

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

«Социальной квалитология»

1. Понятие квалитологии как научной дисциплины, ее значимость, основные функции и проблемное поле.
2. Основные категории и понятия квалитологии, методологические принципы.
3. Социальная квалиметрия и основные области ее применения как научного подхода оценки качества и эффективности деятельности в социальной сфере.
4. Понятийный аппарат социальной квалитологии и его особенности, проблемы социальной квалиметрии.
5. Требования к системе качества учреждений социальной работы и социальных услуг.
6. Классификация показателей качества услуги.
7. Понятие "Социальная услуга". Признаки социальных услуг.
8. Критерии оценки качества социальных услуг.
9. Методы оценки качества социальных услуг.
10. Понятие и типы квалиметрических шкал.
11. Стандартизации как основа измерения качества социального обслуживания.
12. Сущность и специфика стандартизации в социальной сфере, проблемы стандартизации социальных услуг.
13. Взаимосвязь стандартизации социальных услуг и социальной политики государства и региона. Концептуальный подход к стандартизации социальных услуг, разработка и внедрение стандартов социальных услуг.
14. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
15. Система качества учреждения социального обслуживания и ее основные задачи.
16. Национальные стандарты по регулированию системы качества социального обслуживания.
17. Основные принципы разработки и функционирования системы качества учреждения социального обслуживания.
18. Факторы формирования системы качества учреждения социального обслуживания.
19. Документационное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания.

20. Ресурсное обеспечение системы качества учреждения социального обслуживания. Информационное взаимодействие с внешними объектами, как составляющая системы качества учреждения социального обслуживания.
21. Система менеджмента качества социального обслуживания и ее уровни.
22. Механизмы обеспечения качества социальных услуг.
23. Структурная основа системы менеджмента качества.
24. Темы контроля работы структурного подразделения центра социального обслуживания.
25. Критерии, показатели и методы оценки качества работы структурных подразделений ЦСО и отдельных специалистов.
26. Принципы выбора методик оценки качества и эффективности социального обслуживания.
27. Сущность SWOT-анализа как оценочно аналитический метода оценки деятельности центра социального обслуживания.
28. Карта оценки направлений деятельности социального учреждения как метод повышения его эффективности.
29. Методики оценки деятельности структурного подразделения социального учреждения.
30. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг.
31. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания.
32. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания
33. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Открытость и доступность информации об организации социальной сферы":
34. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг".
35. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доступность услуг для инвалидов".
36. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Удовлетворенность условиями оказания услуг"
37. Расчет показателей, характеризующих критерий оценки качества "Доброжелательность, вежливость работников организации социальной сферы".