МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет социологический

Кафедра социальной работы

**УЧЕБНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

**для студентов заочной формы обучения**

по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование дисциплины (модуля)

для направления подготовки (специальности) 39.03.02 Социальная работа профиль «Социальная работа в разных сферах жизнедеятельности»\_\_\_\_\_\_\_\_\_

код и наименование направления подготовки (специальности)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды занятий | Распределение по семестрам  в часах | | | Всего часов |
| 10  семестр | ----  семестр | ----  семестр |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Общая трудоемкость | 72 | - | - | 72 |
| Аудиторные занятия, в т.ч.: | 10 | - | - | 10 |
| лекционные (ЛК) | 6 | - | - | 6 |
| практические (семинарские) (ПЗ, СЗ) | 4 | - | - | 4 |
| лабораторные (ЛР) | - | - | - | - |
| Самостоятельная работа студентов (СРС) | 72 | - | - | 72 |
| Форма промежуточного контроля в семестре\* | зачет | - | - | зачет |
| Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП) | - | - | - | - |

**Краткое содержание курса**

Перечень изучаемых тем, разделов дисциплины (модуля).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Модуль\* | Номер раздела | Наименование раздела | Всего часов | Аудиторные занятия | | | СРС | Внеаудиторная работа |
| ЛК | ПЗ (СЗ) | ЛР |
| 1 | 1 | Общая и социальная квалиметрия. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг | 16 | 2 | - | - | 16 | - |
| 2 | Оценка качества и эффективности социальных услуг: основные понятия | 14 | - | 2 | - | 12 | - |
| 2 | 3 | Стандарты социального обслуживания | 14 | 2 | - | - | 12 | - |
| 4 | Организация, методы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания | 14 |  | 2 | - | 12 | - |
| 3 | 5 | Организация, методы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания | 14 | 2 | - | - | 10 | - |
| Итого | | | 108 | 6 | 4 | - | 62 | - |

**Форма текущего контроля**

Форму текущего контроля студента может выбрать самостоятельно, предлагается либо контрольная работа в виде написания и защиты реферата.

***Примерный перечень тем для написания реферата:***

1. Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость.
2. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.
3. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.
4. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.
5. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.
6. Основы стандартизации в социальной работе
7. Критерии оценки качества социального обслуживания
8. Стандарты качества социального обслуживания
9. Методы стандартизации социального обслуживания населения
10. Методики оценки качества социального образования.
11. Стандарты качества социальной работы
12. Региональные стандарты качества социальных услуг
13. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.
14. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
15. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
16. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания.
17. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам.
18. Организационная структура системы качества.
19. Порядок разработки и ведения документов, относящихся к системе качества.
20. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.
21. Система контроля качества и эффективности деятельности государственного учреждения социального обслуживания
22. Проблемы совершенствования системы контроля качества социальных услуг.
23. Государственные и региональные стандарты социальных услуг.
24. Структура социальной квалиметрии.
25. Анализ функционирования системы качества.
26. Классификация государственных стандартов в сфере социальных услуг.
27. Учреждения социального обслуживания населения.

***Тема реферата выбирается по последним двум цифрам номера зачетной книжки студента.***

***Критерии и шкала оценивания реферата:***

1. Письменная работа студента, включающая основные фактические сведения и выводы по определенной теме.
2. Соответствие темы реферата и содержания работы (доказательная база, аргументированность, обоснованность выводов; все заключения подтверждены достоверными источниками).
3. Грамотность и логичность изложения материала (актуальность, точность и полезность содержания материала без дополнительной интерпретации или критических замечаний автора реферата)

Текст документа выполняют с использованием компьютера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (297×210) ГОСТ 9327-60, набирают на компьютере, цвет шрифта черный.

Объем реферата не должен превышать 25 страниц текста. Формат страницы: А4 (210×297 мм). Текст следует размещать, соблюдая размеры полей: 15 мм – справа, 20 мм – сверху и снизу, 30 мм - слева. Шрифт: размер (кегль) – 14; тип – Times New Roman. Межстрочный интервал – 1,5.

В тексте допускаются рисунки, таблицы.

***Внимание!!*** Обязательно должны быть сноски на источники. Сноски следует оформлять внутри текста, в квадратных скобках, внутри скобок первая цифра обозначает номер источника в списке, далее после запятой следует указать номер страницы с которой взят материал. Например: [15, с. 49]. Условно сноски должны быть на каждой странице.

Первый лист реферата – титульный.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение

высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет социологический

Кафедра социальной работы

**РЕФЕРАТ**

по дисциплине: «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

на тему «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

Выполнил: ст. гр. \_\_\_-\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Проверил: старший преподаватель кафедры

Социальная работа

А.М, Ойдопова

Чита 202\_

На втором листе оформляется содержание, например:

Образец оформления содержания

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ…………………………………………..…………………….3

1 СУЩНОСТЬ ОБЩЕНИЯ ОСУЖДЕННЫХ

1.1 Общение – определение понятия, виды, типы…………………

1.2 Общения в условиях отбывания наказания………..

