әл-фараби атындағы қазақ ұлттық университеті

философия және саясаттану факультеті

әлеуметтану және әлеуметтік жұмыс кафедрасы

Әлеуметтік қызметтерді бағалау ПӘНІ БОЙЫНША

**семинар сабақтарына әдістемелік ұсыныстар**

кредит саны: 5

Алматы, 2021

**“Әлеуметтік қызметтерді бағалау” ПӘНІ БОЙЫНША ТӘЖІРИБЕЛІК (СЕМИНАР) САБАҚТАРҒА ДАЙЫНДАЛУ БОЙЫНША ӘДІСТЕМЕЛІК ҰСЫНЫСТАР МЕН ЖОСПАРЛАР**

**Семинар сабағы 1.** **Әлеуметтік сапа категориясы**

**Сабақтың мақсаты:** Сапаны бағалауға қатысты бастапқы ұғымдар мен терминдерді түсіндіру.

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

Адамның сапасы. Өмір сапасы және оның құрылымы. Өнім сапасы. Өнім сапасын бағалау алгоритмі. Өнім сапасының деңгейін бағалау әдістері. Өнім сапасын қамтамасыз ету эволюциясы. Қазіргі ғылымдағы сапа теориясы. Бағалау принциптері.

**Ұсынылған 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. 4.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.

**Семинар сабағы 2.** **Сапа көрсеткіштерінің номенклатурасын таңдау.**

**Сабақтың мақсаты:** Бағаланатын көрсеткіштерді анықтау.

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

Ағаш қасиеттері. Ағаш қасиеттері әдісінің мақсаттары мен артықшылықтары. Қасиеттер ағашын құрудың жалпы ережелері. Қасиеттер ағашын құрудың ерекше ережелері. Соңғы деңгейдегі қасиеттер үшін Индикаторды таңдау. Ескерілетін көрсеткіштер санын қысқарту.

**Ұсынылған 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.

**Семинар сабағы 3.** **Стандарттаудың әдіснамалық және ғылыми-әдістемелік негіздері**.

**Сабақтың мақсаты:** Стандарттаудың әдіснамалық және ғылыми-әдістемелік негіздеріне түсіндіру.

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

Стандарттау және біріздендіру көрсеткіштері. Стандарттардың негізгі жүйелері. Стандарттау жөніндегі қызметте жүйелілікті қамтамасыз ету мәселесі.

**Ұсынылған 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.

**Семинар сабағы 4.** **Стандарттардың талаптары негізінде сапаны басқару жүйесінің арнайы функцияларын қалыптастыру**

**Сабақтың мақсаты:** Матрицалық әдіспен сапаны басқарудың арнайы функцияларын талдау.

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

Матрицалық әдіспен сапаны басқарудың арнайы функцияларын қалыптастыру. Қазіргі заманғы сапаны басқару механизмі. Сапаны басқару механизмінің компоненттері мен буындары. Сапаны басқару механизміндегі техникалық реттеудің негізгі ережелері.

**Ұсынылған 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.

**Семинар сабағы 5.** **Сапаны басқарудың әлеуметтік-психологиялық әдістері**.

**Сабақтың мақсаты:** Сапаны басқарудың әлеуметтік-психологиялық әдістерін түсіндіру.

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

Сараптамалық әдістердің мәні және сапаны басқаруда оларды қолдану бойынша жұмыстарды ұйымдастыру. Дәреже және тікелей бағалау әдісі. Әдісі салыстыру. Сараптамалық деректердің келісімділігін бағалау. Сапаны басқаруды зерттеуге қойылатын жалпы талаптар және оның түрлері. Сапаны басқару жүйелерін зерттеу түрлерінің жіктелуі. Зерттеудің негізгі әдістері. Функционалдық-құндық талдау. Аудит және өзін-өзі бағалау әдістері.

**Семинар сабағы 6. Сапаны басқару жүйелерін жобалаудың әдістемелік ережелері**

**Сабақтың мақсаты:** Сапаны басқару жүйелерін жобалаудың әдістемелік ережелерін қарастыру.

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

Сапаны басқару жүйелерінің ұйымдастырушылық жобаларын іске асыру (енгізу) және жетілдірудің әдістемелік ережелері. Қызметкерлердің рөлі және сапаны жүйелі басқару қызметінің негізгі бағыттары.

**Ұсынылған 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.

**Семинар сабағы 7. Өнімдер мен сапаны басқару жүйелерінің сәйкестігін растаудың жалпы ережелері**

**Сабақтың мақсаты:** Өнімдер мен сапаны басқару жүйелерінің сәйкестігін растаудың жалпы ережелерін талдау

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

Объектілердің техникалық регламенттер талаптарына сәйкестігін міндетті растауды декларациялау және сертификаттау схемалары. Әлеуметтік қызметтердің сапасын қамтамасыз ететін нормативтік құжаттар.

