

Методические указания



Форма  
Ф СО ПГУ 7.18.2/05

Министерство образования и науки Республики Казахстан  
Павлодарский государственный университет им. С.Торайгырова  
Кафедра Менеджмент

# **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

к изучению дисциплины «Стандарты и мониторинг социальных услуг»  
для студентов специальности 050905 «Социальная работа»

Павлодар



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФЭФ

\_\_\_\_\_ Т.Я.Эрназаров  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Составитель: доцент Ержанов Т.Н. \_\_\_\_\_

Кафедра Менеджмент

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

к изучению дисциплины

по дисциплине «Стандарты и мониторинг социальных услуг»  
для студентов специальности 050905 «Социальная работа»

**Рекомендовано на заседании кафедры**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. , протокол № \_\_\_\_

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Г.М. Бейсембаева

**Одобрено УМС**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. , протокол № \_\_\_\_

Председатель УМС \_\_\_\_\_ А.Б.Темиргалиева

**Цель методических указаний** - оказание помощи студентам при изучении дисциплины.

## **Тема 1 Исторические аспекты возникновения и развития стандартизации**

Понятие стандартизации, основные этапы становления и развития. Национальная система стандартизации Республики Казахстан. Социальная стандартизация, и ее особенности. Нормативные документы, их значение для установления наиболее важных социальных стандартов. Система норм и стандартов как ориентиры для социальной и экономической политики. Стандартизация в сфере услуг.

После изучения темы студент **должен знать:**

- понятие стандартизации, основные этапы становления и развития;
- особенности социальной стандартизации;
- особенности стандартизации в сфере услуг.

**Должен уметь** охарактеризовать основные этапы становления и развития стандартизации.

### **Литература:**

1 Демушкина О.П. Социальная работа. Курсовые и рефераты/Демушкина О. П.-Ростов н/Д:Феникс,2004.-347 с.-(Серия "Сессия без депрессии")

2 Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов/под общ. ред. В. И. Курбатова.-4-е изд. перераб. и доп.-Ростов н/Д:Феникс,2005.-479 с

3 Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие/под ред. П. Д. Павленка.-М.:Дашков и К,2006.-595 с.

4 Аухадиев М. Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений в Республике Казахстан // Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии. – 2005. №10

5 Майоров А.Н. Мониторинг в образовании. – СПб. 1998

6 Мухтаров К. Адаптация международных социальных стандартов для оценки уровня благосостояния населения Казахстана // Евразийское сообщество: общество, политика, культура. – 2002. №2

## **Тема 2 Рынок социальных услуг как многофакторная комплексная система**

В теме рассматриваются нижеследующие вопросы.

Рынок социальных услуг: факторы формирования, направления. Характеристика субъектов рынка социальных услуг. Услуги социального характера, их классификация. Образовательные услуги. Медицинские услуги. Услуги в сфере досуга. Бытовые услуги. Коммунальные услуги. Услуги в социальной работе. Особенности формирования спроса на социальные услуги. Взаимосвязь рынка социальных услуг с другими рынками. Роль социальной политики в развитии рынка услуг.

После изучения темы студент **должен знать:**

- рынки, их классификацию;
- рынок социальных услуг; рынки социальных институтов;
- потребности и спрос; классификацию потребностей;

- методы исследования, сегментирование рынка;
- роль социальной политики в развитии рынка услуг.

**Должен уметь** определить, исходя из исходных данных спрос на социальные услуги

### **Литература:**

- 1 Демушкина О.П. Социальная работа. Курсовые и рефераты/Демушкина О. П.-Ростов н/Д:Феникс,2004.-347 с.-(Серия "Сессия без депрессии")
- 2 Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов/под общ. ред. В. И. Курбатова.-4-е изд. перераб. и доп.-Ростов н/Д:Феникс,2005.-479 с
- 3 Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие/под ред. П. Д. Павленка.-М.:Дашков и К,2006.-595 с.
- 4 Аухадиев М. Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений в Республике Казахстан // Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии. – 2005. №10
- 5 Майоров А.Н. Мониторинг в образовании. – СПб. 1998
- 6 Мухтаров К. Адаптация международных социальных стандартов для оценки уровня благосостояния населения Казахстана // Евразийское сообщество: общество, политика, культура. – 2002. №2

### **Тема 3 Социальные стандарты: понятие, сущностные характеристики**

В теме рассматриваются нижеследующие вопросы.