2 ОСОБЕННОСТИ ОБЩЕНИЯ ОСУЖДЕННЫХ

2.1 Специфика межличностного общения разных групп осужденных…

2.2 Технологии коррекции общения осужденных……………………..

ЗАКЛЮЧЕНИЕ………………………………………..

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ………………….

ПРИЛОЖЕНИЯ………………………………………................................26

Во **введении** дается общая характеристика реферата: обосновывается актуальность выбранной темы, определяются цель работы и задачи, подлежащие решению для её достижения, описываются объект и предмет исследования, информационная база исследования, а также кратко характеризуется структура реферата.

**Основная часть реферата** должна содержать материал, необходимый для достижения поставленной цели и задач, решаемых в процессе выполнения реферата. При необходимости текст основной части делится на разделы и подразделы. Заголовка «ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ» в содержании реферата быть не должно.

Обязательным для реферата является логическая связь между разделами и последовательное развитие основной темы на протяжении всей работы, самостоятельное изложение материала, аргументированность выводов. Также обязательным является наличие в основной части реферата ссылок на использованные источники.

Изложение материала необходимо вести от третьего лица.

В **заключении** логически последовательно излагаются выводы, к которым пришел автор реферата в результате его выполнения. Заключение должно кратко характеризовать решение всех поставленных во введении задач и достижение цели реферата.

Необходимо обратить внимание на оформление **списка использованных источников**: использованные источники не должны быть ранее 2008 года издания (за исключение законов и исторических источников), источники оформляются по ГОСТ.

**Итоговый контроль** может проводиться в виде Тест-контроля, либо в традиционной форме (по вопросам).

Тест-контроль по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

1. Социальная квалиметрия это наука

А) да Б) нет

2. Социальная квалиметрия рассматривает проблемы научно-мировоззренческого, цен­ностного осмысления, а также \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

А) технологии и техники применения методов социальной квалиметрии

Б) измерения и объективной оценки качества работы учреждений социального обслуживания и качества социальных услуг

В) до­ступность социальных услуг

Г) эффективность социальных услуг

3. Кто из ученых не зани­мался разработкой вопросов управления, оценки качества и научных основ организации мониторинга?

А) В.К. Федюкин

Б) В.Н. Фомин

В) А.И. Субетто

Г) СИ. Григорьев

Д) Ш.А. Амонашвили

4. История зарождения и развития в нашей стране социальной квали­метрии насчитывает более

А) 20 лет

Б) 30 лет

В) 40 лет

Г) 50 лет

Д) 80 лет

5. Возможна ли количественная оценка качества неодушевленных предметов и процессов?

А) Конечно да

Б) это не возможно

6. Квалиметрия — это отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции

А) определение из философского словаря

Б) определение из советского энциклопедического словаря

В) определение из словаря социологических терминов

7. Оценивания качества - это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

А) квалиметрия

Б) квалитология

В) квалинтологии

8. Социальная квалиметрия вводит ли в понятийный аппа­рат такое понятие, как «качество личности специалиста (бакалавра) социальной работы»

А) да

Б) нет

9. Кто из ученых структуру квалиметрии представляет в виде ***специальных*** методов и моделей оценки?

А) А.И. Субетто, А.В. Титов, Б) В.К. Федюкин; В.Н. Фомин

10. Все, что является оценкой качества в количественном и качественном выражении

А) это объектом квалиметрии

Б) это предметом квалиметрии

11. Все, что пред­ставляет собой систему, нечто цельное, что может быть выде­лено для познания, исследования и достижения практическо­го результата

А) это объектом квалиметрии

Б) это предметом квалиметрии

12. Может ли квалиметрическая оценка качества продукции быть получена без наличия стандартов или базовых эталонов сравнения

А) да

Б) нет

13. Особенности социальной квалиметрии как учебной дисци­плины определяются:

А) спецификой социальной сферы

Б) особенно­стью предметов и процессов оценивания

В) квалификацией сотрудников

14. Предметом социальной квалиметрии становятся научные знания и наработки, отражаю­щие качество деятельности специалистов социальной сферы, социальных учреждений и органов управления в различных секторах социальной сферы общества

А) верно

Б) не верно

15. В чем проявляется специфика квалиметрии в социальной работе?

А) измерение и количественная оценка финансовых затрат предоставляемых социальных услуг

Б) измерение и количественная оценка результативности предоставляемых социальных услуг

16. Какая квалиметрия базируется на аппарате теории индексов?

