

# LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

KODEA

## INFORMAZIO OROKORRA

<b>DATAK</b>	Otsailak 22 eta 23	<b>TOKIA/ IKASGELA</b>	Donostia. IVAPeko egoitza (San Bartolome kalea, 28)
<b>IRAUPENA</b>	10 ordu	<b>ORDUTEGIA</b>	09:00-14:00
<b>MATRIKULA EPEA</b>	Urtarrilak 20	<b>ONIRITZI EPEA</b>	--
<b>IKASLE KOPURUA</b>	20 pertsona	<b>HARTZAILEAK</b>	Tokiko erakundeetako gizarte zerbitzuen arloan lana egiten duten pertsonak.
<b>HAUTATZE IRIZPIDEAK</b>	--	<b>LEHENTASUNA</b>	Altua
<b>IRAKASLEA</b>	Enrique Sacanell Berrueco. Aholkularia	<b>MATERIALA</b>	Ikastaroari dagokion materiala eskuragarri egongo da.
<b>DISEINUA</b>	EUDEL-FORUAK-IVAP	<b>AZPIEGITURA</b>	Ordenagailu eramangarria, proiektagailua, papelografoa.

## ZER LORTU NAHI DA

<b>HELBURU OROKORRAK</b>	Gizarte zerbitzuen kalitatean zerikusia duten faktoreak identifikatu eta hobetzeko estrategiak garatu.
<b>IKASLEEN HELBURUAK</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kalitatearen kontzeptua eta bere eremu desberdinak ulertzea: kalitate teknikoa, zerbitzuen kalitatea eta kalitatearen kudeaketa.</li> <li>Gizarte zerbitzuak emateko garaian parte hartu dezaketen faktoreak identifikatzea.</li> <li>Emandako zerbitzuen kalitatea neurtzeko modua ezagutu eta beraren jarraipena egitea.</li> <li>Zerbitzuen kalitatea ezartzeko Hobetze Plana egitea.</li> </ul>
<b>GAITASUNAK</b>	Prestakuntza ekintza amaitzean ikaslea gai izango da: <ul style="list-style-type: none"> <li>Emandako zerbitzuen kalitatea ebaluatzeko.</li> <li>Modu sistematikoan jarraipena egiteko.</li> <li>Kalitatea hobetzeko planak egiteko.</li> </ul>

## PROGRAMA ETA EBALUAKETA

<b>METODOLOGIA</b>	Aurrez aurreko saioak
<b>PROGRAMA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kalitatearen kontzeptua. Kalitate teknikoa, zerbitzuen kalitatea eta kalitatearen kudeaketa.</li> <li>Zerbitzuen kalitatearekin zerikusia duten faktoreak.</li> <li>Zerbitzuen kalitatea ebaluatzeko metodoak.</li> <li>Nola kudeatu zerbitzuen kalitatea.</li> <li>Zerbitzuen kalitatearen hobekuntza plana egitea.</li> </ol>
<b>EBALUAKETA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Ebaluaketaren helburua:</b> Ikastaroaren helburu orokor eta zehatzak bete edo lortu direla bermatzea.</li> <li><b>Ebaluaketak jaso beharko du:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gelan egindako ariketak.</li> <li>Dagokion zerbitzuaren kalitatearen hobekuntza plana egitea.</li> </ul> </li> </ul> Ebaluaketaren emaitza GAI/ EZ GAI moduan baloratuko da.

Arabako Foru  
Aldundia  
Diputación  
Foral de ÁlavaBizkaiko Foru  
Aldundia  
Diputación  
Foral de BizkaiaGipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa  
Kultura Zuzendaritza Nagusia  
Dirección General de Cultura

## LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES

**IKASTAROAREN  
BALORAZIOA**

- Ikasleen gogobetetze inkesta
- Irakaslearen balorazioa inkesta

Bete beharreko baldintzak:

**ZIURTAGIRIA:  
APROBETXAMENDUA**

- %80ko bertaratzea
- Aprobetxamendu proba gainditzea

**PREZIOA**

114€ (AGINDUA, 2014ko abenduaren 11koa, Herri Administrazio eta Justiziako sailburuarena, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak ematen dituen jarduera eta zerbitzuen prezio publikoen zenbatekoa ezartzen duena).