Понятие стандарта. Виды стандартов. Социальные стандарты. Система социальных стандартов как основа определения приоритетов при разработке социальных программ по защите населения, занятости, улучшению здоровья и т.д. Государственные минимальные социальные стандарты как социальные нормы и нормативы, гарантирующие определенный уровень удовлетворения важнейших потребностей человека в материальных благах, общедоступных услугах. Минимальные стандарты в области образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания в системе государственных минимальных стандартов. Значение применения системы стандартов в обществе.

Роль социальной статистики в разработке стандартов и организации мониторинга.

После изучения темы студент **должен знать:**

- понятие стандарта; виды стандартов; социальные нормы и нормативы;
- минимальные стандарты в области образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания;

**Должен уметь:**

- дать классификацию системы социальных стандартов;
- определить роль социальной статистики в разработке стандартов и организации мониторинга.

### **Литература:**

- 1 Демушкина О.П. Социальная работа. Курсовые и рефераты/Демушкина О. П.-Ростов н/Д:Феникс,2004.-347 с.-(Серия "Сессия без депрессии")
- 2 Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов/под общ. ред. В. И. Курбатова.-4-е изд. перераб. и доп.-Ростов н/Д:Феникс,2005.-479 с

3 Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие/под ред. П. Д. Павленка.-М.:Дашков и К,2006.-595 с.

4 Аухадиев М. Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений в Республике Казахстан // Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии. – 2005. №10

5 Майоров А.Н. Мониторинг в образовании. – СПб. 1998

6 Мухтаров К. Адаптация международных социальных стандартов для оценки уровня благосостояния населения Казахстана // Евразийское сообщество: общество, политика, культура. – 2002. №2

#### **Тема 4 Социальные индикаторы, социальные нормы**

В теме рассматриваются нижеследующие вопросы.

Понятие социальных индикаторов. Система социальных индикаторов в основных сферах: доходы населения, занятость; обеспеченность населения услугами социального характера (образование, здравоохранение, социальное обеспечение и др.); демографическая ситуация; экология. Индикаторы бедности и адресная социальная помощь.

Социальные нормативы в сферах жизни. Социальная норма; ее характеристики.

После изучения темы студент **должен знать:**

- понятие социальных индикаторов;
- систему социальных индикаторов в основных сферах: доходы населения, занятость; обеспеченность населения услугами социального характера (образование, здравоохранение, социальное обеспечение и др.); демографическая ситуация; экология;

- понятие адресная социальная помощь;

- социальные нормативы в сферах жизни;

**Должен уметь** охарактеризовать понятие социальная норма, социальные нормативы в сферах жизни.

#### **Литература:**

1 Демушкина О.П. Социальная работа. Курсовые и рефераты/Демушкина О. П.-Ростов н/Д:Феникс,2004.-347 с.-(Серия "Сессия без депрессии")

2 Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов/под общ. ред. В. И. Курбатова.-4-е изд. перераб. и доп.-Ростов н/Д:Феникс,2005.-479 с

3 Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие/под ред. П. Д. Павленка.-М.:Дашков и К,2006.-595 с.

4 Аухадиев М. Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений в Республике Казахстан // Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии. – 2005. №10

5 Майоров А.Н. Мониторинг в образовании. – СПб. 1998

6 Мухтаров К. Адаптация международных социальных стандартов для оценки уровня благосостояния населения Казахстана // Евразийское сообщество: общество, политика, культура. – 2002. №2

## **Тема 5 Прожиточный минимум как социальный индикатор**

В теме рассматриваются нижеследующие вопросы.

Понятие прожиточного минимума. Качественный уровень прожиточного минимума. Система показателей прожиточного минимума. Бюджет прожиточного минимума. Методика расчета величины прожиточного минимума. Прожиточный минимум в системе социальной защиты населения. Бедность. Показатели бедности. Необходимость измерения и оценки бедности для проведения мониторинга ситуации с бедностью. Прожиточный минимум как базовый социальный индикатор, его значение для определения других минимальных государственных стандартов в сфере оплаты труда, пенсионного обеспечения, предоставления социальной помощи.