А) таксономическая

Б) индексная

В) нечеткая квалиметрия

17. Какая квалиметрия применяется в ситуации, когда объ­ект оценки слабо формализуем, его характеристики носят опи­сательный характер, изменение интенсивностей свойств оцен­ки сопровождается факторами нечеткости и неопределенности?

А) таксономическая

Б) индексная

В) нечеткая квалиметрия

18. Где качество социальной услуги определяется как совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилита­цию или социальную адаптацию

А) в ГОСТ Р 52497-2005

Б) в ГОСТ Р 52495-2005

19. Необходимо ли изменять количественные показате­ли, которые могут оценить качества деятельности учреждений

А) да

Б) нет

20. Кто имеет приоритет в выборе количественных показателей для оценки качества социальных услуг

А) клиент

Б) сотрудники социального учреждения

В) администрация социального учреждения

21. Квалиметрическая оценка качества учреждений и социальных услуг это \_\_\_\_\_

А) основа и начальная фаза сложного процесса контроля за качеством соци­альных объектов

Б) основа и начальная фаза сложного процесса управления качеством соци­альных объектов

В) основа и начальная фаза инновационного процесса управления качеством соци­альных объектов

22. Существует ли в России общая концепция стандартизации социального обслуживания в Забайкальском регионе.

А) конечно да

Б) нет ничего подобного

В) неизвестно

23. Что предусматри­вает изучение потребностей различных категорий населения в социальных услугах, общественного мнения по различным во­просам социальной защиты населения, а также социаль­ного обслуживания, определение общей концепции, принципиальных подходов и методологических основ, создание соответствующей нормативной правовой базы?: 1) Стратегию социальных услуг в регионе; 2) Ко­ординацию научных разработок в области региональных социальных услуг

А) только 1

Б) только 2

В) и 1 и 2

Г) ничего из названного

24. Верно, что концепция включает:

- определение цели и за­дач стандартизации в регионе;

- разработку основных принципов стандартизации социальных услуг;

- ресурсное обеспечение стандартизации;

- создание и вве­дение классификации, сертификацию социальных услуг;

- оценку качества социальных услуг.

А) да

Б) нет

25. Принципы стандартизации социальных услуг также содержат: обеспечение системности, комплексность, оптимальность и специфичность с точки зрения практики, научно обоснованные требования, и реальность бюджети­рование.

А) верно

Б) не верно

26. Стандарты социальных услуг необходимы для \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

А) помощи в изменении направ­ления и приоритета при использовании ресурсов для перехода от низкого качества к высокому, от традиционных к альтернатив­ным услугам, диверсификации социальных услуг более высокого качества;

Б) установление стандартов способствующих изменить состояния, качества жизни различных категорий населения и позволяет экономить бюджетные деньги, выделенные социальным службам, что в условиях финансово-экономического кризиса имеет немаловажное значение.

27. Государственные стандарты — это \_ .

А) гарантия власти населению на определенный уровень качества предоставляемых услуг. Поэтому стандарты должны быть реалистичными, надежными, обоснованными, четкими и, как подчеркивается в социальной квалиметрии, должны поддаваться количественной оценке.

Б) гарантия правительства субъектов РФ населению на определенный уровень качества предоставляемых услуг. Поэтому стандарты должны быть реалистичными, надежными, обоснованными, четкими и, как подчеркивается в социальной квалиметрии, должны поддаваться количественной оценке.

В) гарантия правительства субъектов РФ населению на определенный уровень качества предоставляемых услуг. Поэтому стандарты должны быть реалистичными, надежными, обоснованными, четкими и, как подчеркивается в социальной квалиметрии, должны поддаваться качественному анализу.

28. Стандартизация в регионе возможна без разработки и применения программы первоочередных мер по стандартизации социального обслуживания и утверждения положения и порядка работы регионального Технического комитета по стандартиза­ции социальных услуг.

А) верно

Б) не верно

29. Процесс установления в государственном и региональном масштабах единых правовых норм и требований, предъ­являемых к качеству деятельности служб, к объему и качеству основных социальных услуг – это \_

А) стандартизацией социального обслуживания

Б) стандарты социального обеспечения

30. Что понимается под образцом, эталоном, моделью социальных услуг, как специ­альных нормативно-технических документов, устанавливающих требования к основным видам, объему и качеству услуг, а также создающих гарантии защиты клиентов и работников социальных служб, органов управления государства, занимающихся раз­витием социального обслуживания населения?

А) региональный стандарт

Б) государственный стандарт

В) международный стандарт

31. Современный, коллективный инструмент, устанавливающий требования своевременности и качества услуг, вызывающий доверие к социальным услугам, с целью усиления защиты и поддержки различных категорий населения; повышающий, в условиях кризиса, эффективность со­циальной адаптации и социальной реабилитации граждан РФ; повышающий привлекательность различных субъектов, и качество социальных услуг и способствует улучшению качества жизни, устойчивое развитие региона.

