

ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
ФИЛОСОФИЯ ЖӘНЕ САЯСАТТАНУ ФАКУЛЬТЕТІ
ӘЛЕУМЕТТАНУ ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫС КАФЕДРАСЫ

**OSU6307- Әлеуметтік қызметтерді бағалау
ЕМТИХАН БАҒДАРЛАМАСЫ**

Мамандық даярлау бағыты «7В11401 – «Әлеуметтік жұмыс»

**Оқу формасы- күндізгі
Курс – 2
Семестр – 3
Кредит саны – 3**

Алматы, 2021

Пәннің қорытынды емтихан бағдарламасын жасаған, социол. ғыл. кандидаты, әлеуметтану және әлеуметтік жұмыс кафедрасының аға оқытушысы Мамытканов Д.Қ.

Әлеуметтану және әлеуметтік жұмыс кафедрасының мәжілісінде қаралып ұсынылды.

«__» маусым 2021ж., хаттама №__

Кафедра меңгерушісі _____ Әбдірайымова Г.С.

«Әлеуметтік қызметтерді бағалау» пәнінен емтихан бағдарламасы бойынша силлабуста берілетін оқу тақырыптары. Қорытынды емтихан **Microsoft Teams** корпоративті платформасында **онлайн- форматтында ауызша** өткізіледі. Тақырыптардың мазмұнында дәрістер мен семинарлар тақырыбы және де магистранттардың өзіндік жұмысына арналған тапсырмалар да енгізіледі.

Емтихан кестесі бойынша магистрант оқытушымен немесе емтихан комиссиясының өкілдерімен Microsoft Teams корпоративті платформасы арқылы байланысады. Комиссия емтиханның бейне жазбасын жүргізеді. **Комиссияның бір мүшесі емтихан кезінде бір билетті** әр емтихан алушы үшін сұрау алдында чатта жариялайды. Басқа тапсырушылар күту режимінде болуы керек - үнемі камераның алдында отыру міндетті емес, бірақ жиналыстан шықпау қажет. Қосымша ақпарат көздерін пайдалануға тыйым салынады!

Дайындыққа уақыт – берілмейді.

Жауап беру уақыты – билеттің барлық сұрақтарына жауап беру үшін 10-15 минут.

Онлайн конференцияға барлық қатысушылар қосылғаннан кейін:

- тапсырушының аты-жөні жарияланады;
- емтихан тапсырушы өзі орналасқан бөлмені бейнекамераға көрсетуі керек - бөлмеде бейтаныс адамдар, қосымша ақпарат көздері болмауы керек (студент тарапынан мүмкіндік болса);
- емтихан тапсырушы жауап беруі керек билет нөмірін атайды;
- билет файлы чатта жарияланады;
- тапсырушының жауабын қабылдайды;
- тапсырған студентке жиналыстан шығуға мүмкіндік береді.

Емтихан нәтижелері бойынша:

- комиссия емтиханға қатысушыларды аттестациядан өткізеді;
- UNIVER жүйесінде қорытынды тізімдемеге баллдарды қояды;
- әр студентке хаттама жасайды (емтиханнан кейін бір ай ішінде).

Бағалау саясаты:

Баға	Критериялар
Өте жақсы	1. Барлық теориялық сұрақтарға дұрыс және толық жауаптар берілген; 2. Практикалық тапсырма толығымен шешілді; 3. Материал логикалық ретпен дұрыс жазылған; 4. Шығармашылық қабілеттілігі көрсетілген.
Жақсы	1. Барлық теориялық сұрақтарға дұрыс, бірақ толық емес жауаптар беріледі, кішігірім қателіктер мен дәлсіздіктерге жол беріледі; 2. Практикалық тапсырма орындалды, бірақ шамалы қате жіберілді; 3. Материал логикалық ретпен дұрыс жазылған.
Қанағаттанарлық	1. Теориялық сұрақтарға жауаптар негізінен дұрыс, бірақ толық емес, тұжырымдардағы дәлсіздіктер және логикалық қателер; 2. Практикалық тапсырма толығымен орындалмаған; 3. Материал дұрыс ұсынылған, бірақ логикалық дәйектілік бұзылған.
Қанағаттанарлықсыз	1. Теориялық сұрақтарға жауаптарда өрескел қателер бар; 2. Практикалық тапсырма аяқталмаған;

