**Утверждаю**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Зав. каф. экономической

теории и социальной работы

М.Н. Максимова

Протокол заседания кафедры

№ 2 от 27 октября 2020 г.

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ**

**по дисциплине**

**«Качество и эффективность услуг социального обслуживания (магистры, заочной формы обучения)**

**на 2020–2021 учебный год**

1. Метрология и стандартизация социальных услуг.
2. Основные подходы к оценке качества социальных услуг.
3. Социально-экономическая сущность качества и конкурентоспособности социальных услуг.
4. Методы определения показателей качества социальных услуг.
5. Основы построения системы управления качеством социальных услуг.
6. Сущность и задачи нормативного обеспечения управления качеством и конкурентоспособностью социальных услуг.
7. Международные организации по нормативному обеспечению качества и конкурентоспособности социальных услуг.
8. Пути и способы повышения качества социальных услуг
9. Какова роль стандартизации социальных услуг в развитии социальной работы?
10. Функции управления стандартизации социального обслуживания.
11. Отечественная система стандартизации и сертификации социальных услуг.
12. Нормативно-правовые основы стандартизации социальных услуг.
13. Социальная и экономическая эффективность деятельности учреждений социального обслуживания
14. Критерии эффективности социальной работы.
15. Основные направления совершенствования качества социального обслуживания.
16. Этапы проведения оценочного исследования эффективности социального обслуживания.
17. Привлечение потребителей к оценке услуг социального обслуживания.
18. Средства управления качеством социальных услуг.
19. Проведение оценочного исследования в социальной сфере.
20. Методика и специфика проведения фокус-групп в социальной сфере.
21. Кейс-стади как метод исследования в социальной работе.
22. Опыт качественного исследования социального обслуживания.
23. Обратная связь в изучении качества социальных услуг.
24. Развитие подходов к оценке с привлечением клиентов социальной службы.
25. Развитие подходов к оценке качества специалиста социального обслуживания и системы мотивации.
26. Развитие подходов к оценке условий труда специалиста по социальной работе.
27. . Понятие и виды стандартов социального обслуживания.
28. Социальная услуга как объект стандартизации.
29. Нормативно-правовые основы стандартизации социальных услуг.
30. Показатели деятельности социальной службы.
31. Сущность процесса и результаты социального обслуживания.
32. Цели и задачи программы социального обслуживания на уровне региона и государства.
33. Понятие и средства управления качеством социальных услуг.
34. Социологические основы квалиметрии в социальной сфере.
35. Стратегия и принципы организации экспертного интервью.
36. Влияние социального обслуживания на качество жизни граждан.
37. Современные концепции управления социальной сферой.
38. Источники финансирования организаций социального обслуживания.
39. Модели социальной защиты граждан государства
40. Перспективы развития рынка услуг социального обслуживания.