А) так определяется стандартиза­ция

Б) так определяется государственный стандарт

32. Утвержденные в РФ национальные стандарты по функцио­налу группируются в \_\_\_\_\_ блока.

А) два

Б) три

В) четыре

33. Какое определение верное?

А) Стандарт — это документ, который отражает интересы разных сторон, участвующих в процессе социального обслуживания

Б) Стандарт — это документ, который отражает заинтересованность организатора процесса социального обслуживания.

34. Содержат ли государственные стандарты социального обслуживания требования о транспортной и пешеходной доступности к месту предоставления социальной услуги?

А) да, содержат

Б) нет, не содержат

35. Содержат ли государственные стандарты социального обслуживания требования о ходе оказания социальной услуги?

А) да, содержат

Б) нет, не содержат

36. Соответствия идеальному образу услуги, удовлетворяющей все ее стороны, и реальное воплощение этой услуги

А) это качество

Б) это эталон

37. Под \_\_\_\_\_\_\_\_\_ подразумевается связанные между собой процесс, результат, сопоставимость цели и результативность, эффективное (с наименьшими затратами) достижение цели

Что нужно вставить: А) качественной услугой, Б) качеством

38. Показатель деятельности, отражающий сумму выработки на единицу затрат – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

А) эффективность,

Б) продуктивность

В) произво­дительность

Г) экономичности

Д) А и Г

Е) А и В

Ж) Б и Г

З) Б и В

И) все варианты

К) ни чего из названного, это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

39. Социальная услуга определяется как действие по оказанию отдельным категориям граждан помощи, предусмотренной действующим законодательством – где содержится данная формулировка?

А) в национальном стандарте "Основные виды социальных услуг"

Б) в федеральном законе "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации"

В) в федеральном законе РФ от 2 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей"

40. При классификации социальных услуг возможно ли выделение видов услуг в зависимости от времени оказания услуги и ее комплексности?

А) это возможно в практике оказания социальных услуг

Б) это возможно при теоретическом исследовании социальных услуг

41. К каким видам услуг относятся психологические и реабилитационные услуги?

А) к простым услугам

Б) к сложным услугам

42. Комплекс услуг — разовое предоставление услуг, направленных на удовлетворение нескольких или одной потребности за счет комплекса действий.

А) определение верное

Б) определение не верное

43. Социальные услуги это услуги, ока­зываемые учреждениями социальной защиты, специалистом или группой специалистов специализированного учреждения в определенной последовательности действий и (или) принятие определенных решений для обеспечения прав и удо­влетворения потребностей человека, который ограничен в своих возможностях сделать (делать) это самостоятельно.

Позволяет ли приведенное определение характеризовать конечный результат услуги и его качественно-количественные характеристики?

А) да

Б) нет

44. В современной практике социальной работы происходит ли выделение услуг из процесса обслуживание?

А) да

Б) нет

45. На данном этапе развития социальной работы существует ли системный контроль и управление качеством социальных услуг?

А) да

Б) нет

46. Величины: - качество социального обслуживания и

- эффективность социального обслуживания

являются \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

А) взаимозависимыми

Б) взаимодополняемыми

В) взаимоисключающими

Г) взаимообуславливающими

47. «Нужно разработать подробные методики определения эффективности социальной работы с учетом специфики каждого отдельного объекта, каждого вида социальной работы, ее системного характера, применяемых технологий, зарубежного и отечественного опыта социальной деятельности» – сказал \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

А) Л. В. Топчий

Б) С.И. Григорьев

В) П.Д. Павленок

48. Критерий — это \_\_\_\_\_\_\_\_ .

А) признак

Б) оценка

В) свойство

49. Система индикаторов эффективности воздействия деятель­ности социальных служб на семью и отдельных граждан, отра­жающих количественные и качественные подходы и параметры к измерению эффективности деятельности социальных служб – это \_\_\_\_\_\_.

А) показатели качества оказания социальных услуг

Б) показатели эффективности оказания социальных услуг

50. Показате­лей качества, эффективности и результативности чем больше, тем лучше. Высказывание А) вернее, Б) не верно

51. В России показатели качества и эффективности должны быть как в Европе и Америке.

А) верно

Б) не верно

52. От чего зависит качество определения эф­фективности социальных услуг?

А) от процесса оценки

Б) от процесса организации

53. На эффективность социальной работы влияют А) соци­альные изменения, которые происходят в обществе, Б) социальная политика, В) индивидуальная работа специалиста, Г) социальное развитие общества.

Что лишнее?

54. Сколько этапов должна включать методика разра­ботки показателей эффективности по мнению английских исследователей?

