

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
СОЦИАЛЬНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

П. К. Магомедова

Н. Т. Магдиева

С. А. Гаматаева

КВАЛИТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Учебное пособие



Москва

2025

УДК 364:006.015.5(075)
ББК 65.496-823.2-21я73+60.94я73
М12

Рецензенты:

Абдуразакова Д. М., д-р. пед. наук, проф., зав. кафедрой обществоведческих дисциплин и правоведения ФГБОУ ВО ДГПУ им. Р. Гамазатова;

Гамзаева М. В., канд. пед. наук, доцент, преподаватель кафедры общеобразовательных и профессиональных дисциплин отделения СПО ФГБОУ ВО ДГУ

Авторский коллектив:

Магомедова Папанеш Курбановна, к. пед. н, доцент кафедры социальных и информационных технологий ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет»;

Магдиева Нателла Тахмановна, к. мед. н, доцент кафедры социальных и информационных технологий ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет»;

Гаматаева Саида Хасмагомедовна, старший преподаватель кафедры социальных и информационных технологий ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет»

М12 Магомедова, П. К.

Квалитология в социальной работе : учебное пособие /
П. К. Магомедова, Н. Т. Магдиева, С. Х. Гаматаева. — Москва : Директ-
Медиа, 2025. — 100 с.

ISBN 978-5-4499-5609-5

Учебное пособие «Квалитология в социальной работе» представляет собой систематизированное изложение теоретических и методологических основ квалитологии и квалитметрии в контексте социальной работы. Авторы — П. К. Магомедова, Н. Т. Магдиева, С. Х. Гаматаева — рассматривают квалитологию как междисциплинарную науку о качестве, адаптированную к задачам социальной сферы.

В пособии раскрываются ключевые понятия, структура и история становления квалитологии, принципы триединства (теория качества, квалитметрия, теория управления качеством), а также методы оценки и контроля качества социальных услуг. Особое внимание уделяется применению квалитметрических технологий и методик для оценки эффективности социальных услуг, проектов и деятельности учреждений социальной защиты.

Учебное пособие предназначено для магистрантов, обучающихся по направлению «Социальная работа», а также для практиков, руководителей и специалистов социальных служб, заинтересованных в повышении качества социального обслуживания и управлении качеством в социальной сфере.

Пособие соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования и включает вопросы для самоконтроля, практические задания, тесты и список литературы.

*Печатается по решению Ученого совета социального факультета
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет»
(Протокол № 10 от 30.06.2025 г.)*

УДК 364:006.015.5(075)
ББК 65.496-823.2-21я73+60.94я73

ISBN 978-5-4499-5609-5

© Магомедова П. К., Магдиева Н. Т., Гаматаева С. Х., текст, 2025
© Издательство «Директ-Медиа», оформление, 2025

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	5
Тема 1. Общая структура и содержание квалитологии.....	7
1. Понятие, структура квалитологии.....	7
2. Объект, предмет и структура социальной квалиметрии.....	12
Тема 2. Становление науки о качестве.....	15
1. Стадии становления науки о качестве.....	15
2. Генезис, этапы становления и составные части квалитологии.....	18
Тема 3. Понятие качества в квалитологии.....	23
1. Сущность понятия «качества».....	23
2. Критерии и показатели качества жизни.....	24
Тема 4. Квалиметрия в социальной работе.....	27
1. Квалиметрические подходы в социальной работе.....	27
2. Квалиметрические технологии и методы в социальной работе.....	29
Тема 5. Методология и методика оценки эффективности социальных услуг.....	35
1. Эффективность социальных услуг.....	35
2. Методика оценки эффективности социальных услуг.....	37
Тема 6. Оценка эффективности разработки и реализации социальных проектов.....	44
1. Этапы оценочной деятельности в процессе социального проектирования.....	44
2. Методы оценки эффективности разработки и реализации социальных проектов.....	45
Тема 7. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения и социального обслуживания населения. Контроль качества деятельности учреждения социального обслуживания.....	51
1. Контроль качества деятельности учреждения социального обслуживания и конкретных социальных услуг.....	51

2. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.....	60
Тема 8. Контроль и оценка качества деятельности персонала социальных служб.....	69
1. Организационное обеспечение процедур оценки и контроля качества социальных услуг.....	69
2. Модель межуровневого взаимодействия в процессе контроля качества социального обслуживания.....	74
Вопросы к практическим занятиям.....	80
Контрольные тесты для зачета по дисциплине.....	84
Методические рекомендации.....	91
Литература.....	94

ВВЕДЕНИЕ

Квалитология и квалиметрия — новые научно-прикладные области социальной сферы, активно влияющие на повышение качества жизни населения нашей страны, ее социальное благополучие и социальную безопасность. Автор учебного пособия «Квалитология в социальной работе» представляют актуальную междисциплинарную систему — социальную квалитологию, включающую теории и технологии квалитологии и квалиметрии социальной работы. Данное пособие подготовлено в соответствии с актуальными требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Социальная работа». Издание адресовано студентам, а также широкому кругу исследователей, руководителей и специалистов, интересующихся управлением качества в социальной сфере.

Основной целью изучения данной учебного пособия «Квалитология в социальной работе» является формирование у магистрантов целостного знания, умений и практических навыков по применению социальной квалитологии для оценки общественного и личностного развития, определения эффективности социальных реформ, выработки новых стратегий, оптимизации функционирования социальных институтов, в том числе системы социальной защиты населения.

Задачи: — изучить теоретические и методологические основы квалитологии в социальной работе;

- рассмотреть понятие и сущность – объекта, предмета, структуры, принципы триединства науки о качестве (теория качества, квалиметрия, теория управления качеством);

- дать определение понятию и сущности качествоведения: структуры, составные части (социальное качество, качество жизни, концепция улучшения качества и т.д.)

- овладеть навыками проведения оценки качества результата, эффективности социального обслуживания населения и социальных услуг, посредством применения показателей, методов квалитологии;

- уметь оценивать управление качеством в социальной работе через проведение оценочных исследований: социальной экспертизы, формы и оценки социальных проектов и программ, критерии оценки эффективности социальной работы, привлечение потребителей к оценке социальных услуг и другие.

Дисциплина «Квалитология в социальной работе» выполняет систематизирующую функцию и играет важную роль в формировании профессиональных способностей и личностных качеств магистранта. Данный курс направлен на формирование представления у обучающихся о квалитологии как науке, практике и учебной дисциплине, о качестве и его оценке, ориентирован на реальные проблемы современного общества: на изучение и осмысление проблем оценки качества социальных услуг, эффективности социального обслуживания населения, посредством применения показателей, методов квалитологии.

В предлагаемом учебном пособии представлены эмпирические и теоретические методы, которые рассмотрены в контексте социальной практики. Кроме того, в нем дается развернутое описание структурных элементов и способов разработки программы социологического исследования. В полном объеме раскрываются количественные и качественные (квалитологические) методы прикладных исследований. В настоящее время квалитология является новой наукой, используемой в социальной работе. Она предоставляет профессионалу точный диагностический инструмент для оценки качества социальных услуг.

Тема 1. Общая структура и содержание квалитологии

План

1. Понятие, структура квалитологии.
2. Объект, предмет и структура социальной квалиметрии.

Используемая литература

1. Субетто А.И. Квалитология образования. М. — СПб.: ИЦ проблем качества подготовки специалистов, 2000.
2. Азгальдов Г.Г. Квалиметрия для всех: Учеб. пособие/ Г.Г. Азгальдов, А.В. Костин, В.В. Садовов. — М.: ИД Информ Знание, 2012. -165 с.
3. Добренъков В.И., Кравченко А.И. Фундаментальная социология: В 15-ти т. Т. 9. Возрасты человеческой жизни. М.: Инфра-М, 2005. 1094 с.
4. Ладушкина Н.М. Технология управления качеством образования на муниципальном уровне. — Стерлитамак, 2003.

1. Понятие, структура квалитологии

В связи с отсутствием общей теории качеств, создана специальная научно-учебная дисциплина — квалитология, изучающая сущность, содержание, природу качеств различных объектов.

Это наука — фундаментальная теория качества объектов реального мира. В ней под качеством понимается не только объект с его свойствами, а совокупность свойств, комплексно оцениваемых по отношению к другим аналогичным объектам. Отсюда следует, что качество — это обобщенная характеристика, получаемая в результате синтеза относительных показателей свойств оцениваемого и других объектов. Все свойства измеряются количественно (числом), с другой стороны, качество объекта оценивается по критерию его полезности, а именно удовлетворению потребностей.

Термин «квалитология» появился в середине 60-х годов 20 века и закрепился в научной сфере благодаря ряду фундаментальных работ А.В. Гличева, В.И. Сиськова, А.И. Субетто, В.К. Федюкина. Этот термин представляет собой название науки о качестве объектов и процессов.

Основной «принцип организации квалитологии как проблемно-ориентированного научно-практического комплекса, призванного обеспечить методолого-методическое решение разнообразных задач в сфере качества – принцип триединства: теории качества, квалитметрии и теории управления качеством, взаимосвязанных между собой системой понятий, принципами, законами».

**Взаимосвязь трех основных частей квалитологии:
Теория качества (ТК) служит входом в квалитметрию, служит базисом теории управления качеством, которая замыкает триаду квалитологии**



Рисунок 1. Взаимосвязь основных частей квалитологии

Квалитология (от латинского слова *gwalitas*) – это наука о качестве создаваемых человеком объектов и процессов.

Квалитология – это наука, практика и учебная дисциплина оценки качества общественного и личностного развития, определения эффективности социальных реформ, выработки новых стратегий, оптимизации функционирования общественных (иначе – социальных) институтов.

