

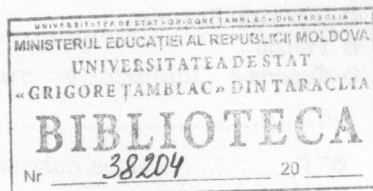
Zubenschi Ecaterina

Managementul calității serviciilor sociale



Zubenschi Ecaterina

MANAGEMENTUL CALITĂȚII SERVICIILOR SOCIALE



Chișinău, 2020

Aprobat de Consiliul Facultății de Psihologie și Psihopedagogie Specială,
Universitatea Pedagogică de Stat "Ion. Creangă",

(manual recomandat instituțiilor universitare, specialiștilor profesioniști din domeniu, cadrelor didactice).

Recenzent științific:

Șleahțișchi Mihail, doctor în pedagogie, doctor habilitat în psihologie, profesor universitar,
Academia de Administrare Publică pe lângă Guvernul Republicii Moldova

Zubenschi, Ecaterina.

Managementul calității serviciilor sociale : [pentru uzul studenților] / Zubenschi Ecaterina ;
recenzent științific: Șleahțișchi Mihail. – Chișinău : S. n., 2020 (Tipogr. UPS "Ion Creangă"). –
187 p. : fig., tab.

Referințe bibliogr. la sfârșitul cap. – 100 ex.

ISBN 978-9975-46-445-1.

364:005.6(075.8)

Z 91

© Zubenschi Ecaterina

© Prefață

© Coperta

CUPRINS:

I. MANAGEMENTUL CALITĂȚII

1.1. Definirea conceptului de calitate.....	3
1.2. Managementul calității totale: TQM.....	11
1.3. Filozofia calității. Personalități Marcante.....	24
1.4. Modele de premii ale calității.....	33

II. STANDARDE DE CALITATE

II.1. Standarde internaționale de calitate. Familia ISO 9000.....	51
II.2. Standarde naționale de calitate	65

III. INSTITUȚII PRESTATOARE DE SERVICII SOCIALE

III.1. Instituțiile prestatoare de servicii sociale din Republica Moldova.....	79
III.2. Organizațiile naționale abilitate în acreditarea prestatorilor de servicii sociale.....	115

IV. ACREDITAREA CALITĂȚII SERVICIILOR SOCIALE

IV.1. Documentele sistemului de management al calității în acreditarea serviciilor sociale.....	129
IV.2. Auditul calității. Documentele de audit.....	140
IV.3. Instrumente de bază de monitorizare a calității serviciilor sociale.....	159
IV.4. Procedura de acreditare a prestatorilor de servicii sociale	170