После изучения темы студент **должен знать:**

- понятие прожиточного минимума, его сущность;
- качественный уровень прожиточного минимума;
- бюджет прожиточного минимума;
- прожиточный минимум в системе социальной защиты населения;
- прожиточный минимум как базовый социальный индикатор, его значение для определения других минимальных государственных стандартов в сфере оплаты труда, пенсионного обеспечения, предоставления социальной помощи.

**Должен уметь** дать характеристику системы показателей прожиточного минимума; рассчитать величину прожиточного минимума.

### **Литература:**

1 Демушкина О.П. Социальная работа. Курсовые и рефераты/Демушкина О. П.-Ростов н/Д:Феникс,2004.-347 с.-(Серия "Сессия без депрессии")

2 Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов/под общ. ред. В. И. Курбатова.-4-е изд. перераб. и доп.-Ростов н/Д:Феникс,2005.-479 с

3 Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие/под ред. П. Д. Павленка.-М.:Дашков и К,2006.-595 с.

4 Аухадиев М. Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений в Республике Казахстан // Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии. – 2005. №10

5 Майоров А.Н. Мониторинг в образовании. – СПб. 1998

6 Мухтаров К. Адаптация международных социальных стандартов для оценки уровня благосостояния населения Казахстана // Евразийское сообщество: общество, политика, культура. – 2002. №2

## **Тема 6 Социальная защита населения и социальные стандарты**

В теме рассматриваются нижеследующие вопросы.

Создание действенной системы социальной защиты населения – одна из задач политики государства. Основы системы социальной защиты населения – обеспечения функционирования основных систем жизнеобеспечения и поддержание минимального жизненного стандарта. Три уровня стандартов в системе социальной защиты населения: минимальный, средний, рациональный. Значение социальных стандартов в системе СЗН. Совершенствование системы минимальных государственных стандартов – одна из задач социальной политики, условие эффективности системы СЗН.

После изучения темы студент **должен знать:**

- основы системы социальной защиты населения;
- основные задачи социальной политики;
- три уровня стандартов в системе социальной защиты населения.

**Должен уметь** определить значение социальных стандартов в системе СЗН.

### **Литература:**

1 Демушкина О.П. Социальная работа. Курсовые и рефераты/Демушкина О. П.-Ростов н/Д:Феникс,2004.-347 с.-(Серия "Сессия без депрессии")

2 Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов/под общ. ред. В. И. Курбатова.-4-е изд. перераб. и доп.-Ростов н/Д:Феникс,2005.-479 с

3 Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие/под ред. П. Д. Павленка.-М.:Дашков и К,2006.-595 с.

4 Аухадиев М. Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений в Республике Казахстан // Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии. – 2005. №10

5 Майоров А.Н. Мониторинг в образовании. – СПб. 1998

6 Мухтаров К. Адаптация международных социальных стандартов для оценки уровня благосостояния населения Казахстана // Евразийское сообщество: общество, политика, культура. – 2002. №2

## **Тема 7 Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений**

В теме рассматриваются нижеследующие вопросы.

Система государственных минимальных социальных стандартов в социально-трудовой сфере; их характеристика. Минимальная заработная плата как понятие. Процедура ее установления. Подходы и уровень минимальной заработной платы в различных странах. Механизм пересмотра заработной платы в зарубежных странах и в Казахстане.

Минимальный размер пенсии. Месячный расчетный показатель, его применение. Установление месячного расчетного показателя. Базовый должностной оклад: установление и величина. Соотношение номинальной, минимальной заработной платы и прожиточного минимума.

После изучения темы студент **должен знать:**

- систему государственных минимальных социальных стандартов в социально-трудовой сфере;
- понятие минимальной заработной платы;
- подходы и уровень минимальной заработной платы в различных странах;
- минимальный размер пенсии;
- месячный расчетный показатель, его применение;
- соотношение номинальной, минимальной заработной платы и прожиточного минимума.