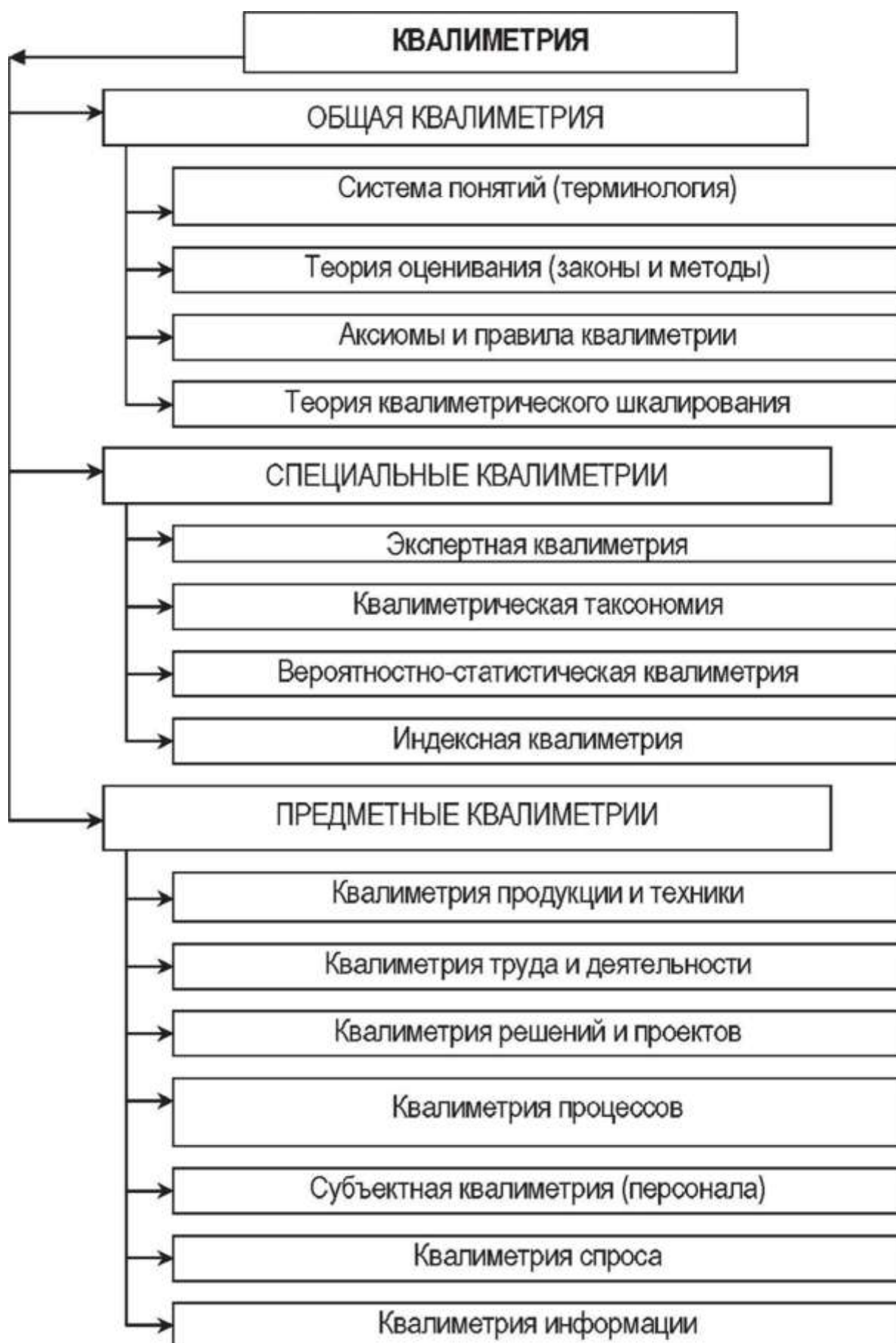


Рисунок 2. Структура общей квалитметрии

Качество, как объект, исследуется многими науками, но их предметами выступают или отдельные свойства, или группы свойств.

Объектом квалитологии (науки о качестве) выступает качество предметов и явлений мира человека.

Предметом квалитологии являются качества объектов и процессов той части мира, которые ассимилированы общественной практикой в широком ее значении.

В структуре квалитологии можно выделить следующие взаимосвязанные и взаимодействующие друг с другом составные части:

- Теория качества, предметом которой является исследование природы качества, изучение экономических, социалистических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.

- Теория управления качеством – это область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством.

- Квалиметрия – отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества.

- Метрология – отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества.

Квалиметрия как наука выступает в виде взаимосвязанной системы теорий, различающихся степенью общности, средствами и методами измерения и оценивания. К таким теориям относятся: общая квалиметрия, специальная квалиметрия, предметные квалиметрии.

Задачи оценки, а также аккредитации, аттестации, сертификации, лицензирования в системах разного уровня, должны решаться с позиций фундаментальной квалиметрической и оценочной культуры.

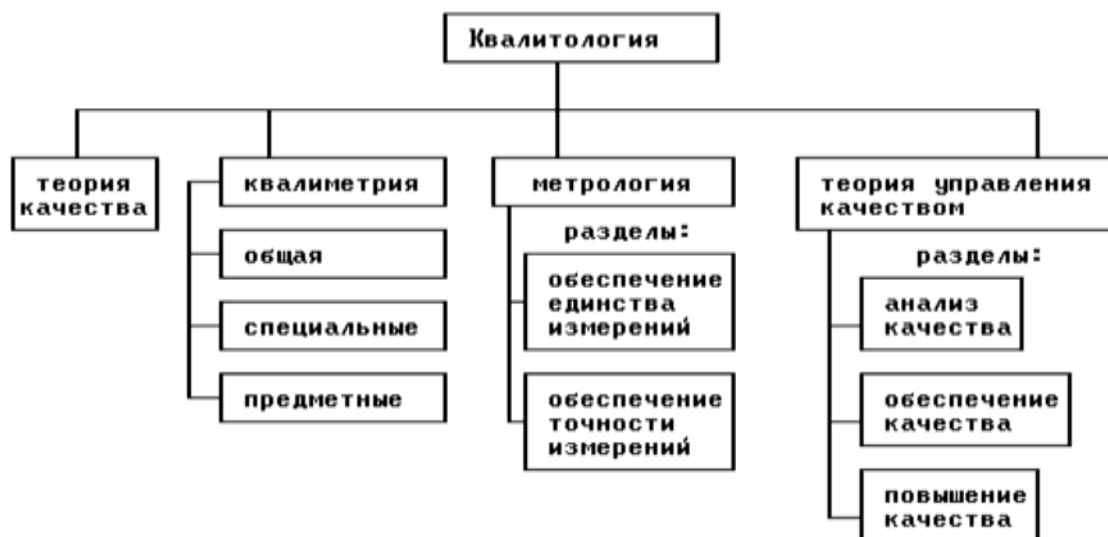


Рис 3. Структура квалитологии

Общая квалиметрия:

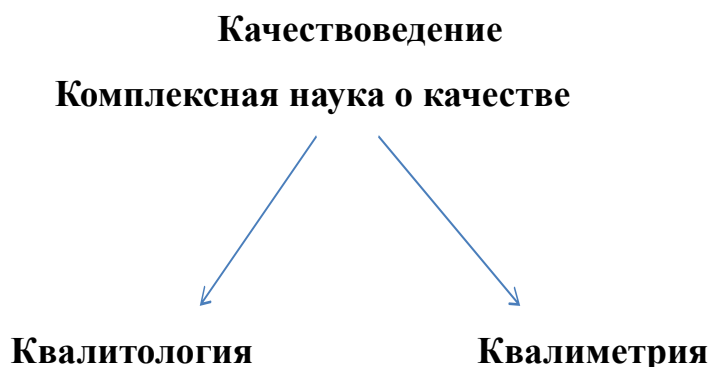
- теория сравнения и логика оценок;
- теория квалиметрических шкал;
- теория свертывания показателей и оценок;
- теория алгоритмов оценки;
- классификации показателей качества;
- общие принципы и аксиоматика квалиметрии.

Специальная квалиметрия:

- экспертная квалиметрия
- индексная квалиметрия;
- таксономическая квалиметрия
- вероятностно-статистическая квалиметрия
- нечеткая квалиметрия;
- тестовая квалиметрия;
- цикловая-динамическая квалиметрия;
- теория оценивания эффективности как меры качества систем и процессов.

2. Объект, предмет и структура социальной квалиметрии

Квалиметрия является частью качества — комплексной науки о качестве, состоящей из квалитологии, т.е. общей теории качества, квалиметрии и учений об управлении качеством, в котором рассматриваются организационные, экономические и иные методы и средства влияния на качество объектов с целью повышения их способности удовлетворять существующие и будущие потребности людей.



(Общая теория качества и оценка качества) (Учение об управлении качеством)

Качество, в широком смысле этого понятия — объективная и наиболее обобщенная характеристика любого объекта.

Качество объекта потребления — это совокупная характеристика его свойств, с помощью которых могут быть удовлетворены и обычно удовлетворяются соответствующие потребности людей. Такое представление о качестве носит прикладной характер и поэтому является более узким и специфичным. Существуют и ограниченные представления о качестве, когда оно оценивается не по всем, а по одному или по нескольким важнейшим для людей характеристикам объекта. Следует отметить, что понятие о качестве объекта потребления включены как объективные свойства, так и субъективные оценки полезности объекта, предназначенного для потребления или уже потребляемого людьми.

Квалиметрия — наука, изучающая теоретические и прикладные проблемы оценки качества объектов.

Объектами квалиметрии могут быть любые объекты, к которым применимо понятие «качество», – изделия, услуги, процессы, системы, интеллектуальные продукты.

Предметом квалиметрии являются как количественные, так и неколичественные методы оценивания качества продукции.

Задачами квалиметрии являются:

- разработка методов определения численных значений показателей качества продукции, сбора и обработки данных для установления требований к показателям качества;
- разработка единых методов измерения и оценки показателей качества;
- разработка единичных, комплексных и интегральных показателей качества продукции;
- разработка принципов построения обобщенных показателей качества и обоснование условий их использования в задачах стандартизации и управления качеством;
- разработка принципов и методов оценки качества;
- прогнозирование и планирование потребностей, технического уровня и качества изделий;
- определение оптимальных (вариантов) показателей качества, их нормирование, разработка технических условий и стандартов на новую продукцию;
- оптимизация уровня качества объектов;
- оптимизация типоразмеров и параметрических рядов изделий;
- изучение динамики качества и конкурентоспособности продукции;
- подведение итогов деятельности организации и ее подразделений;
- выполнение отчетных и подготовка информационных материалов о качестве и конкурентоспособности продукции и др.

1. Общая квалиметрия или общая теория квалиметрии, в которой рассматриваются проблемы и вопросы, а также методы измерения и оценивания качеств;

2. Специальные квалиметрии больших группировок объектов, например, квалиметрии продукции, процессов, услуг, социального обеспечения, среды обитания и т.д. вплоть до качества жизни людей;

3. Предметные квалиметрии отдельных видов продукции, процессов и услуг, такие как квалиметрия машиностроительной продукции, строительных объектов, квалиметрия нефтепродуктов, труда, образования и т.д.