А) 3, Б) 4, В) 5, Г) 6, Д) 7, Е) 8, Ж) свой вариант \_\_\_

55. Входит ли этап разработка рекомендаций в процесс оценивания эффективности различных видов социальной работы?

А) конечно входит, Б) не входит

56. Контроль качества деятельности учреждения социального обслуживания и конкретных социальных услуг это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

А) механизм управления

Б) технология организации

В) оценочная деятельность

57. Контроль качества социальных услуг и оценка деятельности учреждения осуществляется стандартами – это высказывание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

А) верно

Б) не верно

58. Задачи системы качества учреждения:

1. осуществление эффективного контроля за технически­ми, организационными и другими факторами, влияющими на качество услуг;

2. предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

3. обеспечение динамичного уровня качества услуг;

4. решение других задач, отражающих специфику деятель­ности учреждения.

А) верны все задачи

Б) не верна только1-ая задача

В) не верна только 2-ая задача

Г) не верна только 3-я задача

Д) не верна только 4-ая задача

Е) не верны все задачи

59. При формировании системы качества учреждения должно ли учитываться наличие технологий и социальных техник деятельности

А) без этого не возможно формирование системы

Б) это совсем не обязательно

60. При контроле документов проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1) полноте и правильности оформления,

2) значимости,

3) ак­туальности,

4) предназначению.

Что лишнее? А) 1, Б) 2, В) 3, Г) 4

61. Про­верка полноты, своевременности предоставления услуг это контроль качества социальных услуг.

А) верно

Б) не верно

62. Оценке полноты, своевремен­ности и результативности оказанных клиентам услуг – это мероприятия по контроль качества различных видов социальных услуг

А) верно

Б) не верно

63. Какой документ устанавливает основные направления контроля качества социальных услуг и важнейшие аспекты качества

А) ГОСТ Р 52497-2005

Б) ГОСТ Р 52192-2005

В) ГОСТ Р 52142-2003

64. В систему контроля качества социально-бытовых услуг входит контроль качества мебели и постельных принадлежностей

А) да, входит

Б) нет, не входит

65. Контроль качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы это единица системы контроля качества социально-медицинских услуг.

А) да

Б) нет

66. Контроль качества социально-психологических услуг включает контроль качества услуг по привлечению клиентов к уча­стию в группах взаимоподдержки, клубах общения

А) верно

Б) не верно

67. Входит ли контроль качества услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией входит в контроль качества социально-педагогических услуг

А) да

Б) нет

68. В систему контроль качества социально-экономических услуг входит контроль качества услуг, связанных с оказанием матери­альной помощи и контроль качества услуг по обеспечению клиентов бес­платным горячим питанием или продуктовыми наборами

А) формулировка верна

Б) формулировка не верна

69. Является ли контроль качества услуг консультирования по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов контролем социально-правовых услуг?

А) да, является

Б) нет, не является

70. Включены ли вопросы: - кто является ведущим субъектом оценки качества соци­ального обслуживания; - по каким уровням проходит процедура оценки качества социального обслуживания; - какие методики оценки качества социального обслужива­ния используются в систему менеджмента качества учреждения социаль­ного обслуживания?

А) эти вопросы включаются обязательно

Б) включаются не всегда

В) не включены

71. Каким документом регламентируется внедрение системы менеджмента качества и сертификация соответствия в работу учреждений

А) ГОСТ Р ИСО 9001-2008

Б) ГОСТ Р ИСК 9001-2008

В) ГОСТ Р ИСО 90001-2008

72. СМК – это \_\_\_\_\_\_\_\_

А) системы менеджмента качества

Б) система маркетинговых комиссий

В) свойство менеджмента и контроля

73. Подготовка руководителей и специалистов учреждения в области внедрения, документирования и функционирования СМК является ли условием эффективности функционирование систе­мы менеджмента качества учреждения?

А) да

Б) нет

74. Второй уровень контроля качества услуг организуется

А) административно-управленческим аппаратом

Б) специальной комиссией

В) ответственным специалистом

75. Оптимальной структурной системы менеджмента качества является: \_\_\_\_\_\_\_\_\_

А) двухуровневая система контроля

Б) трехуровне­вая система контроля

В) четырехуровне­вая система контроля

76. На каком уровне контроль осуществляется заведующи­ми структурными подразделениями?

А) на втором

Б) на третьем

В) на четвертом

77. Условием достижения максимальной объективности при рассмотрении процесса или результата ра­боты является \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

А) определение обязанностей при работе сотруд­ников

Б) определение четких критериев качества работы сотруд­ников

В) определение четких границ деятельности сотруд­ников

78. Что можно оценить, анализируя документацию?

