механизмы обеспечения качества социальных услуг. Проблемы внедрения системы менеджмента качества в деятельность социальной службы.

Механизмы управления качеством и структурная основа системы менеджмента качества. Темы контроля, критерии, показатели и методы оценки качества работы структурных подразделений ЦСО и отдельных специалистов.

***Тема 5. Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания и предоставления социальных услуг***

Принципы выбора методик оценки качества и эффективности социального обслуживания. SWOT-анализ как оценочно аналитический метод оценки деятельности центра социального обслуживания.

 Карта оценки направлений деятельности социального учреждения как метод повышения его эффективности. Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения: карта оценки деятельности структурного подразделения, факторный метод.

Методы оценки качества и эффективности социальных услуг: анкетный опрос, критерии оценки работы специалиста социального учреждения, кейс-метод. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания.

Форма проведения занятия: лекция, практическое занятие.

**РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

**3.3 Практические и лабораторные занятия**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | № разделадисциплины | Наименование практических и семинарских занятий | Объем в часах |
| 2. | *Второй модуль* Практика работы с инвалидами, детьми-инвалидами |  Ролевая игра «Консультация инвалида в рамках открытого окна» | 2 |
| Специфика предоставления мер социальной поддержки в рамках краевого законодательства | 2 |
| Технические средства реабилитации | 2 |
| Региональная информационно-аналитическая система поддержки процесса реабилитации инвалида | 4 |
| Азбука жестового языка | 4 |
| Технология «удаленное» сопровождение в рамках РИАС | 2 |
| Всего | 16 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

* 1. **Методические рекомендации по освоению дисциплины**

При изучении учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» рекомендуется:

1. Планировать в общем образовательном процессе время для изучения дисциплины» в соответствии с «Технологической картой обучения дисциплине» и «Технологической картой рейтинга дисциплины».

2. Посещать все виды аудиторных занятий (семинарские, лабораторные).

3. В процессе изучения дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» следует учитывать рекомендации преподавателя в рамках модульно-рейтинговой системы обучения.

При изучении учебной дисциплины в модульно-рейтинговой системе необходимо руководствоваться «Технологической картой рейтинга дисциплины» – документом, определяющим количество баллов и формы работы в дисциплинарных модулях. При этом следует помнить, что:

* готовиться к практическим занятиям надо по всем, а не отдельным, предложенным вопросам;
* по каждому обсуждаемому вопросу составлять тезисный план ответа;
* содержание изучаемого теоретического материала представлять в виде таблицы или схемы, что позволит систематизировать полученные знания;
* вести словарь по основным научным терминам и ключевым понятиям, изучаемым в рамках дисциплинарного модуля;
* активно участвовать в обсуждении вопросов семинарских занятий;
* не ограничивать подготовку к семинарским занятиям выполнением только перечня обязательных форм учебных заданий. Желательно активно включаться в в проведение мониторинговых исследований, обработку анкет, описание. Работать со статистическими данными.
* 4. При изучении учебной дисциплины «рекомендуется использовать материалы Рабочей программы дисциплины (РПД), разработанной ведущим преподавателем и утвержденной кафедрой и научно-методическим советом направления.

5. При подготовке к экзамену по дисциплине «Комплексная реабилитация людей с инвалидностью» необходимо повторить весь материал учебной дисциплины, изученный как в процессе аудиторных занятий, так и самостоятельной работы. При этом следует опираться на вопросы, вынесенные преподавателем к экзамену. Очень важно повторить тезаурус дисциплины. Нельзя оставлять подготовку к итоговому контролю на последний день. Все это будет способствовать успешной сдаче зачета как в традиционной, так и в тестовой форме.