Структура квалиметрии состоит из трех частей (Рис. 2.):

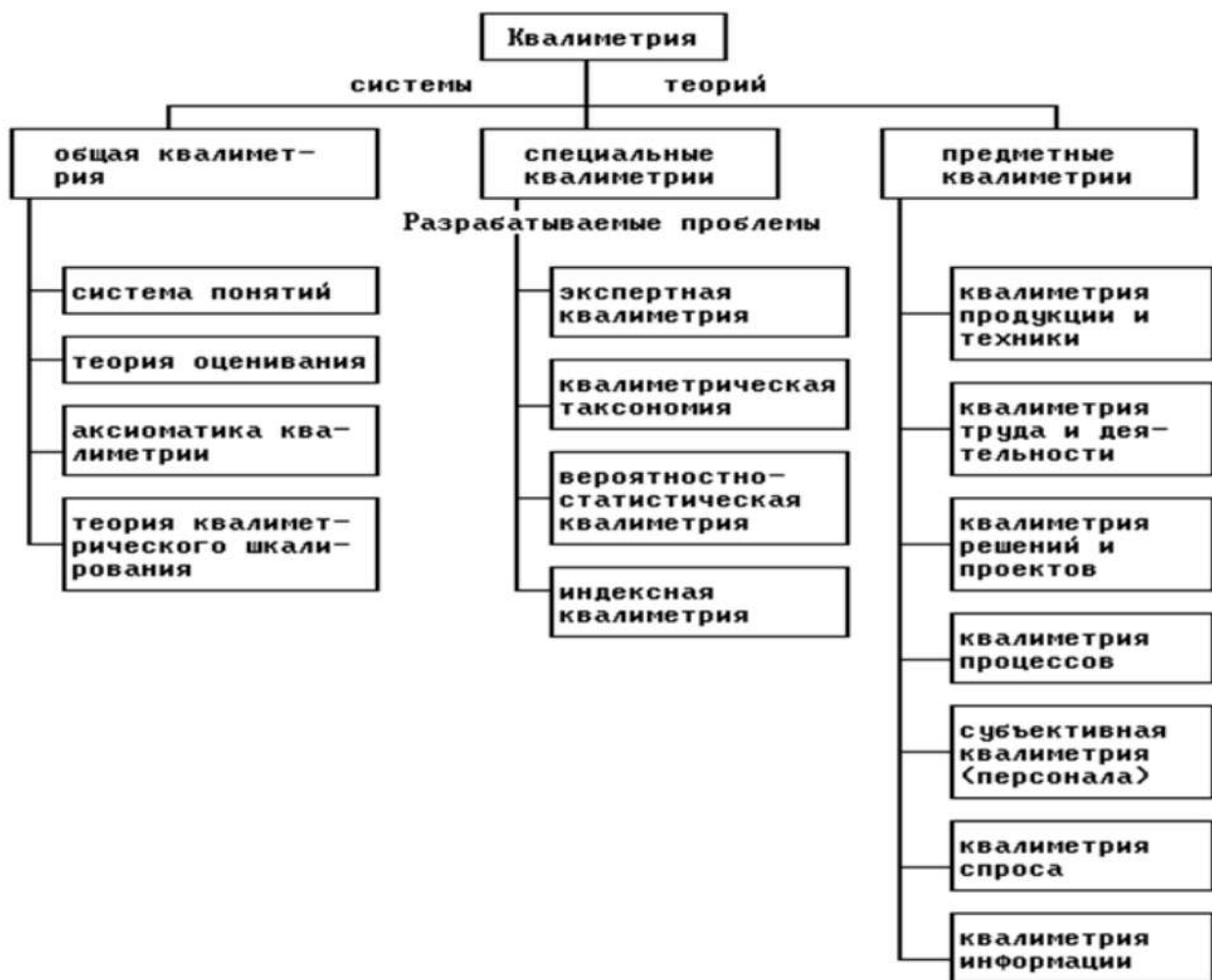


Рис. 4. Структура квалиметрии.

Вопросы для самоконтроля:

1. Понятие, структура квалитологии?
2. Объект, предмет и структура социальной квалиметрии?
3. Качество объекта потребления?

Тема 2. Становление науки о качестве.

План

1. Стадии становления науки о качестве.
2. Генезис, этапы становления и составные части квалитологии.

Используемая литература

1. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. Серия «Научные доклады: независимый экономический анализ». М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. 234 с.

2. Ладушкина Н.М. Технология управления качеством образования на муниципальном уровне. — Стерлитамак, 2003.

3. Топчий Л.В. Социальная квалитметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг. Учебное пособие для бакалавров и специалистов социальной работы. — М.: РГСУ, 2009.

1. Стадии становления науки о качестве

В становлении современной философии обеспечения качеством можно выделить перекрывающиеся и продолжающиеся стадии:

- контроль; управление качеством;
- постоянное повышение качества;
- планирование качества, которые развивались под влиянием противоречия между внутренними и внешними целями изготовителя: обеспечение качества выпускаемой продукции (внешняя цель) и повышение эффективности производства (внутренняя цель).

Стадия контроля. Она началась при ремесленном и мануфактурном производстве, причем уже в этот период имеются отдельные элементы регламентации требований контроля качества и регламентирующих действий. Научным обобщением опыта, накопленного на этой стадии, стали работы американского ученого Ф. Тейлора. Им предложена концепция научного

менеджмента, идея разделения ответственности между работниками и управленцами, идея научного нормирования труда. Тейлор предложил идеи иерархической структуры управления организацией.

Основой концепции обеспечения качества этой стадии можно сформировать так: потребитель должен получить только годные изделия.

Внедрение в жизнь этой концепции привело уже в 20-е годы к тому, что численность контролеров в высокотехнологических отраслях стало составлять до 40% от числа производственных рабочих. В рамках этой концепции повышения качества всегда сопровождается рост затрат на его обеспечение, т.е. цели повышения эффективности производства и повышения качества изделия являются противоречивыми.

Стадия управления качеством. В 20-х годах начали разрабатываться и внедряться статистические методы контроля. Появились контрольные карты Шухарта и методы выборочного контроля. Статистические методы дали в руки управленцев инструмент, который позволил сосредоточить усилия не на то, как обнаружить и изъять негодные изделия до их отгрузки покупателю, а на то, как увеличить выход годных изделий в процессе производства. Ядром концепции обеспечения качества на этой стадии стало : основная цель – потребитель должен получать только годные изделия, т.е. изделия, соответствующие стандартам; контроль продукции сохраняется как один из важных методов обеспечения качества, но главные усилия следует сосредоточить на управлении производственными процессами, обеспечивая увеличение процента выхода годных изделий. Увеличение качества продукции в 60-е годы превратилось в важный фактор общественного производства, приобрело большое социальное значение. В то же время росло понимание того, что каждый производственный процесс имеет определенный предел выхода годных изделий и этот предел определяется не процессом самим по себе, а системой, т.е. всей совокупностью деятельности предприятия, организации труда, в которой этот процесс протекает. При достижении этого предела с новой остротой действует то же противоречие,

что и на предыдущей стадии, т.е. цели повышения эффективности производства и повышения качества продукции являются противоречивыми.

Стадия постоянного повышения качества. Начало стадии постоянного повышения качества связывают с работами Деминга, Дугламо. Они разработали программу, основной идеей которой была основа качества продукции – это качество труда и качественный менеджмент на всех уровнях, т.е. такая организация работы коллективов людей, когда каждый работник получает удовольствие от своей работы. При этом программа базировалась уже не на совершенствовании только производственных процессов, а на совершенствовании системы в целом, на непосредственном участии высшего руководства фирм в проблемах качества, обучение всех сотрудников фирм сверху донизу основным методам обеспечения качества, мотивации сотрудников на высокооплачиваемый труд. Место концепции не допускает брака к потребителю и концепцию увеличения выхода годных изделий заняла концепция «Ноль дефектов».

Можно констатировать, что истина такой стадии обеспечения качества сложила менеджмент качества в его современном понимании. При этом противоречии между повышением качества и ростом эффективности производства в его прежних формах было преодолено, применение новых идей управления позволило одновременно повышать качество и снижать затраты на производство.

Стадия планирования качества. Эта стадия является логическим развитием идеи предыдущей стадии в направлении более полного удовлетворения запросов потребителей и связана, с одной стороны, развитием теории надежности планирования экспериментов, и с другой стороны, с повсеместным внедрением вычислительной техники в процесс разработки и изготовления изделия. При этом основной концепцией стали: - теория, заключающаяся в том, что большая часть несоответствия изделия закладывается на этапе разработки из-за недостаточного качества проектных работ. смещение акцента работ по созданию изделия с натуральных

испытаний опытных образцов на математическое моделирование свойств изделий, а так же моделирование технологических процессов приготовления изделий, что позволяет обнаружить и устранить конструкторские и технологические несоответствия еще до начала этапа производства. место концепции «Ноль дефектов» заняла концепция удовлетворенного потребителя. высокое качество необходимо предоставить потребителю за приемлимую цену, которая постоянно снижается, т.к. конкуренция на рынке очень высока. Философия Дугламо коротко может быть представлена так : потери качества могут быть представлены как изменение определенной цели; качество должно быть определено в продукте с самого начала. В рамках стадии планирования качества удается практически преодолевать противоречие между качеством и количеством производства в его существенных формах. И новая стадия возникает при проявлении новой формы этого противоречия. Например, требования потребителя, чтобы не только продукция, но и производственный процесс были экологичными, т.е. не наносили бы ущерб окружающей среде. В настоящее время эта стадия только формируется и ее концепция окончательно не сформировалась.

2. Генезис, этапы становления и составные части квалитологии

Квалитология, как концентратор и конфигуратор новой парадигмы, имеет свой генезис и свои этапы становления:

I этап: от древних времен истории человечества и до середины XIX века. Характерными чертами этого этапа являются:

- первая постановка производственно-экономической задачи обеспечения качества материального производства;

- первые работы теоретического осмысления проблемы качества в его философских и экономических аспектах (Ксенофонт, Аристотель, Кант, Гегель и др.).

II этап: с середины XIX века до середины XX века.

Этот этап связан с углублением дифференциации производства, с формированием и развитием системы взглядов на проблему качества в форме потребительской стоимости, теории качества труда, теории статистических методов управления качеством, теории контроля качества, теории точности изготовления промышленной продукции и др.

III этап: с середины XX века по настоящее время. Он характеризуется развитием системной рефлексии в управлении качеством, появлением систем управления качеством, постановкой проблемы междисциплинарного синтеза в рамках единой науки о качестве, появлением квалиметрии и различных концепций теории качества. Последний этап это появление системно-философской и научной рефлексии по поводу науки о качестве, обусловленной разворачивающейся квалитативной революцией в механизмах развития человечества. Потребность системного решения проблемы качества человека и жизни определяет становление науки о качестве – квалитологии.