**Должен уметь** охарактеризовать систему государственных минимальных социальных стандартов в социально-трудовой сфере, процедуру установления минимальной заработной платы, минимального размера пенсии, месячного расчетного показателя, базового должностного оклада.

### **Литература:**

- 1 Демушкина О.П. Социальная работа. Курсовые и рефераты/Демушкина О. П.-Ростов н/Д:Феникс,2004.-347 с.-(Серия "Сессия без депрессии")
- 2 Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов/под общ. ред. В. И. Курбатова.-4-е изд. перераб. и доп.-Ростов н/Д:Феникс,2005.-479 с
- 3 Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие/под ред. П. Д. Павленка.-М.:Дашков и К,2006.-595 с.
- 4 Аухадиев М. Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений в Республике Казахстан // Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии. – 2005. №10
- 5 Майоров А.Н. Мониторинг в образовании. – СПб. 1998
- 6 Мухтаров К. Адаптация международных социальных стандартов для оценки уровня благосостояния населения Казахстана // Евразийское сообщество: общество, политика, культура. – 2002. №2

### **Тема 8 Стандарты и нормативы в социальном обслуживании**

В теме рассматриваются нижеследующие вопросы.

Социальное обслуживание в системе социальной защиты населения. Виды социальных услуг в социальном обслуживании, их характеристика. Социальные стандарты и нормативы, их роль в обеспечении услуг. Требования к разработке стандартов в системе социального обслуживания. Государственные стандарты социального обслуживания инвалидов, престарелых людей с ограниченными возможностями. Методы оценки деятельности учреждения социального обслуживания. Организация работы по созданию оптимальной сети социальных учреждений, призванных предоставлять социальные услуги различным категориям населения.

После изучения темы студент **должен знать:**

- виды социальных услуг в социальном обслуживании;
- социальные стандарты и нормативы, их роль в обеспечении услуг;
- методы оценки деятельности учреждения социального обслуживания.

**Должен уметь** охарактеризовать социальное обслуживание в системе социальной защиты населения.

### **Литература:**

- 1 Демушкина О.П. Социальная работа. Курсовые и рефераты/Демушкина О. П.-Ростов н/Д:Феникс,2004.-347 с.-(Серия "Сессия без депрессии")
- 2 Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов/под общ. ред. В. И. Курбатова.-4-е изд. перераб. и доп.-Ростов н/Д:Феникс,2005.-479 с
- 3 Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие/под ред. П. Д. Павленка.-М.:Дашков и К,2006.-595 с.
- 4 Аухадиев М. Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений в Республике Казахстан // Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии. – 2005. №10
- 5 Майоров А.Н. Мониторинг в образовании. – СПб. 1998
- 6 Мухтаров К. Адаптация международных социальных стандартов для оценки уровня благосостояния населения Казахстана // Евразийское сообщество: общество, политика, культура. – 2002. №2



## **Тема 9 Социальное обслуживание и социальная работа**

В теме рассматриваются нижеследующие вопросы.

Социальные услуги в социальной работе: учебные (образовательные), научные услуги практического характера клиентам по оказанию помощи, поддержки, социальной защиты. Характеристика услуг: медико-социальных, психолого-педагогических, социально-бытовых и др. Предоставление социальных услуг социальными работниками на основе реализуемых ими функций (диагностической, организационной, защитно-профилактической и др.). Социальные стандарты в системе социальной работы.

После изучения темы студент **должен знать:**

- социальные услуги в социальной работе;
- порядок предоставления социальных услуг социальными работниками на основе реализуемых ими функций (диагностической, организационной, защитно-профилактической и др.);
- социальные стандарты в системе социальной работы;

**Должен уметь** охарактеризовать социальные услуги в социальной работе.

### **Литература:**

1 Демушкина О.П. Социальная работа. Курсовые и рефераты/Демушкина О. П.-Ростов н/Д:Феникс,2004.-347 с.-(Серия "Сессия без депрессии")

2 Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов/под общ. ред. В. И. Курбатова.-4-е изд. перераб. и доп.-Ростов н/Д:Феникс,2005.-479 с

3 Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие/под ред. П. Д. Павленка.-М.:Дашков и К,2006.-595 с.