А) Качество ведения документации в соответствии с номенклатурой дел

Б) Качество работы с кадрами по повышению их профессиональной компетенции

79. Анализируя работу отделения, беседуя с соцработниками можно ли судить о использовании инновационных технологий в работе социального отделения

А) да

Б) нет

80. Для чего следует провести глубокий анализ работы структурного подразделения, выявить недостатки, четко сформулировать тему контроля, цель контроля, определить методы проверки, спланировать процедуру проверки?

А) для качественной организации системы контроля

Б) для проверки соблюдения графика посещения клиентов

81. Контрольное мероприятие должно осущест­вляться \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

А) оперативно

Б) размеренно

82. По­вторный контроль проводится для \_\_\_\_\_\_\_\_\_

А) исправлению отмеченных недостатков

Б) наказать виновных

В) снять проверяемый вопрос с контроля

Г) для учета динамики действий

83. Удовлетворение потреб­ностей клиентов в необходимых им товарах и/или услугах – это правило \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

вариант - 1) клиентоцентризма

вариант - 2) клиентоориентированностъ

Какой из вариантов не верен?

А) оба варианта

Б) только 1

В) только 2

Г) ни один из предложенных

84. Если любое социальное учреждение, независимо от своего профиля, заинтересованное в разработке и использовании критериев, показателей, а также оценке собственной эффективности, то это принцип доступности для пользователя

А) верно

Б) не верно

85. Лю­бой работник, независимо от своего базового образования, полу­чив минимально необходимую подготовку по проблемам оценки эффективности деятельности социальных учреждений, может не только использовать предлагаемые методы и методики, но и создать их варианты с учетом конкретных условий – это принцип практической полезности

А) верно

Б) не верно

86.Нако­пление оценочной информации, переходящей со временем в динамичную статистику, которая является основой выявления устойчивости / неустойчивости как факторов эффективности, так и неэффективности в деятельности социального учреждения – это принцип накапливаемой и используемой внутриорганизационной статистики

А) верно

Б) не верно

87. А) оценочно-аналитический метод - SWOT-анализ

Б) оценочно-аналогичный метод - SWOT-анализ

верно А

верно Б

88. В основе SWOT-анализа лежит метод \_\_\_\_\_\_\_\_\_

А) сравнительный анализ

Б) метод парных сравнений

В) экспертной оценки

89. Практическое применение SWOT-анализа показало сле­дующие его преимущества: доступность, простота в обработке полученной экспертной информации, возможность накопления статистической информации для выработки стратегии развития

А) высказывание верно

Б) высказывание не верно

90. Если из 12 бло­ков для оценки выбирается тот блок или те блоки, которые, по мнению руководства социального учреждения, являются наибо­лее значимыми (по определенным критериям) в его деятельности, то это \_\_\_ .

А) выборочный вариант

Б) закрытый вариант

91. Метод оценки деятельности учреждения соци­ального обслуживания

А) оценка на основе специальной оценочной карты

Б) оценка на основе специальной оценочной технологии

92. Правило «коварства положительной информации» относится к тем социальным учреждениям, которые на данный момент време­ни достигли потолка в своем развитии, и не могут реализовать концепцию «дальше — выше — сильнее»

А) верно

Б) не верно

93. Правило «полезности отрицательной информации» за­ключается в том, что социальное учреждение, работая сегодня эффективно, завтра может незримо превратиться в слабо функ­ционирующую организацию

А) верно

Б) не верно

94. Правило «нереализуемых возможностей» озна­чает, что именно она позволяет разрабатывать и реализовать систему мер и действий (стратегию, программу, концепцию, план), направленных на повышение эффективности деятель­ности социального учреждения

А) верно

Б) не верно

95. Технология — это последовательность (алгоритм) действий и средств, реализуемых в пределах данной системы и данного процесса для получения необходимого результата. В данном определении речь идет о социальной технологии?

А) да

Б) нет

96. Синдром неприятия пере­дового опыта характерен для деятельности ряда социальных учреждений?

А) да

Б) нет

97. Изучение достигнутых результатов, а также всего спектра действий и решений, посредством которых они были достиг­нуты, с последующей оценкой возможностей совершенствова­ния внутрикорпоративного управления, так определяется \_\_\_\_\_\_\_ .

А) социальный аудит

Б) социальный анализ

В) социальный контроль

98. Систематичность, организационная форма и периодичность - это основные характеристики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

А) социального аудита

Б) социального анализа

В) социального контроля

99. Бенчмаркинг— это \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

А) отметка уровня

Б) уровень оценки

100. Факторный метод, ключевые фак­торы, индикаторы эффективности, факторы для повышения эффективности - эти понятия \_\_\_\_\_

А) это разные понятия одного и того же термина

Б) это совершенно разные термины

101. Этот метод способствует выявлению по каждому факто­ру не только величины разрыва в оценках, как со стороны персо­нала социального учреждения, так и клиентов, но и выяснению причины этих разрывов

А) метод парных оценок

Б) факторный метод

102. Какой вид исследования позволяет получить оценки с помощью слов и выражений, их градаций по уровням и с использованием той или иной оценочной шкалы?