А.В. Гличев первый дал развернутую структурную характеристику науки о качестве как системы научных направлений и проблем, охватывающих механизмы обеспечения качества продукции на всех его стадиях.

А.И. Субетто сформулировала методологический принцип триединства науки о качестве – единства трех ее основных частей:

1. Теории качества (законы и принципы формирования и реализации качества объектов и процессов);
2. Теории измерения и оценки качества (квалиметрии);
3. Теории управления качеством (законы, принципы, механизмы, системы, методологии и технологии управления качеством продуктов, труда и работ).

Теория качества (ТК) служит входом в квалиметрию, базисом теории управления качеством, которая замыкает триаду квалитологии.

Принцип триединства обеспечивается:

1. Единством понятийно-категориального аппарата;

2. Единой системой взаимосвязанных принципов и классификаций;
3. Взаимосвязанностью законов ТК, ВК и УК.

Таким образом, благодаря триединству снимается нечеткость в осмыслении указанных трёх теорий, а сама квалитология предстает как интегратор дисциплин, объектом исследования которых является качество.

Квалитология ориентирована на исследование объекта управления качеством через призму системно-генетических, социально-экономических, научно-технических закономерностей функционирования и развития общества по воздействию происходящей во многих развитых странах квалитативной революции.

Таблица 1.

Триада квалитологии

1.	Теория качества (ТК)	Законы, принципы, понятия, классификация, структура
2.	Квалиметрия (КВ)	Законы, принципы, аксиоматика, понятийный аппарат, классификация, структура
3.	Теория управления качеством (ТУК)	Законы, принципы, технологии, системы, понятийный аппарат, классификация, структура

Качество, как объект, исследуется многими науками, но их предметами выступают или отдельные свойства, или группы свойств.

- Объектом квалитологии (науки о качестве) выступает качество предметов и явлений мира человека, а предметом – являются качества объектов и процессов той части мира, которые ассимилированы общественной практикой в широком ее значении.

- Квалиметрия – теория оценки качества любых объектов (создаваемых, используемых, влияющих на субъекта), то есть предмет квалиметрии – как количественные так и не количественные методы оценивания качества.

- Квалиметрия (qualitas – качество, свойство, характер и quails – какой, какого качества; «метрео» – мерить, измерять) – это научная область,

объединяющая количественные методы оценки качества объектов и процессов деятельности людей, используемые для обоснования решений, принимаемых при управлении качеством продукции и стандартизации.

- Социальная квалиметрия – часть синтетической квалиметрии, наука об измерении и оценке качества любых объектов и процессов, входящих в пространство ценностного мироосвоения человека.

Социальный кругооборот качества может быть назван квалитативносоциальным кругооборотом общества, отражающим качественную сторону воспроизводства общества, в конечном итоге находящую свое воплощение в восходящем воспроизводстве качества жизни человека, населения, в целом – общества. Выделяются «Большой» и два «Малых» социальных кругооборота качества – духовный и материальный.

- «Большой» социальный кругооборот качества: качество жизни – качество человека – качество труда – качество производства – качество образования – качество науки – качество культуры – качество управления – качество общественного интеллекта – качество экосреды.

- Малый духовный социальный кругооборот качества: качество человека – качество жизни – качество труда – качество науки – качество культуры – качество образования.

- Малый материальный социальный кругооборот качества: качество человека – качество труда – качество управления – качество производства – качество экосреды – качество жизни.

Следовательно, в настоящее время социальная квалиметрия вводит в понятийный аппарат социальных наук, в том числе социальной работы такие понятия как: качество жизни, качество общественного интеллекта, системно-социальное качество образования, качество жизненных сил, качество культуры, качество человека, качество духовности и другие.

Вопросы для самоконтроля:

1. Стадии становления науки о качестве.
2. Стадия контроля?
3. Стадия управления качеством?
4. Стадия постоянного повышения качества?
5. Стадия планирования качества?
6. Генезис, этапы становления и составные части квалитологии?

Тема 3. Понятие качества в квалитологии

План

1. Сущность понятия «качества»
2. Критерии и показатели качества жизни

Используемая литература

1. Субетто А.И. Квалитология образования. М. — СПб.: ИЦ проблем качества подготовки специалистов, 2000.
2. Квалиметрия и управление качеством : курс лекций для реализации содержания образовательных программ высшего образования I ступени и переподготовки руководящих работников и специалистов / Н. М. Кириленко. – Гомель : учреждение образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации», 2014. – 76 с.
3. Добренков В.И., Кравченко А.И. Фундаментальная социология: В 15-ти т. Т. 9. Возрасты человеческой жизни. М.: Инфра-М, 2005. 1094 с.
4. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. Серия «Научные доклады: независимый экономический анализ». М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. 234 с.

1. Сущность понятия «качества»

Качество — совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности.

При этом исходным в определении качества является понятие «потребность» и, прежде всего, экономические потребности (часть потребностей общества), для удовлетворения которых необходима экономическая деятельность.

В понятие «качество» входят термины «характеристика», «свойство» и «объект».

Характеристика — представляет собой взаимосвязь между зависимыми и независимыми переменными, выраженными в виде таблицы, формулы, графики и текста. Например, функция объема спроса от цены, по существу, является ценовой характеристикой конкретного товара. Следовательно, с увеличением спроса притоки же цене можно констатировать улучшение качества и возрастание дохода.

Свойство — выражает такую сторону предмета, которая подчеркивает его различие или общность с другими предметами и проявляется в его отношении к ним. Свойство как и качество представляет собой философскую категорию и обычно обобщает ряд характеристик объекта.

Объект — то, что может быть индивидуально рассмотрено и описано. Например, процесс, деятельность или продукция, отдельное лицо, организация, система, любая комбинация из них.

Термин «процесс» обозначает совокупность взаимосвязанных ресурсов и деятельности, преобразующих входящие элементы в выходящие (ресурсы: персонал, средства обслуживания, оборудование, технология и методология).

Результатом процессов или деятельности является продукция. Она может быть представлена в виде материалов, оборудования, программного обеспечения, услуг (деятельности поставщика по удовлетворению потребностей потребителя) или любой комбинации из них.

2. Критерии и показатели качества жизни

Понятие «качество жизни» тесно связано с понятиями «стиль жизни», «уровень жизни», «способ и образ жизни». Современные российские исследователи рассматривают качество жизни как систему и совокупность свойств человека и среды. Так, А.И. Субетто определяет качество жизни как систему духовных, материальных, социокультурных, экологических и демографических качеств.

Качество жизни нетождественно уровню жизни, включая и наиболее изощренные виды его определения, например, жизненные стандарты (living

standarts), поскольку различные экономические показатели дохода выступают только одним из многих (как правило, не менее 5) критериев качества жизни. ВОЗ рекомендует использовать для оценки качества жизни критерии.

Уровень жизни – это обеспеченность населения необходимыми материальными благами и услугами, достигнутый уровень их потребления и степень удовлетворения разумных потребностей.

Критерии, используемые для оценки качества жизни

Здоровье. Продолжительность жизни населения, уровень смертности, длительность и тяжесть заболеваний, физические и умственные способности людей, а также самочувствие.

Питание. Регулярность питания, состав, ценность, вкусовые качества, свежесть и чистота продуктов.

Образование. Продолжительность и уровень обучения, степень овладения научными знаниями, доступность библиотек, телевидения, музеев и иных учреждений культурного назначения.

Занятость и условия труда. Условия и характер труда, его напряжённость, а также эффективность и соответствие личным склонностям и способностям людей.

Жилищные условия. Площадь и обустройство, обстановка, удобство планировки жилья, а также общее благоустройство населённого пункта.

Социальное обеспечение. Социальное равенство, гарантия занятости, обеспеченность старости, временная нетрудоспособность, помощь семьям с детьми, которые нуждаются в помощи.

Отдых и свободное время. Продолжительность отдыха, возможность выбрать занятие на это время, доступность различных учреждений для отдыха и спорта, туризма, а также наличие различных экскурсий, программ путешествий.

Права человека. Возможность реализовывать права человека и обеспечивать его безопасность.

Таблица 2.

Критерии, используемые для оценки качества жизни

Показатель	Характеристика
Физические	Сила, энергия, усталость, боль, дискомфорт, сон, отдых
Уровень независимости	Повседневная активность, работоспособность, зависимость от лекарств и лечения
Психологические	Положительные эмоции, мышление, изучение, запоминание, концентрация, самооценка, внешний вид, негативные переживания
Жизнь в обществе	Личные взаимоотношения, общественная ценность субъекта, сексуальная активность
Окружающая среда	Благополучие, безопасность, быт, обеспеченность, доступность и качество медицинского и социального обеспечения, доступность информации, возможность обучения и повышения квалификации, досуг, экология (загрязнители, шум, населенность, климат)
Духовность	Религия, личные убеждения

Вопросы для самоконтроля:

1. Сущность понятия «качества»?
2. Критерии и показатели качества жизни?
3. Критерии, используемые для оценки качества жизни?

Тема 4. Квалиметрия в социальной работе

План

1. Квалиметрические подходы в социальной работе.
2. Квалиметрические технологии и методы в социальной работе.

Используемая литература

1. Субетто А.И. Квалитология образования. М. — СПб.: ИЦ проблем качества подготовки специалистов, 2000.
2. Наместникова И.В. Методы исследования в социальной работе: учебник для бакалавров. М.: Юрайт, 2019. 430 с.
3. Квалиметрия и управление качеством. Квалиметрия: учеб. пособие / А.Н.Чекмарев. — Самара: Изд-во Самар, гос. аэрокосм, ун-та, 2010. — 172 с.
Лондон Д. Люди бездны (Книга очерков). Лондон Д., Сочинения, Т.2, М: Художественная литература, 1954. с. 405-590.
4. Квалиметрия: методы количественного оценивания качества различных объектов (курс лекций и практических занятий) : учеб. пособие. / под общ. и науч. ред. д.э.н., профессора Г.В. Астратовой ; ГОУ ВПО ХМАО – Югры «Сургут. гос. пед. ун-т». – Сургут : РИО СурГПУ, 2014. – 160, [1] с.

1. Квалиметрические подходы в социальной работе

Квалиметрический подход в социальной работе относится к типу интегративных научных методологических подходов, так как он основан на синтезе теорий, исследующих с разных позиций методики измерения и оценивания качества создаваемых объектов и процессов.