4 Аухадиев М. Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений в Республике Казахстан // Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии. – 2005. №10

5 Майоров А.Н. Мониторинг в образовании. – СПб. 1998

6 Мухтаров К. Адаптация международных социальных стандартов для оценки уровня благосостояния населения Казахстана // Евразийское сообщество: общество, политика, культура. – 2002. №2

## **Тема 10 Стандарты образовательных услуг**

В теме рассматриваются нижеследующие вопросы.

Образовательные услуги, их характеристика. Государственные образовательные стандарты. Социальные стандарты и нормативы образовательных услуг; требования к их разработке. Пути повышения эффективности стандартов образовательных услуг.

После изучения темы студент **должен знать:**

- понятие образовательные услуги;
- государственные образовательные стандарты;
- социальные стандарты и нормативы образовательных услуг; требования к их разработке;
- пути повышения эффективности стандартов образовательных услуг.

**Должен уметь** дать характеристику образовательным услугам.

### **Литература:**

- 1 Демушкина О.П. Социальная работа. Курсовые и рефераты/Демушкина О. П.-Ростов н/Д:Феникс,2004.-347 с.-(Серия "Сессия без депрессии")
- 2 Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов/под общ. ред. В. И. Курбатова.-4-е изд. перераб. и доп.-Ростов н/Д:Феникс,2005.-479 с
- 3 Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие/под ред. П. Д. Павленка.-М.:Дашков и К,2006.-595 с.
- 4 Аухадиев М. Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений в Республике Казахстан // Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии. – 2005. №10
- 5 Майоров А.Н. Мониторинг в образовании. – СПб. 1998
- 6 Мухтаров К. Адаптация международных социальных стандартов для оценки уровня благосостояния населения Казахстана // Евразийское сообщество: общество, политика, культура. – 2002. №2

### **Тема 11 Стандарты медицинских услуг**

В теме рассматриваются нижеследующие вопросы.

Концепция общественного здравоохранения в Казахстане. Характеристика медицинских услуг. Объемы гарантированных медицинских услуг населению. Стандарты медицинских услуг, их характеристика. Факторы, повышающие эффективность медицинских услуг. Критерии оценки деятельности учреждений, оказывающих медицинские услуги.

После изучения темы студент **должен знать:**

- концепцию общественного здравоохранения в Казахстане;
- стандарты медицинских услуг;
- факторы, повышающие эффективность медицинских услуг;
- критерии оценки деятельности учреждений, оказывающих медицинские услуги.

**Должен уметь** дать характеристику медицинским услугам, охарактеризовать стандарты медицинских услуг.

### **Литература:**

- 1 Демушкина О.П. Социальная работа. Курсовые и рефераты/Демушкина О. П.-Ростов н/Д:Феникс,2004.-347 с.-(Серия "Сессия без депрессии")
- 2 Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов/под общ. ред. В. И. Курбатова.-4-е изд. перераб. и доп.-Ростов н/Д:Феникс,2005.-479 с
- 3 Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие/под ред. П. Д. Павленка.-М.:Дашков и К,2006.-595 с.
- 4 Аухадиев М. Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений в Республике Казахстан // Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии. – 2005. №10
- 5 Майоров А.Н. Мониторинг в образовании. – СПб. 1998
- 6 Мухтаров К. Адаптация международных социальных стандартов для оценки уровня благосостояния населения Казахстана // Евразийское сообщество: общество, политика, культура. – 2002. №2

## **Тема 12 Деятельность международных организаций по разработке универсальных социальных стандартов**

В теме рассматриваются нижеследующие вопросы.

Международные социальные стандарты, цель их формирования. Международное законодательство по вопросам стандартизации, учет его положений при построении казахстанского законодательства в области социальной статистики. Разработка и совершенствование социальных показателей в рамках своей компетенции и интересов международными организациями: ООН, ЮНЕСКО, МОТ, ВОЗ, МВФ и др. Разработка социальных показателей в связи со специальными международными программами. Порядок применения международных стандартов в Казахстане.

После изучения темы студент **должен знать:**

- международные социальные стандарты, цель их формирования;
- международное законодательство по вопросам стандартизации, учет его положений при построении казахстанского законодательства в области социальной статистики;

Должен уметь охарактеризовать порядок применения международных стандартов в Казахстане.