А) анкетный опрос

Б) экспертный опрос

В) тестовый опрос

103. Кто оценивает работу спе­циалиста социального учреждения?

А) обсуждается в коллективе

Б) заведующий отделения

104. Как называется методики, позволяющая получить оценочную информацию, обладающую высокой степенью достоверности?

А) бистро-методы

Б) экспресс–метод

В) CAF-модель

105. Извлечение конкретной пробле­матики из конкретной практики и представление ее в виде устного описания, текста на каком-либо носителе, в аудио­визуальной форме или с помощью разыгрывания ролей – это \_\_\_\_\_\_\_\_\_

А) метод

Б) кейс

В) макет

106. Он бывает: устный, письменный, аудиовизуальный и театра­лизованный

А) метод

Б) кейс

В) макет

107. Устные \_\_\_\_\_\_\_ (вставьте нужное)— самое распространенное средство в лю­бом виде деятельности

А) метод

Б) кейс

В) макет

108. Письменные \_\_\_\_\_\_\_ (вставьте нужное)используются как на практике, так и в процессе обучения работников

А) метод

Б) кейс

В) макет

109. Аудивизуалъные \_\_\_\_\_\_\_ (вставьте нужное)по эффективности по своей сути представляют собой учебно-тренинговые фильмы

А) метод

Б) кейс

В) макет

110. Театрализованные \_\_\_\_\_\_\_ (вставьте нужное)предполагают разыгрывание определенных ролей или по заранее подготовленному сцена­рию, или на основе блиц задания и последующей импровизации

А) метод

Б) кейс

В) макет

111. Какой метод может ис­пользоваться для решения задач повышение эффективности различных систем (подсистем) и процессов: познавательных, обучающих, доказательных, дискуссионных, иллюстративных, сравнительных, экзаменационных и т. д.

А) кейс-метод

Б) бистро-методы

В) CAF-модель

112. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания основан на использовании документов учреждения

А) это верное высказывание

Б) это не верное высказывание

113. Три критерия качества социального обслуживания: технические условия и оснащенность, качество персонала, качество услуг

А) верно

Б) не верно

114. Высчитывание процента, при оценке количественных по­казателей стандартизации, потенциально возможны в любой ситуации?

А) да

Б) нет

115. Коэффициент среднего уровня это показатель качества технических условий и оснащенности

А) да, это правильно

Б) нет, это не правильно

116. Количество человеколет — сумма общего стажа сотрудников

А) де

Б) нет

117. Если одну благодарность (жалобу) подписали 5 человек, то, какое число будем расценивать за единицу подсчета?

А) 1

Б) 2

В) 3

Г) 4

Д) 5

118. Единица делится на коли­чество услуг, и полученная величина вычитается из единицы – так подсчитывается

А) соотношение количества отказов от социаль­ного обслуживания

Б) количество услуг на одного клиента, оказанных за месяц

В) степень охвата обслуживанием общего количества заявителей

119. Что подразумевается под самостоятельно разработанными программами, акциями, мероприятиями, не входящими в перечень услуг, но способствующими инновационному развитию отделений, до­ступности услуг, повышению их качества

А) акции

Б) проекты

В) рекомендации

120. Возможно ли выведение комплексногопоказателя качества обслуживания без учета уровня материально-бытового обустройства отделе­ния

А) да

Б) нет

БЛАНК ОТВЕТОВ на вопросы тест по дисциплине «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация

социальных услуг» студента группы СРЗ -\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Ответы | | | | |
| 1.  2.  3.  4.  5.  6.  7.  8.  9.  10.  11.  12.  13.  14.  15.  16.  17.  18.  19.  20. | 21.  22.  23.  24.  25.  26.  27.  28.  29.  30.  31.  32.  33.  34.  35.  36.  37.  38.  39.  40. | 41.  42.  43.  44.  45.  46.  47.  48.  49  50.  51.  52.  53.  54.  55.  56.  57.  58.  59.  60. | 61.  62.  63.  64.  65.  66.  67.  68.  69.  70.  71.  72.  73.  74.  75.  76.  77.  78.  79.  80. | 81.  82.  83.  84.  85.  86.  87.  88.  89.  90.  91.  92.  93.  94.  95.  96.  97.  98. |

Перечень примерных вопросов для подготовки к **зачету**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

1. Предметное поле социальной квалиметрии, характеристика понятийного аппарата квалиметрии

2. Национальные стандарты, регулирующие систему контроля качества социального обслуживания