Методологически квалиметрический подход предполагает: определение системы закономерностей, принципов и требований как концептуальной основы исследования качества; выявление и описание понятия «качества» и его структурирование; измерение и оценивание качества, что включает в себя отбор показателей измерения, шкалирование, сбор данных измерения, обработку полученных результатов и их интерпретацию.

Аспекты квалиметрического подхода в социальной работе:

- определение системы закономерностей, принципов и требований как концептуальной основы исследования качества социального обслуживания.

- выявление и описание понятия «качества социальных услуг» и его структурирование.

- измерение и оценивание качества, что включает в себя отбор показателей измерения, шкалирование, сбор данных измерения, обработку полученных результатов и их интерпретацию.

В социальной работе существует несколько подходов к квалиметрии, которые позволяют оценивать качество предоставляемых услуг и эффективность проводимых мероприятий. Они учитывают различные аспекты и особенности работы социальных служб и позволяют получить объективные и достоверные данные.

Количественный подход — основан на измерении и количественном анализе данных. Этот подход позволяет получить конкретные цифры и показатели, которые можно сравнивать и анализировать. Например, количество оказанных услуг, количество клиентов, уровень удовлетворенности клиентов и другие количественные показатели.

Качественный подход — основан на анализе качественных данных. С помощью этого подхода можно изучить различные аспекты работы социальных служб, такие как уровень квалификации специалистов, качество оказываемых услуг, клиентское удовлетворение и другие качественные характеристики.

Комбинированный подход — предполагает сочетание количественного и качественного анализа данных. Этот подход позволяет получить более полную картину о качестве работы социальной службы и ее эффективности. Например, можно анализировать как количество оказанных услуг, так и качество их предоставления.

Каждый из этих подходов имеет свои достоинства и ограничения. Использование социальными работниками определенного подхода зависит от целей и задач оценки. Некоторые подходы могут быть более удобными и

применимыми в конкретных ситуациях, поэтому важно гибко применять различные методы квалиметрии в социальной работе.

2. Квалиметрические технологии в социальной работе

Внедрение квалиметрического подхода в практику социальной работы осуществляется через внедрение квалиметрических технологий.

Технология — это эффективный способ реализации конкретного сложного процесса путём расчленения его на систему взаимосвязанных процедур и операций, которые выполняются однозначно и позволяют гарантированно достигать поставленной цели.

Квалиметрическая технология может определяться как совокупность эффективных квалиметрических методов, применимых в ходе этапов деятельности по оцениванию качества.

К квалиметрическим технологиям относятся технологии оценивания качества, а также технологии по выявлению показателей оценки.

В ходе исследования были выделены три группы квалиметрических технологий:

- общие технологии, применимые для оценки объектов различных прикладных сфер (материальное производство и социальная сфера);
- отраслевые — для оценки объекта, имеющего значение в отдельной отрасли (в социальной сфере — образование, социальная защита, культура, медицина и др.);
- частные — для конкретного направления деятельности в отрасли (социальная защита — занятость населения, социальное обслуживание, социальная помощь и др.).

Методы, применяемые в технологиях, можно сгруппировать на основе признака разработанности, это: теоретические и прикладные методы.

Теоретические методы включают две группы: общенаучные (анализ, синтез, моделирование и др.), конкретно научные. К методам конкретных наук и дисциплин, применяемых в социальной квалиметрии, относятся, прежде всего, статистические методы (описания данных, установления

совпадений или различий), социологические методы (анкетирование, интервьюирование, фокус-группа, контент-анализ), психологические методы (наблюдение, тестирование, проективные), и специфические именно для социальной работы методы (социальная история, биография, социальное картографирование и паспортизация и др.)

Прикладные квалиметрические методы, применимые в социальной работе, можно условно разделить на следующие группы диагностических методов:

- базовые, позволяющие в целом оценить эффективность деятельности методов управления в области социальной сферы и социального обслуживания (оценка эффективности форм и методов управления, реализации целевых программ, результативности ресурсного, научного, кадрового, финансового и материально-технического обеспечения социальных служб, условий труда социальных работников);

- специальные, то есть методы, применяемые при оценке отдельных видов, форм и методов социального обслуживания, определении эффективности традиционных и инновационных технологий социальной работы в тех или иных учреждениях социального обслуживания населения, при определении эффективности конечных результатов предоставленных социальных услуг.

Качество социальной работы в общем случае может пониматься как соответствие стандарту, норме. Понятие норма не является абсолютным, в социальном обслуживании, например, происходит постоянная работа по определению «качества нормы», например с 2014 по 2016гг. было создано 25 Национальных стандартов, обеспечивающих оценку качества услуг населению. Следует учитывать, что «норма» качества включает федеральный, региональный и организационный уровни. Региональный и организационный уровни связаны с введением регламентов социальных услуг.

Перед современной социальной работой стоит задача, чтобы клиенты, которым помогает социальная служба, могли выйти из трудной жизненной

ситуации и в дальнейшем смогли обходиться без помощи системы социальной защиты населения.

Необходимо, чтобы клиент приобрел (или восстановил) способность действовать самостоятельно в решении социальной проблемы. Соответственно главным критерием результативности социальной работы, социальной службы, социального работника является не только решение социальной проблемы клиента, но и формирование у клиента способности решать проблему самостоятельно.

Необходим надежный инструментарий измерения результативности как деятельности социальных служб, так и отдельных социальных работников, нужны надежные научно обоснованные критерии и показатели эффективности, на основе которых можно квалифицированно измерять качество деятельности и результативность организации социальной работы.

Отечественные исследователи считают, что модель качественной услуги подразумевает связанные между собой процесс, результат, сопоставимость цели и результата (результативность), достижение цели с наименьшими затратами (эффективность). Оценка эффективности и результативности подчиняется логике применяемых измерительно-оценочных средств, что она зависит от базы оценивания, ее масштабов и специфики, от того, кем и с какой целью оценивание производится. Оценка, как правило, связана с нормами качества социальной работы в системе социальной защиты, в том числе социального обслуживания населения (наличие стандартов социальных услуг и нормативов их применения, наличие нормативов качества социальной работы и т.п.).

При контроле и оценке качества услуг учреждение должно:

- проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет клиентов в оценке качества услуг;

– практиковать в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

При оценке систем менеджмента качества следует задавать четыре основных вопроса в отношении каждого оцениваемого процесса:

- выявлен и определен ли соответствующим образом процесс?
- распределена ли ответственность?
- внедрены и поддерживаются ли в рабочем состоянии процедуры?
- эффективен ли процесс в достижении требуемых результатов?

Совокупные ответы на приведенные выше вопросы помогут определить результаты оценивания.

Проводя оценку качества в социальной работе, важно опираться на национальные стандарты социального обслуживания, в которых критериями качества определены:

1) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;

2) результативность (эффективность) предоставления услуги:

а) материальная (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

б) нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

Критерии 1 и 2а оцениваются на основе анализа документов и экспертной оценки деятельности.

Для критерия 2б должен применяться комплекс квалитетических диагностических методов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги.

Кроме того, необходимо учитывать, что для конкретных групп населения существуют нормативные подходы к проведению оценки качества оказания услуг.

Технология выполнения действий по оценке качества услуг может быть представлена как последовательность этапов:

1. определение целей проведения оценки;
2. формулировка и согласование задач оценки;
3. планирование оценочной деятельности;
4. определение параметров (критерии, показатели) оценки;
5. выбор методов для сбора информации;
6. составление графика работ;
7. сбор данных;
8. анализ результатов диагностики;
9. разработка рекомендаций;
10. подготовка аналитического отчета;
11. информирование о результатах оценки.

В практике социальных служб используются специфичные для социальной работы инновационные диагностические методы (социальная экспертиза, социальный мониторинг), которые важны в квалиметрических технологиях.

Экспертный метод в квалиметрических технологиях является наиболее востребованным, он основан на использовании обобщенного опыта и компетентности высоко квалифицированных специалистов-экспертов.

Социальная экспертиза — это исследование какого-либо социального вопроса, требующего специальных знаний, с представлением мотивированного заключения. Этот вид исследования включает диагностику состояния социального объекта, установление достоверности информации о нем и окружающей его среде, прогнозирование его последующих изменений, а также выработку рекомендаций для принятия управленческих решений и

социального проектирования в условиях, когда исследовательская задача трудно формализуема.

Особое значение в квалитетических технологиях приобретает социальный мониторинг как непрерывное, длительное наблюдение за социальным объектом, предполагающее корректирующие воздействия. Мониторинг обеспечивает системы управления необходимой комплексной, многофакторной информацией, позволяющей принимать оптимальные управленческие решения, позитивно влиять на объект управления.

Таким образом, внедрение квалитетического подхода предполагает разработку и применение квалитетических технологий в системе современной социальной работы, что требует усилить аналитическую, контрольно-оценочную деятельность руководителя и специалистов социальной службы. Все это обеспечит качество управления организацией, результативность деятельности кадров и повысит эффективность оказания социальных услуг населению.

Вопросы для самоконтроля:

3. Квалитетические подходы в социальной работе?
4. Квалитетические технологии и методы в социальной работе?
5. Прикладные квалитетические методы?

Тема 5. Методология и методика оценки эффективности социальных услуг

План

1. Эффективность социальных услуг.
2. Методика оценки эффективности социальных услуг.

Используемая литература

1. Субетто А.И. Квалитология образования. М. — СПб.: ИЦ проблем качества подготовки специалистов, 2000.
2. Наместникова И.В. Методы исследования в социальной работе: учебник для бакалавров. М.: Юрайт, 2019. 430 с.
3. Квалиметрия: методы количественного оценивания качества различных объектов (курс лекций и практических занятий) : учеб. пособие. / под общ. и науч. ред. д.э.н., профессора Г.В. Астратовой ; ГОУ ВПО ХМАО – Югры «Сургут. гос. пед. ун-т». – Сургут : РИО СурГПУ, 2014. – 160, [1] с.
4. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. Серия «Научные доклады: независимый экономический анализ». М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. 234 с.

1. Эффективность социальных услуг.

Эффективность социальных услуг — это степень успешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией затрат. Она показывает, до какой степени услуга способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем.

Критерии оценки эффективности социальных услуг:

Качество услуг. Оценивается по таким характеристикам, как удовлетворённость услугами, достижение целей и задач клиентов, удовлетворённость условиями предоставления услуг.

Доступность услуг. Количество клиентов может служить показателем фактической доступности услуг и популярности той или иной организации.

Экономические аспекты. Оценивается стоимость услуг и их наиболее востребованные виды, а также сравниваются расходы на различные виды услуг с общей оценкой их эффективности.

Квалификация и достаточность персонала. Надлежащая квалификация и адекватное число специалистов влияют на качество услуг и уровень клиентской лояльности.

