

**Перелік питань для підсумкового контролю
з курсу «Управління якістю соціальних послуг»:**

1. Сутність категорії «якість». Загальнотеоретичні засади визначення якості.
2. Основні етапи розвитку теорії і практики менеджменту якості.
3. Основні положення концепції якості. Соціальні послуги як об'єкт управління.
4. Стандарти як нормативна база менеджменту якості.
5. Проблема використання стандартів при оцінці якості послуг соціальних закладів.
6. Концептуальні ідеї європейського досвіду з управління якістю соціального обслуговування громадян.
7. Основні напрямки впровадження європейської системи забезпечення якості соціальних послуг в Україні.
8. Фактори, що впливають на якість соціальних послуг.
9. Сутність управління якістю соціальних послуг.
10. Організаційно-методичні засади систем якості послуг за стандартами ISO.
11. Реалізація процесного підходу при створенні системи управління якістю у соціальних закладах. Технологія документування процесів.
12. Методи забезпечення та поліпшення якості соціальних послуг.
13. Сутність моніторингу як складової системи управління якістю в соціальних закладах.
14. Підготовка персоналу у системі управління якістю соціальних послуг.
15. Ретроспектива міжнародної діяльності в області якості.
16. Передумови появи стандартів ISO 9000 та історія їх створення.
17. Концепція, структура та області застосування стандартів серії ISO 9000.
18. Принципи менеджменту якості.
19. Державний стандарт соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах.

20. Державний стандарт соціальної послуги кризового та екстреного втручання.
21. Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації).
22. Державний стандарт соціальної послуги соціальної інтеграції випускників інтернатних закладів (установ).
23. Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів.
24. Державний стандарт соціальної послуги профілактики.
25. Складові поняття маркетинг соціальних послуг.
26. Сутність соціальних послуг як маркетингових продуктів.
27. Характеристика ринку соціальних послуг.
28. Принципи, функції і концепції маркетингу соціальних послуг.
29. Концепція реформування системи соціальних послуг в Україні.
30. Наближення до потреб клієнтів та громад.
31. Ліцензування й стандартизація соціальних послуг.
32. Соціальне замовлення, підтримка у наданні соціальних послуг.
33. Вимоги державних стандартів та міжнародні рекомендації щодо надання освітніх послуг.
34. Акредитація вищих навчальних закладів та сертифікація системи управління якістю надання освітніх послуг.
35. Процеси в системі надання освітніх послуг.
36. Критерії і методи забезпечення результативності процесів.
37. Структура пакету документів системи управління якістю надання навчальних послуг.
38. Настанова з якості надання освітніх послуг.
39. Сутність категорії «якість». Загальнотеоретичні засади визначення якості.
40. Основні етапи розвитку теорії і практики менеджменту якості.