**Приложение 2**

**3.3.2. Карта материально-технической базы дисциплины**

Комплексная реабилитация людей с инвалидностью

 (наименование дисциплины)

**Для обучающихся образовательной программы**

39.03.02 Социальная работа

профиль Социальная работа в системе социальных служб

|  |  |
| --- | --- |
| **Аудитория** | **Оборудование** **(наглядные пособия, макеты, модели, лабораторное оборудование, компьютеры, интерактивные доски, проекторы, информационные технологии, программное обеспечение и др.)** |
| Лекционные аудитории |
| № 3-08Взлетная, | * наглядные пособия (таблицы, схемы)
 |
|  | * Методические пособия по вопросам проверки качества предоставления услуг
 |
| Аудитории для практических (семинарских)/ лабораторных занятий |
| №№ 3-08 | * Компьютеры
* Проектор
 |
| № |  |

Примечание: Заполнять приложение следует с учетом требований ФГОС ВО и примерных образовательных программ.

**Приложение 3**

**Лист внесения изменений**

Дополнения и изменения в учебной программе на 201\_\_/\_\_\_\_\_\_\_учебный год

В учебную программу вносятся следующие изменения:

1.

2.

3.

Учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры

 "\_\_\_"\_\_\_\_\_ 201\_\_г., протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_

Внесенные изменения утверждаю

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Декан факультета (директор института) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"\_\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.

**4 Учебно-методические материалы по дисциплине**

**4.1 Список нормативных правовых документов**

**I. Нормативные правовые акты Российской Федерации**

1. Конституция Российской Федерации. – М.: Ось-89, 2007. – 48 с.

2. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ.

3. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. От 02.07.2013)// Консультант плюс Официальный сайт: http://www.consultant.ru/popular/consumerism/.

4. Приказ Минтруда России от 29.12.2012 № 650 «Об утверждении плана мероприятий («дорожной карты») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы)// министерство труда и социальной защиты населения. Официальный сайт: http://www.rosmintrud.ru/.

5. Закон Красноярского края от 16.12.2014 №7-3023 «Об организации социального обслуживания граждан в Красноярском крае».

6. Постановление Правительства Красноярского края от 30.09. 2013 «Об утверждении государственной программы Красноярского края «Развитие системы социальной поддержки населения».

* 1. ***Рекомендуемая литература.***

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством: учебник для бакалавров. Гриф УМО / Е. А. Горбашко. - М. : Юрайт, 2012. - 463 с. - (Бакалавр. Углубленный курс).

2. Курбатов В. И. Социальная работа: учебное пособие. – М.: Дашков и Ко; Ростов на/Д.: Наука-Пресс, 2007. – 480 с. – (Бакалавр).

3. Павленок, П. Д. Теория, история и методика социальной работы. Избран-ные работы: учебное пособие / П. Д. Павленок. - 10-е изд., испр. и доп. - М. : Дашков и К, 2012. - 591 с.

4. Холостова, Е. И. Социальная работа [Электронный ресурс] : учебник / Холо-стова Е. И. - Москва : Дашков и К, 2013. - 612 с. Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks.

5. Челнокова, В. М. Управление качеством: учебное пособие / В. М. Челно-кова, Н. В. Балберова. - СПб. : СПбГАСУ, 2010. - 135 с. Интернет-ресурс

Дополнительная литература

6. Аверин А.Н. Социальная защита отдельных категорий населения: учебное пособие. – М.: Изд-во РАГС, 2011. – 116 с/

7. Анисимов, В. П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): учебное пособие. Гриф МО РФ / В. П. Анисимов, А. В. Яцук. - М. : Альфа-М ; М. : ИНФРА-М, 2006. - 252 с. - ("Сервис").

8. Галаганов В.П. Организация работы органов социального обеспечения: учебное пособие. – М.: Академия, 2007. – 176 с.

9. Дехтярь, Г. М. Стандартизация и сертификация в туризме [Текст]: учебное пособие. Гриф УМО / Г. М. Дехтярь. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: Финансы и статистика : ИНФРА-М, 2009.

10. Добреньков, В. И. Методы социологического исследования: Учеб-ник. Гриф МО РФ / В.И. Добреньков, А.И. Кравченко. - М: ИНФРА-М, 2004. - 768 с. - (Классический университетский учебник).

11. Зайцев Д.В. Организация, управление и администрирование в социаль-ной работе: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2011. – 264 с.

12. Крылова, Г. Д. Основы стандартизации, сертификации, метрологии: учебник. Гриф МО РФ. Гриф УМЦ "Проф. учебник" / Г. Д. Крылова . - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2007. - 671 с.