Социальное воздействие. Поставщики услуг должны демонстрировать социальную ответственность и заботу о клиентах.

Эффективность — категория экономической науки. Холостова Е.И. предлагает два определения понятия «эффективность социальной работы».

1) Эффективность социальной работы — это соотношение между достигнутыми результатами (эффектами) и затратами, связанными с обеспечением этих результатов.

В данном случае могут возникнуть проблемы измерения (описания) результатов или эффектов и затрат. А также влияние затрат на результаты. Кроме того, на результаты могут влиять и другие факторы и их тоже необходимо учитывать.

Эффективность социальной работы или иначе соотношение между результатами и затратами может быть: высокие результаты при затратах на прежнем уровне; результаты остаются на прежнем уровне при сокращенных затратах; результаты возросли при увеличении затрат.

2) Эффективность социальной работы (ЭСР) — это фактически достигнутые и необходимые результаты (эффекты). Основной проблемой при таком определении является измерение (описание) результатов.

Эффективность может быть предполагаемой, т.е. расчетной, планируемой и фактической (реально достигнутой).

Исследования в области ЭСР были начаты в 1996 г. Разработан понятийный аппарат, определены методики и методы оценки эффективности

социальной работы. Контурами оценки эффективности являются: деятельность учреждения, уровень организации труда работников и квалификации персонала, качество и уровень социального обслуживания.

Под предметом оценки ЭСР понимают то конкретное, что может оцениваться. Например, используемые формы и методы управления социальной защитой, результаты выполнения целевых программ, мотивация персонала, результаты социального обслуживания и другие. С предметом связаны методики. Например, контурами оценки эффективности является качество и уровень социального обслуживания различных категорий граждан.

Здесь предметами оценки будут виды обслуживания, формы и методы и технологии социального обслуживания и результаты социального обслуживания. Применяемые методики оценки эффективности следующие: методики оценки эффективности видов, форм, методов и технологий, результатов социального обслуживания.

2. Методика оценки эффективности социальных услуг

Методика это описание некоего порядка, определенной последовательности. Методика включает разделы:

1. назначение;
2. контуры и предметы оценки эффективности;
3. рекомендуемые методы оценки эффективности;
4. порядок (технологии) определения эффективности;
5. пример расчета эффективности (предполагаемой или фактической);
6. приложения (при необходимости).

Основу методик составляет конкретный оценочный метод или группа методов.

Методы — это способы, приемы оценки. Контуры и предметы оценки эффективности разные, и, соответственно, разными будут и методики оценки. Если потребуется определить всестороннюю оценку эффективности социальной работы, то применяется комплексная методика.

Методы оценки эффективности, применяемые для любых учреждений социальной сферы, следующие:

1. метод «задачи – результаты»;
2. метод «задачи — результаты – затраты».

Метод «задачи-результаты». Суть метода: деятельность каждого учреждения социальной защиты основывается на положении или уставе. Положение, в частности, содержит перечень задач, которые необходимо выполнить в достижение цели. Задача – это желаемый (предполагаемый) результат. Согласно данному методу, если задачи выполнены, то учреждение добилось результатов. Значит, деятельность данного учреждения можно считать эффективной.

Достоинства метода:

1. демонстрирует связь между целевым назначением учреждения и достигнутыми результатами за определенный период времени;
2. требует нормативной базы для выполнения задач;
3. необходим контроль выполнения задач;
4. требует ведения статистики.

Недостатки:

1. не учитывает затраты, связанные с достижением результата;
2. не показывает показатели оценки по трудовым ресурсам;
3. не оценивает эффективность с точки зрения клиентов.

Метод «задачи — результаты – затраты». Этот метод, в отличие от предыдущего, учитывает и затраты. Затраты — это себестоимость услуг, оказываемых учреждением социальной защиты. Сначала определяют предполагаемые (планируемые) затраты, т. е. рассчитывают все ресурсы, необходимые для решения задач (в натуральной и денежной формах). После достижения результата, сравниваются планируемые и фактические затраты. Наибольшее применение получили количественные показатели задач и результатов: численность обслуживаемых (по категориям), виды и число, стоимостные показатели предоставляемых услуг.

К достоинствам данного метода следует отнести:

1. оцениваются планируемые и фактически использованные ресурсы;
2. определяет необходимость контроля;
3. ведется статистический учет.

Метод «задачи — результаты — затраты» не лишен недостатков:

1. не учитывает качественные характеристики задач, результатов и затрат;
2. не оценивает эффективность деятельности с точки зрения клиентов.

Наибольшее распространение получили такие методы оценки экономики социальной работы, как параметрический, факторы эффективности/неэффективности, выявление степени удовлетворения потребности клиентов, социологические методы.

Параметрический метод предполагает сравнение двух параметров:

- прежнее состояние клиента;
- нынешнее состояние клиента.

Описывается состояние клиента при поступлении в учреждение, и после получения определенных услуг. Разница между этими параметрами представляет собой «реабилитационный эффект», или результат, подтверждающий эффективность используемых методик, организации и квалификацию персонала. Необходимо контролировать процесс оказания услуги и при необходимости вносить изменения.

Основными проблемами метода являются описание параметров и определения факторов эффективности.

Метод факторов эффективности/неэффективности. Обычно факторы, влияющие на эффективность, представлены наглядно (в виде таблиц). При использовании данного метода факторы неэффективности разделяют на три группы:

- факторы, решение которых не зависит от учреждения;
- факторы, решение которых зависит от учреждения;
- факторы, решение которых находится на границе (своих и чужих).

Данный метод применяется один раз в год или два. Он может способствовать снижению или увеличению факторов эффективности/неэффективности. Этот метод позволяет определить и решить проблемы, входящие в перечень факторов неэффективности.

Метод выявления удовлетворения потребностей клиентов. Это метод комбинированный, так как отражает инструментарий социального маркетинга и социологии:

- прямой оценочный метод — периодическое проведение устных и письменных опросов клиентов;
- параметрический метод — сравнивается нормы, нормативы, стандарты оказания услуги с фактически оказанной услугой;
- сочетание этих методов.

Оценки клиентов всегда субъективны, поскольку отражают личное отношение клиента к оказанным социальным услугам. Для получения более достоверных оценок эффективности деятельности учреждений социальной сферы следует увеличить количество опрашиваемых клиентов и использовать различные оценочные методы.

Социологические методы — это использование анкет, бесед, интервью. Рассмотрим метод — анкетный опрос. В данном случае вопросы касаются оценки эффективности/неэффективности:

1. Как Вы оцениваете эффективность своей работы? Варианты предлагаемых ответов: высокая, хорошая, удовлетворительная, низкая, очень низкая. Первый вопрос является закрытым, т. е. он дает уровни оценки.

2. Каковы Ваши предложения по улучшению Вашей работы по обслуживанию инвалидов? Второй вопрос — открытый, рассчитанный на свободное высказывание мнений. Эти вопросы позволяют определить первоначальную оценку эффективности. При необходимости могут производиться более глубокие оценки.

Анкеты могут содержать отдельные вопросы, позволяющие определить эффективность деятельности учреждения в целом, а также его отдельных подразделений.

На практике требуются квалифицированная разработка анкеты, учитывать затраты на подготовку и обработку, необходимая подготовка специалистов для адаптирования оценочных методов к специфике социальной работы.

Существенным показателем понятия «эффективность социальной деятельности» является общепринятая норма или идеал. Этические нормы (уважение к старости, сострадание к больному и т. п.) служат критерием нравственного здоровья общества.

Стремление к идеалу — показатель эффективности всей общественной деятельности, в том числе и социальной работы.

Социальная работа всегда нуждалась в объективной оценке помощи, оказываемой клиентам. В США К. Вуд сделала вывод о неэффективности социальной работы. Но ей удалось выявить шесть принципов, на которых основывается успех работы с клиентом. По мнению К. Вуд, практики должны:

- уметь точно сформулировать проблему;
- тщательно проанализировать проблему;
- оценить вместе с клиентом разрешение проблемы;
- поставить задачи;
- спланировать действия;
- оценить достигнутый клиентом прогресс.

Э. Маллен сделал вывод о зависимости эффективности между конечным результатом и способностями работника, спецификой ведомства и отношениями с клиентом. Позднее эффективностью занимались У. Рейд и П. Ханахан. Для объективной оценки эффективности социальной работы необходимы научно обоснованные критерии.

Главным критерием правомерно признать полноту удовлетворения потребностей отдельного человека или различных сообществ во всех сферах жизни. Методы практического определения эффективности социальной работы включают:

1. статистический анализ;
2. сравнительный анализ;
3. социально-демографический анализ;
4. целенаправленное наблюдение за изменениями в жизнеобеспечении клиента в результате проводимой с ним работы.

Критерии эффективности социальной работы многообразны:

- количественные и качественные (уровень и качество жизни, размер пенсий, пособий);
- нормы-цели, нормы-условия, нормы-пределы (прожиточный минимум, пределы экологических нормативов и др.).

Также необходимо оценивать социальные программы. Цель оценки состоит в том, чтобы получить информацию, которая может быть использована для повышения их результативности. Выделяют пять моделей для оценки социальных программ:

- модель результата (оцениваются все достижения программы);
- модель цели фиксирует внимание на результатах декларированных целей;
- системный анализ изучает воздействие внешнего окружения на социальные программы;
- стоимостная аналитическая модель использует затраты для определения их влияния на результат действия программы;
- дискриптивная модель служит для корректировки программ, опирающихся на стандарты.

В качестве обобщенного критерия оценки эффективности социальной деятельности выступают социальные нормативы и стандарты, в сравнении с которыми оцениваются результаты достижения цели.

Все рассмотренные методы позволяют определить эффективность социальной работы, как отдельного учреждения, так и всех учреждений, входящих в систему социальной защиты.

Вопросы для самоконтроля:

1. Эффективность социальных услуг?
2. Методика оценки эффективности социальных услуг?
3. Критерии оценки эффективности социальных услуг?
4. Методы эффективности социальных услуг?

Тема 6. Оценка эффективности разработки и реализации социальных проектов

План

1. Этапы оценочной деятельности в процессе социального проектирования.
2. Методы оценки эффективности разработки и реализации социальных проектов.

Используемая литература

1. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. Серия «Научные доклады: независимый экономический анализ». М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. 234 с.
2. Субетто А.И. Квалитология образования. М. — СПб.: ИЦ проблем качества подготовки специалистов, 2000.
3. Добренков В.И., Кравченко А.И. Фундаментальная социология: В 15-ти т. Т. 9. Возрасты человеческой жизни. М.: Инфра-М, 2005. 1094 с.
4. Ладушкина Н.М. Технология управления качеством образования на муниципальном уровне. — Стерлитамак, 2003.