**Ұсынылған 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.

**Семинар сабағы 8 "Өмір сапасы" категориясының мәні мен табиғаты**

**Сабақтың мақсаты:** "Өмір сапасы" категориясының мәні мен табиғатын қарастыру

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

1. Өмір сапасын бағалау критерийлері.
2. Өмір сапасының индекстері мен интегралды көрсеткіштері
3. Өмір сүру деңгейінің динамикасының факторлары.
4. Әлеуметтік стандарттар мен қажеттіліктер. Өмір сүру деңгейінің көрсеткіштері.
5. Өмір сүру деңгейі-өмір сапасының негізгі экономикалық факторы

**Ұсынылған 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.

**Семинар сабағы 9. Әлеуметтік қызмет әлеуметтік қызметтер маманның қызметінің өнімі ретінде**

**Сабақтың мақсаты:** Әлеуметтік қызметтердің сапасы мен тиімділігін бағалау

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

Әлеуметтік мекеменің құрылымдық бөлімшесінің қызметін бағалау әдістемесі: құрылымдық бөлімшенің қызметін бағалау картасы, факторлық әдіс. Әлеуметтік қызметтердің сапасы мен тиімділігін бағалау әдістері: сауалнама, әлеуметтік мекеме маманының жұмысын бағалау критерийлері, кейс-әдіс. Әлеуметтік қызмет көрсету сапасын бағалаудың статистикалық тәсілі.

**Ұсынылған 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.

**Семинар сабағы 10 . Халықты әлеуметтік қорғау және әлеуметтік қызмет көрсету қызметінің бағыттары**

**Сабақтың мақсаты:** Халықты әлеуметтік қорғау және әлеуметтік қызмет көрсету қызметінің бағыттарымен таныстыру

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

Әлеуметтік қорғау және әлеуметтік қызмет көрсету қызметінің негізгі бағыттарының сипаттамасы. Еңбекке қабілетті халықты әлеуметтік қорғау. Мүгедектерді әлеуметтік қорғау. Қарттарды әлеуметтік қорғау. Отбасын, ана мен баланы әлеуметтік қорғау. Жастарды әлеуметтік қорғау.

**Ұсынылған 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

**Семинар сабағы 11. Әлеуметтік қызмет көрсету саласындағы қолданыстағы мемлекеттік стандарттар**

**Сабақтың мақсаты:** Әлеуметтік қызметтерді стандарттау мен сертификаттаудың нормативтік базасын талдау.

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

Әлеуметтік қызметтерді стандарттау мен сертификаттаудың нормативтік базасы. Міндетті және ерікті сертификаттау. Әлеуметтік қызметтерді стандарттау және сертификаттау тәртібі. Ұйымдастыру-әдістемелік құжаттар.

**Ұсынылған 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

**Семинар сабағы 12. Әлеуметтік қызметтерді стандарттау мен сертификаттаудың нормативтік базасы**.

**Сабақтың мақсаты:** Әлеуметтік қызмет көрсетудің мемлекеттік стандарттарымен танысу.

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

Әлеуметтік қызмет көрсетудің мемлекеттік стандарттары. Әлеуметтік қызмет көрсетудің мемлекеттік стандарттарының рөлі. Әлеуметтік қызмет көрсету саласындағы қолданыстағы мемлекеттік стандарттар. Әлеуметтік қызметтерді стандарттау мен сертификаттаудың нормативтік базасы. Міндетті және ерікті сертификаттау. Әлеуметтік қызметтерді стандарттау және сертификаттау тәртібі. Ұйымдастыру-әдістемелік құжаттар.

**Ұсынылған 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

**Семинар сабағы 13. Әлеуметтік қызмет көрсету мекемесінің сапа жүйесін әзірлеу мен жұмыс істеуінің негізгі принциптері**

**Сабақтың мақсаты:** Әлеуметтік қызмет көрсету мекемесінің сапа жүйесі мен жұмыс істеуінің негізгі принциптерін таныстыру.

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

Мекеменің сапа жүйесі. Сапа жүйесін құжаттық ресімдеу. Мекемеде сапа жүйесін енгізу бойынша жұмысты ұйымдастыру. Халықты әлеуметтік қорғау ұйымының тиімділігі. Басқару қызметі аспектісінде "әлеуметтік жұмыстағы тиімділік" ұғымының түсінігі. Әлеуметтік жұмыс тиімділігінің критерийлері мен көрсеткіштері. Әлеуметтік жұмыстағы бақылау түрлері.

**Ұсынылған 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

**Семинар сабағы 14. Әлеуметтік қызмет көрсету мекемесінің сапа жүйесін ресурстық қамтамасыз ету**

**Сабақтың мақсаты:** Әлеуметтік қызмет персоналын бағалау әдістерін жіктеу.

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

Әлеуметтік қызмет персоналын бағалау әдістері. Әлеуметтік қызмет қызметкерлері қызметінің сапасын бағалау әдістері. Әлеуметтік қызметтердің сапасын басқару саласындағы мәселелерді талдау мен шешудің негізгі әдістері. Әлеуметтік қызметтер сапасын жақсарту циклы. Әлеуметтік қызмет жұмысының тиімділігін арттыру үшін сапаны басқару әдістерін қолдану**.**

**Ұсынылған 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

**Семинар сабағы 15. Шетелдердегі халықты әлеуметтік қорғау модельдері**

**Сабақтың мақсаты:** озық елдердегі халықты әлеуметтік қорғау үлгілерімен таныстыру.

**Міндеттері:** төмендегі сұрақтарға дайындалу:

Еуроодақ елдеріндегі әлеуметтік қорғау мен әлеуметтік қызмет көрсетудің қазіргі жағдайы. АҚШ-тағы әлеуметтік қорғау және әлеуметтік қызмет көрсету жүйесі және ерекшелігі. Шетелдердегі әлеуметтік қорғау және әлеуметтік қызмет көрсету бағыттары, нысандары мен әдістері.

**Ұсынылған 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