### **Литература:**

1 Демушкина О.П. Социальная работа. Курсовые и рефераты/Демушкина О. П.-Ростов н/Д:Феникс,2004.-347 с.-(Серия "Сессия без депрессии")

2 Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов/под общ. ред. В. И. Курбатова.-4-е изд. перераб. и доп.-Ростов н/Д:Феникс,2005.-479 с

3 Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие/под ред. П. Д. Павленка.-М.:Дашков и К,2006.-595 с.

4 Аухадиев М. Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений в Республике Казахстан // Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии. – 2005. №10

5 Майоров А.Н. Мониторинг в образовании. – СПб. 1998

6 Мухтаров К. Адаптация международных социальных стандартов для оценки уровня благосостояния населения Казахстана // Евразийское сообщество: общество, политика, культура. – 2002. №2

## **Тема 13 Социальный мониторинг: сущность, принципы, организация**

В теме рассматриваются нижеследующие вопросы.

Понятие мониторинга. Характеристика мониторинга как технологии. Социальный мониторинг. Мониторинг как основа изучения социального обслуживания; как компонент эффективного управления. Мониторинг и традиционная диагностика. Функции мониторинга. Принципы мониторинга. Элементы мониторинга, его средства.

Информационно-аналитическая служба мониторинга: организация, содержание деятельности. Значение мониторинга в социальной работе.

После изучения темы студент **должен знать:**

- понятие мониторинга;
- функции мониторинга, принципы мониторинга, элементы мониторинга, его средства.

**Должен уметь** охарактеризовать мониторинг как технологию.

**Литература:**

1 Демушкина О.П. Социальная работа. Курсовые и рефераты/Демушкина О. П.-Ростов н/Д:Феникс,2004.-347 с.-(Серия "Сессия без депрессии")

2 Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов/под общ. ред. В. И. Курбатова.-4-е изд. перераб. и доп.-Ростов н/Д:Феникс,2005.-479 с

3 Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие/под ред. П. Д. Павленка.-М.:Дашков и К,2006.-595 с.

4 Аухадиев М. Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений в Республике Казахстан // Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии. – 2005. №10

5 Майоров А.Н. Мониторинг в образовании. – СПб. 1998

6 Мухтаров К. Адаптация международных социальных стандартов для оценки уровня благосостояния населения Казахстана // Евразийское сообщество: общество, политика, культура. – 2002. №2

**Тема 14 Мониторинг качества слуг в системе социальной защиты населения**

В теме рассматриваются нижеследующие вопросы.

Теоретические основы измерений социальных услуг и их качество. Технология мониторинга качества услуг. Средства мониторинга. Информационные технологии в мониторинге качества социальных услуг. Мониторинг социального самочувствия пожилых, инвалидов.

После изучения темы студент **должен знать:**

- теоретические основы измерений социальных услуг и их качество;

- технологию мониторинга качества услуг;

- технологию мониторинга социального самочувствия пожилых, инвалидов.

**Должен уметь** охарактеризовать информационные технологии в мониторинге качества социальных услуг.

**Литература:**

1 Демушкина О.П. Социальная работа. Курсовые и рефераты/Демушкина О. П.-Ростов н/Д:Феникс,2004.-347 с.-(Серия "Сессия без депрессии")

2 Социальная работа: учеб. пособие для студентов вузов/под общ. ред. В. И. Курбатова.-4-е изд. перераб. и доп.-Ростов н/Д:Феникс,2005.-479 с

3 Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности: учеб. пособие/под ред. П. Д. Павленка.-М.:Дашков и К,2006.-595 с.

4 Аухадиев М. Минимальные социальные стандарты в сфере социально-трудовых отношений в Республике Казахстан // Труд в Казахстане: проблемы, факты, комментарии. – 2005. №10

5 Майоров А.Н. Мониторинг в образовании. – СПб. 1998

6 Мухтаров К. Адаптация международных социальных стандартов для оценки уровня благосостояния населения Казахстана // Евразийское сообщество: общество, политика, культура. – 2002. №2