1. Этапы оценочной деятельности в процессе социального проектирования

Оценка и экспертиза социальных проектов и программ -это непрерывный процесс, который охватывает все ступени разработки и реализации проекта, который можно разделить на четыре стадии:

1. Оценка при формировании проекта (formative evaluation).

Проводится во время разработки нового проекта, при внесении в проект существенных изменений либо в случае возникновения неразрешимых противоречий или переориентации проекта.

На данном этапе оценке подвергаются все планы, планируемые мероприятия и статьи расходов. Итогом оценки является вывод о целесообразности проведения проекта, о возможности успеха и достижении цели.

2. Оценка в процессе реализации проекта (process evaluation).

Проводится с момента начала реализации проекта. В рамках данного этапа проверяется соотношение желаемого количества целевой аудитории и реального числа людей, на которые социальный проект оказал воздействие. Такая оценка позволяет выявить проблемы на ранних стадиях их возникновения и откорректировать проект в соответствии с полученными данными.

3. Оценка воздействия (impact evaluation). Проводится с момента установления первого контакта с целевой аудиторией с целью выявления изменений в параметрах целевой аудитории, прошедших с момента начала реализации проекта. Еще на стадии осуществления мероприятий проекта такая оценка позволяет понять, насколько эффективно проект продвигается к достижению поставленной цели. В случае получения негативного результата позволяет перераспределить ресурсы для того, чтобы добиться максимального воздействия проекта на целевую аудиторию.

4. Оценка достижения результата, на который нацелен проект (outcome evaluation). Зависит от длительности проекта. Для краткосрочных и среднесрочных проектов проводится по их завершению, а для долгосрочных проектов — не чаще одного раза в год или по завершению ключевых этапов. На данном этапе мы получаем информацию о том, насколько проект достиг заявленной цели.

2. Методы оценки эффективности разработки и реализации социальных проектов

SMART-анализ. Универсальный метод используется в менеджменте и проектном управлении для разработки и оценки целей и задач.

Название представляет собой аббревиатуру, состоящую из начальных букв английских слов:

- specific (особый, индивидуально-определенный);
- measurable (измеримый);
- achievable (достижимый);
- relevant (значимый, важный);
- time-bound (связанный с определенным промежутком времени).

В зарубежной литературе можно встретить другую разновидность истолкования аббревиатуры SMART, где «а» предлагается расшифровывать как «area-bound» (привязанный к территории), то есть проект должен иметь четкую географическую определенность: школа, микрорайон, село, город, населенный пункт, экономический регион, субъект федерации, страна, несколько стран и т. д.

А «r» расшифровывается как «realistic» (реалистичный).

Использование методики SMART на этапе целеполагания позволяет правильно сформулировать цели и задачи, исключить наиболее часто совершаемые ошибки, такие как отсутствие временных рамок и критериев достижимости.

Методику можно использовать как в процессе генерирования целей и задач, так и на стадии проверки адекватности их формулировок.

SWOT-анализ. Еще один универсальный метод, который позволяет понять специфику

своего проекта, адекватно оценить его потенциал и возможные риски на пути реализации. Представляет собой матрицу из четырех граф, в которых фиксируются характеристики проекта

Аббревиатура SWOT образована из начальных букв слов:

- «strength» -сильные стороны, «weakness» -слабые стороны (внутренняя среда);
- «opportunities» -возможности, «threats» -угрозы (внешняя среда).

По итогам заполнения матрицы команда проекта должны ответить на целый ряд вопросов, которые помогут ей откорректировать проект в лучшую сторону.

Анализ сильных сторон:

1. Какие конкурентные преимущества имеются у команды?
2. Какие сильные стороны проекта необходимо активнее продвигать в процессе коммуникации с целевой аудиторией?

Анализ возможностей:

1. Как в развитии возможностей использовать сильные стороны проекта?
2. Как в максимально короткий срок реализовать возможности, предоставляемые внешней средой?

Анализ слабых сторон:

1. Какие шаги необходимо сделать для устранения слабых сторон или превращения их в сильные стороны?
2. Возможно ли минимизировать влияние слабых сторон на проект?
3. Как быть с теми слабыми сторонами, которые невозможно изменить?

Анализ угроз:

1. Можно ли преобразовать угрозы в возможности?
2. Можно ли нейтрализовать угрозы, на которые мы не в силах повлиять?
3. Что необходимо сделать, чтобы защититься от угроз в максимально короткий срок?
4. Таким образом, задача SWOT-анализа не только выявить сильные и слабые стороны, возможности и угрозы проекта, но и найти способы для укрепления сильных сторон, уменьшения слабых сторон, а по возможности из слабостей сделать силу, упрочить и развить возможности и нейтрализовать угрозы.

SWOT-анализ используется на предпроектной стадии, в ранний период реализации проекта, но применим также в тех случаях, когда проект нуждается в существенной корректировке.

Параметрический метод. Предполагает разработку определенных параметров, индикаторов для достижения цели проекта в ходе его реализации. Впоследствии соотношение желаемого и реального результата позволит команде проекта сделать заключение о его успешности или не успешности.

Для большей эффективности оценки можно установить параметры не только для цели, но и для каждой из имеющихся задач.

В этом случае появится возможность проводить промежуточную оценку и отслеживать последовательность в достижении поставленной цели.

Использование данного метода требует от проектировщиков высокого уровня теоретической, методологической и практической подготовки. Параметрический метод позволяет достаточно точно оценить эффективность реализации проекта, однако только в том случае, когда подобранные параметры отражают действительно существенные элементы достигаемых в ходе реализации проекта результатов.

Табличный метод. Метод заключается в выявлении факторов эффективности и неэффективности проекта и расположения их в виде таблицы. Такая форма представления информации позволяет упорядочивать факторы воздействия, правильно расставлять акценты и достаточно точно оценивать эффективность реализации проекта.

К табличным методам оценки можно отнести, в частности, диаграмму Гантта (от англ. Ganttchart; также ленточная диаграмма, график Гантта), которая позволяет наглядно представить весь процесс реализации проекта, оценить временные и трудозатраты на каждом из этапов и, в случае необходимости, перераспределить ресурсы.

Безусловным ее преимуществом является графическое представление сроков и этапов проекта, использование цветовых полос для различных

членов команды, что позволяет оценить не только распределение мероприятий в течение срока реализации проекта, но также и загрузку каждого члена команды. Презентационность и наглядность дает для руководителя проекта возможность расставить приоритеты, а членам команды показывает их место в командном взаимодействии.

Субъективно-определятельный метод. Этот метод заключается в оценке эффективности, составленной на основе субъективного мнения экспертов, целевой аудитории, представителей общественности. Для этого используются самые различные социологические методики сбора и анализа информации: интервью, опрос, фокус-группа, фокусированное интервью, метод репертуарных решеток и т. д. Сильной стороной данного метода является возможность получить комплексную, всестороннюю оценку проекта, но не стоит забывать, что в данном случае мы полагаемся на личное, субъективное мнение людей, которое необходимо подкреплять объективными (например, статистическими) данными.

Комбинированный метод. Такой метод можно использовать для предпроектной оценки сложных проектов, на успешность реализации которых оказывают влияние множество разнообразных факторов, чтобы откорректировать размер ожидаемого эффекта. Не стоит забывать, что этот метод применим только в том случае, если результат проекта (и количественную и качественную его стороны) можно представить в численном выражении.

В этом случае ожидаемый эффект предлагается рассчитывать по формуле: $E_{fin} = 3 \times E_{max} + (1 - 3) \times E_{min}$, где E_{fin} — ожидаемый эффект, E_{max} и E_{min} — численное выражение наибольшего и наименьшего значения эффекта по допустимым вероятностным распределениям, а 3 — специальный коэффициент для учета неопределенности эффекта, отражающий систему предпочтений. Его можно специально рассчитать для каждого проекта, но обычно рекомендуется принимать этот коэффициент равным 0,3. Такая

формализация дает довольно объективную и точную оценку результата проекта.

Стоимостной метод. Социальный проект часто не преследует получение экономической прибыли, и поэтому оценка экономической целесообразности проводится на несколько иных основаниях, чем в коммерческой деятельности.

На предпроектной стадии анализируются имеющиеся ресурсы и выбираются наиболее экономичные пути реализации проекта.

При промежуточной оценке стоимостной метод помогает установить, как идет использование ресурсов, при необходимости — скорректировать проект. По завершении проекта стоимостной метод дает возможность оценить, все ли ресурсы использовались должным образом, а также сделать выводы о путях повышения эффективности их использования при разработке и реализации сходных проектов.

Вопросы для самоконтроля:

1. Этапы оценочной деятельности в процессе социального проектирования
2. Методы оценки эффективности разработки и реализации социальных проектов
3. Параметрический метод. Табличный метод.
4. Субъективно-определятельный метод. Комбинированный метод.

Тема 7. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения и социального обслуживания населения. Контроль качества деятельности учреждения социального обслуживания

План

1. Контроль качества деятельности учреждения социального обслуживания и конкретных социальных услуг.
2. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.

Используемая литература

1. Субетто А.И. Квалитология образования. М. — СПб.: ИЦ проблем качества подготовки специалистов, 2000.
2. Шишкин И.Ф., Станякин В. М. Квалиметрия и управление качеством: Учебник для вузов. М.:Изд-воВЗПИ, 1992.
3. Азгальдов Г.Г. Квалиметрия для всех: Учеб. пособие / Г.Г. Азгальдов, А.В. Костин, В.В. Садовов. — М.: ИД Информ Знание, 2012. -165 с.

1. Контроль качества деятельности учреждения социального обслуживания и конкретных социальных услуг.

Контроль качества деятельности учреждения социального обслуживания и конкретных социальных услуг является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности любого учреждения социального обслуживания. Основные аспекты контроля качества в учреждении регулируются ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждения социального обслуживания», ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг». Однако эти стандарты не исчерпывают всех организационных возможностей проведения мероприятий по контролю качества социальных услуг и оценке деятельности учреждения в целом. За руководством любого учреждения социального обслуживания остается право осуществления внутреннего контроля, исходя из стандартов

качества, но при этом используя собственные разработанные механизмы сбора первичной информации и контролирующего воздействия. Однако вначале следовало бы остановиться на основных направлениях контроля качества деятельности учреждения и рассмотреть важнейшие аспекты контроля применительно к разновидностям услуг и различным категориям клиентов.