3. Этапы развития науки «Квалиметрия» в РФ

4. Принципы системы качества учреждений социального обслуживания

5. Научные принципы квалиметрии, используемые научные категории

6. Задачи системы качества учреждений социального обслуживания

7. Область изучения квалиметрии в сфере социальных наук

8. Мероприятия для контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания

9. Использование социальных квалиметрий в оценке социальных явлений

10. Квалиметрическая роль карты оценки деятельности структурного подразделения учреждения

11. Характеристика понятий «качество социального обслуживания», «результативность социального обслуживания», «эффективность социального обслуживания

12. Критерии оценки работы специалиста используемые в учреждениях социального обслуживания

13. Особенности социальной квалиметрии как научной дисциплине

14. Значимость ноосферной квалиметрии в исследовании социальных процессов

15. Блоки национальных стандартов социального обслуживания

16. Система контроля в работе структурного подразделения центра социального обслуживания

17. Необходимость стандартов социального обслуживания на федеральном и региональном уровнях

18. Критерии, показатели и методы оценки качества в работе структурного подразделения ЦСО и конкретных специалистов

19. Потребность введения социального обслуживания

20. Принципы выбора методик оценки качества и эффективности социального обслуживания

21. Характеристика качества социальной услуги

22. Система менеджмента качества учреждений социального обслуживания

23. Сущность стандартизации социального обслуживания

24. Роль анкетного опроса в социально-квалиметрической деятельности

25. Пример варианта определения и расчета эффективности

26. Уровни система менеджмента качества учреждений социального обслуживания, их значение

27. Система качества учреждений социального обслуживания

28. Использование статистического подхода в оценке качества деятельности учреждения социального обслуживания

29. Концептуальный подход к стандартизации социальных услуг

30. Сущность социального бенчмаркинга

31. Концептуальный подход к стандартизации социальных услуг

32. Сущность социального бенчмаркинга

33. Характеристика требований к стандартам социального обслуживания

34. Сущность факторного метода в оценке деятельности социального учрежден

35. Понятие «социальная услуга», сложности определения

36. Факторы качества деятельности учреждения социального обслуживания

37. Причины социального аудита в учреждении

38. Значимость составления карты оценки направлений деятельности социального учреждения

39. Разновидности социальных услуг, представленных в национальных стандартах

40. Сущность методики «SWOT-анализа»

41. Значимость методологии оценки эффективности социального обслуживания

42. Система мероприятий для контроля качества различных социальных услуг

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

43. Характеристика «социальной услуги»

44. Анкетный опрос в социально-квалиметрической деятельности

**Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

**Основная литература**

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебник для бакалавров / И.С. Романычев, Н.Н. Стрельникова, Л.В. Томчий и др. – Москва: «Дашков и К», 2013. – 184 с.

2. Новикова М.А. Система стандартизации социального обслуживания: современное российское законодательство и перспективы развития // Социальное обслуживание. – 2004. – № 1.

3. Топчий Л.В. Методика оценки эффективности социальных услуг и других видов социальной поддержки / Л.В. Топчий. – Нижний Новгород, 2006.

4. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие для бакалавров и специалистов социальной работы / Л.В. Топчий. – Москва: изд-во РГСУ, 2009.

**Дополнительная литература**

1. Григорьев С.И. Квалиметрический потенциал социологического витилизма в исследовании качества жизни / С.И. Григорьев, Л.Г. Гуслякова. – Москва, Чита: ЗабГГПУ, 2009.
2. Лига М.Б. Модели качества жизни / М.Б. Лига, Л.Г. Гуслякова, И.А Щеткина и др. – Москва, 2013. – 165 с.
3. Мазур И.И. Управление качеством: учеб. пособие для вузов. / И.И. Мазур, В.Д. Шапиро. – Москва: Омега-Л, 2010.
4. Салимова Т.А. Управление качеством: учебник для вузов / Т.А. Салимов. – Москва: Омега-Л, 2010.
5. Субетто А.И. Квалиметрия: монография / А.И. Субетто. – СПб.: изд-во «Астерион», 2002. – 288 с.
6. Субетто А.И. Качество жизни: грани проблемы / А.И. Субетто. – СПб. – Кострома: КГУ им. Н.А.Некрасова, 2004. – 170 с.
7. Субетто А.И. Квалиметрия человека и образования: генезис, становление, развитие, проблемы и перспективы / Матер. XI симпозиума «Квалиметрия в образовании: методология, методика и практика». – М.: Исследоват. центр проблем кач-ва под-ки спец-ов, 2006. – 97 с.
8. Технология социальной работы: учебник для бакалавров / под ред. Е.И. Холостовой, Л.И. Кононовой. – Москва: Юрайт, 2011.
9. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация: учеб. пособие / В.Н. Фомин. – Москва: Ось, 2002.