Вопросы, выносимые на экзамен по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»:

1. Этапы становления науки о качестве как проблемно-ориентированном научно-практическом и системно- методологическом комплексе знаний.

2. Предпосылки квалитологии.

3. Объект и предмет квалитологии. Типология синтезов знания в квалитологии.

4. Методологический принцип триединства науки о качестве.

5. Структура концептуального аппарата теории качества.

6. Категория качества как понятийная система.

7. Система принципов теории качества.

8. Система социально-экономических законов квалитологии.

9. Структура квалиметрии. Предмет и содержание квалиметрии.

10. Статусы квалиметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.

11. Теория и методы квалиметрии.

12. Услуга: понятие, характеристика, классификация, отличительные черты.

13. Жизненный цикл услуги.

14. Показатели качества услуги. Концепция улучшения качества.

15. Трилогия Д.М. Джурана. Цикл У.Э. Деминга. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг. Общие затраты на качество.

16. Стандартизация социальных услуг.

17. Национальные и государственные стандарты социального обслуживания.

18. Роль стандартизации в обеспечении и управлении качеством продукции.

19. Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости. Оценка программ и проектов.

20. Дизайн оценочных исследований. Формы оценки программ.

21. Понятие социальной и гендерной экспертизы в социальной работе.

22. Цели и задачи оценки результативности. Критерии эффективности социальной ра-боты.

23. Проведение оценочного исследования. Привлечение потребителей к оценке услуг.

24. Система качества учреждения.

25. Критерии оценки качества социальных услуг.

26. Контроль качества социальных услуг.

27. Менеджмент социального обслуживания. Менеджмент в сфере социального обес-печения за рубежом.

28. Принципы управления учреждением. Организация работы учреждения и контроль за ее качеством.

29. Современная система профессиональной мотивации работников социальных служб.

30. Формы и методы повышения квалификации работников учреждений социальной сферы. Аттестация специалистов и руководящих кадров социальной сферы.