	3. Жауап беруде грамматикалық және терминологиялық қателіктер жіберілді, логикалық дәйектілік бұзылды.
--	--

Емтиханға дайындалу барысында оқуға ұсынылатын тақырыптар:

1. Сапаның мәні мен рөлі. Әлеуметтік сапа категориясы.
2. Әлеуметтік жұмыстағы квалиметрияның жалпы сипаттамасы.
3. Әлеуметтік қызмет көрсету сапасы.
4. Әлеуметтік қызмет және қызмет сапасы.
5. Әлеуметтік қызметтердің сапасы мен тиімділігін бағалаудың теоретикалық тәсілдері.
6. Әлеуметтік қызмет көрсету мекемелерінің қызмет сапасын қадағалаудың ұйымдастырушылық-басқарушылық аспектілері.
7. Тиімділікті бағалау түсінігі.
8. Әлеуметтік қызмет көрсету ұйымдарының қызмет көрсету сапасын тәуелсіз бағалау.
9. Қызмет сапасының деңгейін бағалау әдістері.
10. Сапаны басқару жүйесін бағалау.
11. әлеуметтік қызметтерді өндіруші ретінде әлеуметтік сала.
12. Әлеуметтік қызметтердің сапасын басқару ерекшеліктері.
13. Әлеуметтік қызметтерді менеджериализациялау ерекшеліктері
14. Декларациялау және сертификаттау схемалары техникалық талаптарға объектілердің сәйкестігін растау регламенттер.
15. Қызмет сапасының деңгейіне бағалау жүргізуді ұйымдастыру.
16. Әлеуметтік қызметтердің сапасын шетелдік басқарудың теориясы мен практикасы қызмет.
17. Отандық сапаны басқару теориясы мен практикасы әлеуметтік қызметтер.
18. Әлеуметтік қызмет көрсетудегі заңнамалар
19. Әлеуметтік қызметтердің сапасы мен тиімділігін бағалаудың теориялық тәсілдері
20. Клиенттердің қажеттіліктерін бағалау әдістері.
21. Сапаны басқарудың жалпы жүйелік принциптері.
22. Сапаны басқарудың арнайы принциптері.
23. Басқарудың жүйелік және технологиялық тәсілдерінің ерекшеліктері сапасы.
24. Тиімділік түсінігі және тиімділікті бағалау.
25. Өмір сапасы және оның өлшемдері.
26. Әлеуметтік қызмет көрсетудің тиімділік көрсеткіштері.
27. Сапаны басқару механизмінің компоненттері мен буындары.
28. Механизмдегі техникалық реттеудің негізгі ережелері сапаны басқару.
29. Сапаны басқару әдістерінің жіктелуі.
30. Бағалаудың өткізу уақытысына байланысты алдын-ала, аралық және қорытынды бағалау
31. Қызметтерге қажеттілік» критериясы
32. Әлеуметтік қызмет көрсету нәтижелілігін бағалау
33. Әлеуметтік қызмет көрсету ұйымдарының қызмет көрсету сапасы
34. Халықты әлеуметтік қорғау жүйесінің әлеуметтік қызметтері
35. Халықты әлеуметтік қорғау және әлеуметтік қызмет көрсету
36. Шетелдердегі халықты әлеуметтік қорғау модельдері қызметінің бағыттары

Әдебиеттер:

1. Ершов, А. К. Управление качеством [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. К. Ершов. - М.: Логос, 2008. - 287 с. - 978-5-98704-225-9.
2. Крылова, Г. Д. Основы стандартизации, метрологии, сертификации [Электронный ресурс] : учебник / Г. Д. Крылова. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 672 с.
3. Свешников, А. Г. Экономика качества. Управление затратами на качество [Электронный ресурс] / А. Г. Свешников. - М.: АСМС, 2011. - 164 с. - 978-5-93088-096-0.
4. Экономические основы социальной работы. Учебник для бакалавров [Электронный ресурс] / М.: Дашков и Ко, 2013. - 264 с. - 978-5-394-02062-9.