13. Лифиц, И. М. Стандартизация, метрология и сертификация: учебник. Гриф МО РФ / И. М. Лифиц. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва: Юрайт-Издат, 2007. - 399 с. - (Основы наук)

14. Мазур, И. И. Управление качеством: Учебное пособие. Гриф МО РФ / И. И. Мазур, В. Д. Шапиро. - 3-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2006. - 400 с. : илл. - (Высшая школа менеджмента).

15. Организация, управление и администрирование в социальной работе. Учебник/ А.И.Войтенко, Е.И.Комаров. - М.: РИОР; ИНФРА-М, 2010.

16. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных ус-луг: Учебник для бакалавров/ И.С.Романычев, Н.Н.Стрельникова, Л.В.Топчий и др. – М.: Издательско-торговая корпорация Дашков и К, 2013. – 184 с.

17. Топчий Л.В. Социальное обслуживание населения: ценности, теория, практика. – М.: Изд-во РГСУ, 2012. – 320 с.

18. Управление качеством. Учебник/ Л.Е.Басовский, В.Б.Протасьев. –М.: ИНФРА-М, 2011.

19. Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы: учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2012. – 455 с.

20. Холостова Е.И. Социальная политика и социальная работа: учебное по-собие. – М.: Дашков и К, 2009. – 216 с.

21. Эванс, Джеймс Р. Управление качеством [Текст] : учебное пособие. Гриф УМО; / Джеймс Р. Эванс; авт. предисл. Э. М. Коротков; пер. с англ. Э. М. Коротков. - 4-е изд. - М. : ЮНИТИ - ДАНА, 2007. - 671 с. - ("Зарубежный учебник").

**Интернет-источники**

22. Журнал исследований социальной политики http://www.jsps.ru

23. Социологические исследования http://www.isras.ru/socis.html

24. Человек и труд http://www. chelt.ru

**Задание для экзамена и критерии оценки**

Разработать анкету-опрос для проведения мониторинговых исследований по направлению будущей дипломной работы.

Критерии оценки:

1. Адекватность выбора методики определения качества услуг
2. Точность и правильность интерпретации результатов мониторинговых исследований
3. Системность оценки качества услуг.
4. Точность выбора ведомств и учреждений- партнеров по решению проблемы
5. Практический взгляд на проблему.

Вопросы к экзамену

1. Понятие квалиметрии как научной дисциплины, ее значимость, основные функции и проблемное поле.

2. Основные категории и понятия квалиметрии, методологические принципы квалиметрии.

3. Социальная квалиметрия и основные области ее применения как научного подхода оценки качества и эффективности деятельности в социальной сфере.

4. Понятийный аппарат социальной квалиметрии и его особенности, проблемы социальной квалиметрии.

5. Социальная квалиметрия как учебная дисциплина в системе подготовки бакалавра социальной работы.

6. Дифференцированный подход в квалиметрии и сущность его применения.

7. Требования к системе качества учреждений социальной работы и социальных услуг.

8. Стандартизации как основа измерения качества социального обслуживания.

9. Сущность и специфика стандартизации в социальной сфере, проблемы стандартизации социальных услуг.

10. Взаимосвязь стандартизации социальных услуг и социальной политики государства и региона.

11. Концептуальный подход к стандартизации социальных услуг, разработка и внедрение стандартов социальных услуг.

12. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.

13. Система качества учреждения социального обслуживания и ее основные задачи.

14. Национальные стандарты по регулированию системы качества социального обслуживания.

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. Система менеджмента качества социального обслуживания и ее уровни.

21. Механизмы обеспечения качества социальных услуг.

22. Структурная основа системы менеджмента качества.

23. Темы контроля работы структурного подразделения центра социального обслуживания.

24. Критерии, показатели и методы оценки качества работы структурных подразделений ЦСО и отдельных специалистов.

25. Принципы выбора методик оценки качества и эффективности социального обслуживания.

26. Сущность SWOT-анализа как оценочно аналитический метода оценки деятельности центра социального обслуживания.

27. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения как метод повышения его эффективности.

28. Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.

29. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг.

30. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания.