

**Приложение 2 к РПД Б1.В.01.08 «Социальная квалиметрия,
оценка качества и стандартизация социальных услуг»
39.03.02 Социальная работа
направленность (профиль) Социальное обслуживание населения
Очная форма обучения
набор 2023 года**

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Общие сведения

1.	Кафедра	Философии и социальных наук
2.	Направление подготовки	39.03.02 Социальная работа
3.	Направленность (профиль)	Социальное обслуживание населения
4.	Дисциплина (модуль)	Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг
5.	Форма обучения	Очная
6.	Год набора	2023

2. Перечень компетенций

ПК-6 Способен к осуществлению контроля качества предоставления социальных услуг
--

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования (стандартная таблица)

Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций ¹
		Знать:	Уметь:	Владеть:	
1. Введение в квалиметрию	ПК -6	-основы современной теории качества жизни, физического, психологического и социального здоровья;	Использовать полученные знания для аргументации своей позиции на практическом занятии	Навыками аргументации своей позиции по ключевым проблемам квалиметрии	Работа на семинарах
2. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания	ПК 6	-основы стандартизации в социальной работе;	Применять стандарты социального обслуживания для оценки качества социальных услуг	-навыками проведения анализа факторов, определяющих качество социальных услуг, которые предоставляются различным группам клиентов социальной работы.	Работа на семинарах Деловая игра
3. Основы стандартизации социальных услуг	ПК -6	-основные критерии оценки качества социальных услуг;	-оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами;	- приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения;	Работа на семинарах Групповая дискуссия
4 Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг	ПК 6	- основы, принципы и концепции квалиметрии как науки;	Использовать основные понятия в области оценки качества применительно к социальным услугам	- методиками оценки качества и эффективности социальных услуг.	Работа на семинарах Деловая игра
5. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг	ПК -6	- основные категории и понятий квалиметрии, целей, принципов, этапов развития, методов и приемов оценки;	-проводить анализ факторов, определяющих качество социальных услуг, которые предоставляются различными группами клиентов социальной работы.	навыками оценки эффективности социальных услуг в соответствии со стандартами;	Работа на семинарах

6. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания	ПК 6	-основные положения международных, национальных и государственных стандартов в области социальной работы с различными категориями граждан.	Оценивать качество деятельности учреждений социального обслуживания в соответствии с действующими стандартами	-навыками выбора методов и средств измерения, оценки качества любых учреждений социального обслуживания	Работа на семинарах Деловая игра
7. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания	ПК -6	методы и средства измерения, оценки качества любых объектов и видов деятельности, различающихся предметной областью;	проводить квалиметрический анализ изменения качества жизни различных категорий граждан;	-навыками выбора методов и средств измерения, оценки качества любых объектов и видов деятельности, различающихся предметной областью;	Работа на семинарах Презентация и ее обсуждение (групповая дискуссия)
8. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам. Оценка качества в различных социальных службах Мурманской области	ПК -6	-общенаучные и специфические методы измерения и оценки качества социальных объектов и процессов;	Использовать знания в области квалиметрии для оценки изменений качества жизни различных социальных групп	-навыками проведения квалиметрической процедуры; -навыками проведения квалиметрического анализа изменения качества жизни различных категорий граждан;	Работа на семинарах Контрольная работа (тест); Деловая игра

Итого предполагается следующие обязательные формы контроля этапов освоения компетенции: 1 тест (контрольная работа), 1 презентация с обсуждением, 1 групповая дискуссия, 4 деловые игры.

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«незачтено» – 60 баллов и менее;

«зачтено» – от 61 балла и выше

4. Критерии и шкалы оценивания

4.1 Тест

Процент правильных ответов	До 60	61-80	81-90	91-100
Количество баллов за решенный тест	2	5	8	10

4.2 Презентация.

Структура презентации	Максимальное количество баллов
• Содержание	2,5
Наличие цели	0,5
Информация изложена полно и четко	0,5
Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,5
Наличие выводов	0,5
Объём презентации оптимален для раскрытия темы	0,5
• Оформление презентации	1,5
Единый стиль оформления	0,5
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
Ключевые слова в тексте выделены	0,5
• Общее впечатление от восприятия презентации	1,0
Мах количество баллов за одну презентацию	5,0

4.3 Оценка участия студента в деловой игре

Наименование критерия	Баллы
Активность в подготовке основного выступления	0-1
Участие в вопросах к оппонентам	0-1
Участие в ответах на вопросы оппонентов	0-1
Участие в качестве основного «спикера»	0-1
Этичность и качество ведения дискуссии	0-1
Мах. количество баллов	5
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	До -5

4.4. Оценка эссе.

1. Структурированность текста:	До 0,5
Текст структурирован	0,5
Текст отчасти структурирован	0,25
Текст не структурирован	0,1
2. Ясность и логичность изложения:	до 0,5
Текст ясен, понятен, логично выстроен	0,5
Некоторые фрагменты ясны, некоторые нет, встречаются логические противоречия	0,25
Мысль изложена неясно, отдельные мысли, положения и примеры логически противоречат друг другу	0,1
3. Рефлексивность размышлений автора:	до 0,5
Автор разбирает возможные контраргументы и	0,5

отвечает на напрашивающиеся вопросы	
Авторская позиция просто излагается без кого-либо стремления её пояснить или ответить возможному оппоненту	0
4. Наличие и аргументированность выводов:	До 0,5
присутствуют аргументированные выводы, связанные с основным текстом и заявленной темой	0,5
неаргументированные выводы, выводы слабо связаны с основным текстом	0,25
Отсутствуют выводы как таковые	0
5. Самостоятельность:	До 0,5
видна самостоятельность размышлений автора	0,5
текст имеет компилятивный характер	0,25
текст очевидно не является самостоятельным, присутствует плагиат	0
Максимальное количество баллов за одно эссе.	2,5

4.5. Оценка участия студента в групповой дискуссии

1. Ясность и четкость формулировок выступления по обсуждаемой проблеме – до 0,5 баллов
2. Уважительное отношение к участникам дискуссии - до 0,5 баллов
3. Аргументированность своей позиции по обсуждаемому вопросу - до 0,5 баллов
4. Корректность формулировок вопросов, задаваемых оппоненту – до 0,5 баллов
5. Полнота ответов на вопросы оппонентов - до 0,5 баллов
6. Умение сделать резюме по обсуждаемой теме – до 0,5 баллов

Максимальное количество баллов для участника дискуссии – 2,5

4.6. Работа на практических занятиях

Баллы за 1 практическое занятие	Характеристики работы студента
2	<ul style="list-style-type: none"> - студент глубоко и всесторонне усвоил проблематику; - уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал, практически не прибегая к опорным конспектам; - студент стремится участвовать в обсуждении каждого пункта плана практического занятия. - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им положения; - делает самостоятельные выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями - активно участвует в обсуждении кейс-заданий
1,5	<ul style="list-style-type: none"> - студент усвоил проблематику; - уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал, прибегая к опорным конспектам; - студент стремится участвовать в обсуждении большинства пунктов плана практического занятия. - обосновывает и аргументирует выдвигаемые им положения; - пытается делать самостоятельные выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями - участвует в обсуждении кейс-заданий
1	<ul style="list-style-type: none"> - студент в целом усвоил проблематику; - допускает отдельные неточности в ответе;

	<ul style="list-style-type: none"> - студент стремится участвовать в обсуждении ряда пунктов плана практического занятия. - уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал, только с помощью опорного конспекта, не может излагать материал без продолжительного отрыва от него; - пытается аргументировать выдвигаем им положения; - пытается делать выводы и обобщения; - владеет системой основных понятий - мало участвует в обсуждении кейс-заданий
0,5	<ul style="list-style-type: none"> - студента слабо освоил проблематику; - допускает отдельные неточности в ответе; - студент стремится участвовать в обсуждении только отдельных пунктов плана практического занятия. - излагает материал, только с помощью опорного конспекта или иного источника, не может излагать материал без продолжительного отрыва от него; - испытывает трудности с аргументацией выдвигаемых им положений; - не пытается делать выводы и обобщения; - владеет некоторыми понятиями - практически не участвует в обсуждении кейс-заданий
0	<ul style="list-style-type: none"> - студент практически не усвоил проблематики; - в ответе допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - не может аргументировать высказываемые положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет понятийным аппаратом - пробует эпизодически участвовать в обсуждении отдельных пунктов плана ИЛИ не работает на практическом занятии - не участвует в обсуждении кейс-заданий.

4.5. Рекомендации по оцениванию ответа студента на зачете.

Ответ на один вопрос оценивается от 0 до 20 баллов, оценка по двум вопросам суммируется.

Баллы за ответ на 1 вопрос	Характеристики работы студента
15-20	<ul style="list-style-type: none"> - студент глубоко и всесторонне осветил проблематику вопроса; - уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал, практически не прибегая к опорному конспекту; - студент не допускает неточностей в ответе; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им положения; - делает самостоятельные выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями -свободно отвечает на доп. вопросы, демонстрируя достаточно глубокое понимание материала.
10-15	<ul style="list-style-type: none"> - студент достаточно полно осветил проблематику вопроса; - студент не допускает неточностей в ответе; - уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал, только время от времени прибегая к опорному конспекту, подготовленному во время подготовки к экзамену; - обосновывает и аргументирует выдвигаемые им положения; - пытается делать самостоятельные выводы и обобщения;

	<ul style="list-style-type: none"> - свободно владеет понятиями - студент не испытывает трудностей при ответе на доп. вопросы, которые должны демонстрировать понимание материала, ответы в целом удовлетворительные
5-10	<ul style="list-style-type: none"> - студент в целом осветил проблематику вопроса; - студент допускает отдельные неточности в ответе; - уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал, только с помощью опорного конспекта, подготовленного во время подготовки к экзамену, испытывает серьезные трудности при продолжительном отрыве от него; - пытается аргументировать выдвигаем им положения; - пытается делать выводы и обобщения; - владеет основными понятиями - студент пытается отвечать на доп. вопросы, которые должны демонстрировать понимание материала, но испытывает трудности при ответе
1-5	<ul style="list-style-type: none"> - студент слабо осветил проблематику вопроса; - студент допускает неточности в ответе; - излагает материал, только с помощью опорного конспекта, подготовленного во время подготовки к экзамену, не может изложить больше 1-2 предложений по теме без отрыва от конспекта; - не пытается делать выводы и обобщения; - слабо владеет понятиями; - студент не отвечает на доп. вопросы, которые должны демонстрировать понимание материала ИЛИ отвечает не верно.
0	<ul style="list-style-type: none"> - ответ отсутствует. - ответ не имеет никакого отношения к содержанию вопроса.

5. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

5.1. Типовое тестовое задание (контрольная работа).

Вариант 1.

1. Основоположниками квалиметрии как науки стали ...

- а) российские ученые
- б) французские исследователи
- в) **американские ученые**
- г) немецкие философы

2. Продолжите фразу: Источниками информации о качестве являются.....**стандарты**

3. Отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции, называется...

- а) социальной метрологией
- б) **квалиметрией**
- в) социальной инженерией
- г) стандартизацией

4. Метод квалиметрии, базирующийся на процедуре анализа мнения о продукте или услуге группы специалистов, предполагающий использование шкал (уровней, порядка или отношений), называется ...

- а) статистический
- б) экспертный**
- в) социологический
- г) органолептический

5. Продолжите фразу: Основа(-ы) обеспечения качества — это **стандарты**

6. Вид квалиметрии, основанный на измерении и оценивании качества объектов и процессов во времени (оценки динамики), называется...

- а) вероятностно-статистическая
- б) экспертная
- в) таксономическая
- г) индексная**

7. Кем были осуществлены первые системные исследования природы качества:

- а) У.Э. Деминг**
- б) Гегель
- в) Аристотель
- г) К. Маркс
- д) Э. Кант

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 квалиметрии входят:

- а) сертификация
- б) теория качества
- в) теория управления качеством
- г) метрология**
- д) нет правильного ответа

10. Понятия квалиметрии (ее концептуальный аппарат); аксиоматика и принципы; теория сравнения и логики оценивания; теория квалиметрических шкал; теория свертывания оценок, показателей и свойств, включая теорию весомости, теорию квалиметрических средних, теорию проблемы независимости и т.п. рассматривает эта составляющая (теория) квалиметрии:

- а) общая квалиметрия**
- б) специальные квалиметрии
- в) предметные квалиметрии

11. Квалиметрия как наука имеет следующие статусы:

- а) экономический

- б) технико – экономический
- в) технический
- г) общенаучный
- д) **все перечисленные**

12. Квалиметрия как наука объединяет количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений по управлению качеством и по смежным с ним вопросам управленческой деятельности. Она включает взаимосвязанную систему теории:

- а) общую квалиметрию
- б) специальные квалиметрии
- в) предметные квалиметрии
- г) **все указанные**

13. Соотнесите понятия

- а) общую квалиметрию, (2)
- б) специальные квалиметрии (1)
- в) предметные квалиметрии, (3)

1 классифицированные по видам методов и моделей оценки качества (например, экспертная, вероятностно-статистическая, индексная, таксономическая квалиметрия и др.);

2. предусматривающую разработку общетеоретических проблем понятийного аппарата, измерения, оценивания, квалиметрического шкалирования и т.п.;

3. дифференцированные по видам объектов оценивания (продукции — технических устройств, изделий и т.п.; услуг; труда; процессов; проектная квалиметрия и т.п.).

14. 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) все ответы правильные

15. Точкой отсчета управления качеством является школа:

- а) **Ф. Тейлора**
- б) В. Шухарта
- в) Г. Доджа, Г. Роминга
- г) Г. Эмерсона
- д) Г. Форда

16. Оформление квалиметрии как научной области произошло в ...:

- а) 20-х гг. XX века
- б) **60-70 –х гг. XX века**
- в) в начале XXI века
- г) в конце XIX века

Ключ

1-в 2-б 3-б 4-б 5-стандарты 6-г 7-а 8-б 9-г 10-а 11-д 12-г 13-213 14-ж 15-а 16-б

Вариант 2

1. Основателем современной системы управления качеством является:
 - а) А. Фейгенбаум
 - б) Э. Деминг**
 - в) Г. Форд
 - г) нет правильного ответа

2. Интенсивное развитие квалиметрии в последние годы связано с
 - а) разработка принципов и методов оценки качества
 - б) выбор оптимального варианта продукции для ее разработки и постановки на производство
 - в) расчет и принятие конкурентоспособной цены продукции
 - г) все верно**

3. У квалиметрии как науки имеются статусы:
 - а) экономический
 - б) технический
 - в) технико-экономический
 - г) общенаучный
 - д) системный
 - е) все указанные**

4. 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) все ответы правильные**

5. Точкой отсчета управления качеством является школа:
 - а. В. Шухарта
 - б. Г. Доджа, Г. Роминга
 - в. Г. Эмерсона
 - г. Г. Форда
 - д. Ф. Херцберга
 - е. Ф. Тейлора**
 - ж. А. Фейгенбаума
 - з. нет правильного ответа

6. Какой метод предусматривает анонимный опрос группы экспертов по специальным анкетам с последующей статистической обработкой материала.
 - а) синтаксический метод,
 - б) метод "Дельфы"**
 - в) метод "мозгового штурма"
 - г) морфологический метод

7. Экспертные методы применяются:

- а) при оценке показателей качества продукции орголептическим методом
- б) при выборе базовых образцов и их безразмерных показателей качества
- в) при сертификации продукции
- г) **все верно**

8. Соотнесите понятия

- а) Теория субъекта экспертной квалиметрии (3)
- б) Теория объекта экспертной квалиметрии (2)
- в) Теория оператора (1)

1. экспертной квалиметрии направлена на разработку методов обработки экспертной информации, методов шкалирования и свертывания, на обоснование моделей ОК в процессе экспертизы.

2. это теория качества рассматриваемого объекта и соответственно определенная теоретическая компонента квалитологии- В данном случае она выступает как связующее звено экспертной квалиметрии с общей квалиметрией и квалитологией и определяет решение таких вопросов как классификация свойств и показателей качества (ПК), выбор показателей качества для ЭО и т.п.

3. базируется на достижениях психологии, инженерной психологии, психофизики, теории потребностей, социологии, социальной психологии.

9. 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

10. Социальная услуга, направленная на организацию досуга клиентов, оказание им содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем жизнедеятельности, называется ...

- а) **социально-педагогическая**
- б) социально-психологическая
- в) социально-экономическая услуга
- г) социально-бытовая

11. Социальная услуга, направленная на поддержание и обеспечение жизнедеятельности клиентов в быту, называется ...

- а) социально-педагогическая
- б) социально-психологическая
- в) социально-экономическая услуга
- г) **социально-бытовая.**

12. Принцип выбора метода оценки качества, означающий, что любой работник, независимо от своего базового образования, получив минимальную необходимую подготовку по проблемам оценки эффективности деятельности социальных учреждений, может использовать предлагаемые методы и методики, создавать их варианты, называется ...

- а) принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики
- б) **принцип доступности для пользователя**
- в) принцип практической полезности

13. Подвид нормативного издания, нормативно-технический документ, устанавливающий требования к группам однородной продукции (в необходимых случаях и к конкретной продукции), правила ее разработки, производства и применения, а также требования к иным объектам стандартизации, называется...

- а) закон
- б) приказ
- в) стандарт**
- г) инструкция

14. Соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги, называется ...

- а) качество товара
- б) стандарт качества
- в) качество услуги**
- г) социальная норма.

15. Область социальных наук об измерении и количественной оценке качества различных социальных объектов и субъектов, процессов и состояний, о методологии и методике оценки эффективности теоретических подходов и практики социальной работы во всех ее проявлениях называется...

- а) социальная квалиметрия
- б) квалиметрия социальной работы**
- в) социологическая квалиметрия
- г) специфическая квалиметрия

16. Метод квалиметрии, основанный на определении показателей качества продукции на основе анализа восприятий органов чувств — зрения, обоняния, слуха, осязания, вкуса., называется...

- а) статистический
- б) экспертный
- в) социологический
- г) органолептический**

17. Социальная услуга, предоставляемая клиентам с целью поддержать и улучшить их жизненный уровень путем оказания материальной помощи, консультирования, содействия в трудоустройстве, в решении других социально-экономических проблем жизнедеятельности, называется...

- а) социально-педагогическая
- б) социально-психологическая
- в) социально-экономическая услуга**

Ключ

1-б 2-г 3-е 4-ж 5-е 6-б 7-г 8-а 9-а 10-а 11-г 12-б 13-в 14-в 15-б 16-г 17-в

5.2 Типовые задания эссе (к теме б)

1. Совершенствование системы менеджмента качества
2. Качество продукции как фактор повышения конкурентоспособности
3. Оценка конкурентоспособности товаров и услуг

5.3 Конспект

Не предусмотрен

5.4 Типовые задания для создания презентаций

Примерные темы презентации :

1. Принципы выбора метода измерения и оценки качества деятельности учреждения социального обслуживания.
2. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности.
3. Методы оценивания качества жизни.
4. Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.
5. Демонстрация презентаций сопровождается обсуждением презентуемых проблем на практическом занятии

5.5 Типовые задания для деловой игры

Организация деловой игры осуществляется по определенным правилам, которые озвучивает преподаватель.

Деловые игры проходят на практических занятиях № 2, 4, 6, 8

Формы деловой игры	Примерные темы деловой игры
Групповая дискуссия	1. Особенности выделения критериев качества услуг. 2. Качество социальных услуг в РФ. 3. Организация мероприятий способствующих улучшению качества предоставляемых социальных услуг в РФ.

1.6. Тематика презентаций к теме 7

2. Принципы выбора метода измерения и оценки качества деятельности учреждения социального обслуживания.
3. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения для повышения его эффективности.
4. Методы оценивания качества жизни.
5. Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.
Демонстрация презентаций сопровождается обсуждением презентуемых проблем на практическом занятии

4.7. Тематика вопросов для групповой дискуссии (тема 3)

1. Изменение государственных стандартов в области социального обслуживания.
2. Основания для пересмотра норм и нормативов по обеспечению населения услугами, предоставляемыми государственными, муниципальными и другими учреждениями социального обслуживания населения, предприятиями по основным видам социального обслуживания.
3. Является ли повышение уровня жизни населения основанием для пересмотра государственных стандартов в области социального обслуживания.

5.6 Примерный перечень вопросов к зачету:

1. Квалиметрия как наука и ее место в системе других наук.
2. Основные понятия квалиметрии (качество, результативность, эффективность).
3. Принципы квалиметрии.
4. Социальная квалиметрия как научная дисциплина. Практические задачи изучения квалиметрии в социальной сфере.
5. Стандартизация как специфический вид деятельности: понятие и общая характеристика.

6. Принципы и методы стандартизации.
7. Международная и государственная система стандартизации. Нормативно-правовая основа стандартизации.
8. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
9. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
10. Социальная услуга: понятие, отличительные характеристики, качество услуги.
11. Основные понятия в области оценки эффективности социальных услуг.
12. Цель и задачи социального обслуживания, их взаимосвязь с оценкой качества. Виды оценки.
13. Проблемы оценки и управления качеством в сфере услуг.
14. Критерии оценки качества жизни.
15. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
16. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
17. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания.
18. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам. Квалиметрические процедуры, их многообразие.
19. Типовая квалиметрическая процедура.
20. Взаимосвязь и взаимодополняемость методов квалиметрии. Разработка новых квалиметрических методов, оценка их эффективности.
21. Региональный опыт работы по оценке деятельности социальных служб (учреждение на выбор студента).
22. Понятие о методах социальной квалиметрии.
23. Региональный уровень стандартизации социальных услуг (на примере Липецкой области).
24. Значение национальных и региональных стандартов социального обслуживания для практики социальной работы с разными группами клиентов.
25. Менеджмент качества в сфере социального обслуживания населения.
26. Сертификация социальных услуг и систем качества.
27. Оценка качества предоставления услуг – важнейший элемент системы управления качеством.
28. Государственная система контроля качества социального обслуживания в РФ.
29. Показатели качества услуги.
30. Количественная и качественная оценка социальной услуги.