Система качества учреждения предполагает наличие определенной организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения, обеспечивающих осуществление руководства качеством услуг.

Необходимо распределение ответственности между сотрудниками за качество услуг на том или ином участке работы. В целом система качества учреждения должна являться частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг. Она предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.

Система качества учреждения направлена на выполнение следующих задач:

1. Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество услуг.
2. Предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям.
3. Обеспечение стабильного уровня качества услуг.
4. Решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждения.

В основе разработки и функционирования системы качества учреждения лежат следующие принципы:

- приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг, т. е. обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- предупреждения проблем качества услуг, т. е.
- соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления Услуг;
- обеспеченности учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

Формирование системы качества учреждения социального обслуживания должно строиться на учете комплекса факторов, которые в большей или меньшей степени способны оказывать влияние на качество предоставляемых населению услуг. Это в полной мере располагает к

проведению первичного факторного анализа деятельности учреждения, который может стать своеобразной преамбулой к комплексной оценке качества услуг. При формировании системы качества учреждения (при определении политики учреждения в области качества, разработки документации системы качества, организации работ по качеству) должны учитываться такие факторы, как:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.);
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам.

Наличие необходимого комплекса документации позволяет иметь ориентиры оперативного характера на случай возникновения вопросов соответствия оказанных услуг, а также других аспектов деятельности учреждения требованиям качества. В состав документации должны входить:

- положение об учреждении (Устав учреждения), включающее в себя сведения о предназначении учреждения, порядке его формирования, содержания, реорганизации, сведения об основных задачах его деятельности, категориях обслуживаемых лиц, порядке и условиях зачисления на обслуживание, о структурных подразделениях и их основных задачах, сведения об объеме и порядке предоставления ими услуг и о других организационных и технических вопросах;
- положения о структурных подразделениях учреждения, содержащие сведения о категориях граждан, обслуживаемых тем или иным подразделением, стоящих перед ним задачах, сроках и условиях обслуживания граждан, сведения о дополнительных документах, необходимых для зачисления на обслуживание в данное подразделение,

сведения о количестве сотрудников подразделения, их основных обязанностях и т. д.

- руководства, служебные инструкции, правила, методики технологии, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы учреждения;

- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

- национальные стандарты социального обслуживания населения в РФ, составляющие нормативную основу практической работы учреждения в области предоставляемых клиентам социальных услуг.

В зависимости от того, насколько качественно составлены эти документы, насколько квалифицированно и четко изложены в них обязанности, права, порядок выполнения различных процедур при предоставлении услуг и другие функции персонала, зависит эффективность работы учреждения и качество предоставляемых им услуг. Указанные документы должны составлять основу документации системы качества учреждения. В процессе формирования системы качества они могут быть при необходимости откорректированы с целью приведения их содержания в соответствие с требованиями, предъявляемыми к ним как к части документации системы качества.

При контроле документов (устава учреждения, положения об учреждении, руководств, правил, служебных инструкций, методик работы с клиентами и собственной деятельности, эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру, национальных стандартов социального обслуживания населения и др.) проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему назначению. Одновременно контролируют своевременность

проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.). Площадь, занимаемая учреждением, должна позволять нормальное размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг. В связи с этим при разработке системы качества учреждения должны быть предусмотрены меры, направленные на создание или поддержание упомянутых условий, а при необходимости и возможности — на их улучшение.

Вопросы наличия требуемых площадей становятся особенно актуальными в связи с необходимостью активизации инновационной политики в сфере социального обслуживания. Именно недостаток площадей порой является главным тормозящим фактором в деле внедрения инновационных социальных практик Инициативность и креативность многих сотрудников, включая управленческий аппарат, наталкиваются на отсутствие желаемого наличия квадратных метров для развития социально-реабилитационной и социально-профилактической работы, что, естественно, ведет к накоплению нерастраченного идейного потенциала коллектива учреждения.

При контроле условия размещения учреждения проверяют соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-

гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности. Одновременно проверяют полноту обеспечения учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем клиентов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг. Вопросы укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации также должны найти отражение в системе качества КА. Одни из важнейших факторов, влияющих на качество услуг. В числе таких вопросов, подлежащих решению в рамках системы качества, могут быть:

- полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;
- подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей; постоянное повышение их квалификации учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;
- четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
- обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;
- воспитание у всех сотрудников учреждения высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;
- принятие мер к недопущению разглашения сотрудниками учреждения сведений личного характера о клиентах, ибо эти сведения составляют служебную тайну и за их разглашение виновные несут ответственность в порядке, установленном законодательством РФ.

Укомплектованность учреждения специалистами проверяют по штатному расписанию.

Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с клиентами учреждения проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и клиентов, а также путем изучения письменных отзывов о работе специалистов. Одновременно проверяют организацию и проведение работ учреждения по повышению квалификации специалистов, а также своевременность проведения этих работ и аттестации специалистов.

Для качественного предоставления услуг учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Поэтому в системе качества учреждения должны быть предусмотрены мероприятия, направленные на то, чтобы оборудование, приборы и аппаратура использовались строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержались в технически исправном состоянии, которое систематически бы проверялось; неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимались с эксплуатации, заменялись или ремонтировались (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных подтверждалась их проверкой.

При контроле специального и табельного технического оснащения учреждения проверяют укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных

документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

В условиях нарождающегося рынка социальных услуг актуализируются вопросы информационного взаимодействия учреждения с внешними объектами, из которых первичными по значимости являются потенциальные клиенты учреждения. Вопросы информации также должны являться составной частью системы качества учреждения, так как без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество предоставляемых услуг, соответствующее запросам и нуждам клиентов.

Состояние информации об учреждении и правилах предоставления услуг должно соответствовать требованиям Закона РФ «О защите прав потребителей». В документации системы качества учреждений должны быть изложены следующие требования к информации:

а) учреждение обязано доводить до граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством РФ, предоставлять по требованию клиентов необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор;

б) состав информации об услугах (в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей») должен включать в себя:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристику каждой услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного использования услуг;
- гарантийные обязательства учреждения — исполнителя услуг;

в) информация должна быть достоверной и полной. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу клиента социальной службы (вследствие производственных, рецептурных и иных недостатков услуги), он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда.

Состояние информации об учреждении (сведений о наименовании кона РФ «О защите прав потребителей" и ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения.

2. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.

Систему качества оформляют в виде комплекта документов (руководств, положений, инструкций, методики т. д.), в которых устанавливают требования к системе качества учреждения в целом и к ее составным частям. Степень документированности системы качества различных учреждений может отличаться в зависимости:

- от размера и предназначения учреждения, характера и объема предоставляемых услуг, категорий обслуживаемого населения;
- сложности процесса по предоставлению услуг,
- компетенции персонала учреждения.

Документация системы качества может быть любой формы и на любом носителе, должна оформляться как составная часть всей документации учреждения и утверждаться в установленном порядке.

Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

Контроль качества различных видов социальных услуг включает в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг. Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований групп клиентов.

ГОСТ Р 52142-2003 устанавливает основные направления контроля качества социальных услуг и важнейшие аспекты качества. Вкратце этот перечень сводится к следующему;

1. Контроль качества социально-бытовых услуг.

- контроль качества услуг по содействию населению всех категорий и групп — клиентам социальной службы в получении предусмотренных законодательством льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении;
- контроль качества жилой площади, предоставляемой клиентам стационарных и полустационарных учреждений;
- контроль качества помещений, предоставляемых для реабилитационных мероприятий и иных форм обслуживания;
- контроль качества мебели и постельных принадлежностей;
- контроль качества предоставляемых клиенту одежды, обуви, нательного белья;
- контроль качества горячего питания;
- контроль качества социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера;
- контроль качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение или в стационарные учреждения социального обслуживания;
- контроль качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов;
- контроль качества содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально- бытового обслуживания;

- контроль качества услуг по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, сдаче вещей в стирку, ремонт и обратной их доставке, содействию в организации уборки жилых помещений, по оказанию помощи в приготовлении пищи;

- контроль качества услуг по оказанию помощи в уходе за Дети́ми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи.

2.Контроль качества социально-медицинских услуг:

- контроль качества услуг по оказанию помощи населению категорий и групп – клиентам социальной службы в получении предусмотренных законодательством социально-медицинских услуг; :

- контроль качества услуг по оказанию или содействию в оказании медицинской помощи клиентам стационарных учреждений социального обслуживания;

- контроль качества услуг в стационарных учреждениях по обеспечению ухода за клиентами с учетом состояния их здоровья;

- контроль качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы;

- контроль за содействием в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов;

- контроль качества услуг по организации прохождения диспансеризации;

- контроль качества услуг по организации медико-социального обследования — оказанию квалифицированного консультирования, проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи;

- контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-

профилактические учреждения, а также с содействием в направлении граждан (в том числе детей) на санаторно-курортное лечение;

- контроль качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также по обеспечению или содействию в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации;

- контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур;

- контроль качества услуг по содействию клиентам, обслуживаемым на дому, в оказании медицинской помощи, оказываемой лечебно-профилактическими учреждениями;

- контроль качества услуг, связанных с оказанием обслуживаемым на дому клиентам санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и т. д.), осуществлением им подкожных и внутримышечных введений лекарственных препаратов в соответствии с назначением лечащих врачей, забором материалов для проведения лабораторных исследований, сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов;

- контроль качества консультирования по социально-медицинским вопросам;

- контроль качества услуг по организации экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи;

- контроль качества услуг по организации лечебно-трудовой деятельности клиентов;

- контроль качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений;

- контроль качества индивидуальной работы с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, по подготовке к созданию семьи и рождению детей;

- контроль качества услуг по содействию семьям, имеющим детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (включая детей-инвалидов), воспитываемых дома, в проводимых ими лечении, обучении навыкам самообслуживания, общения, самоконтроля;

- контроль качества социально-медицинского патронажа, семей, имеющих детей с ограниченными умственными и физическими возможностями (в том числе детей-инвалидов).

3. Контроль качества социально-психологических услуг:

- контроль качества психологического консультирования;
- контроль качества психодиагностики и обследования личности;
- контроль качества услуги по психологической коррекции;
- контроль качества психотерапевтической помощи;
- контроль качества социально-психологического патронажа;
- контроль качества психопрофилактической и психологической работы;

- контроль качества психологических тренингов как активного психологического воздействия;

- контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения;

- контроль качества услуг по экстренной (по телефону) психологической и медико-психологической помощи;

- контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса.

4. Контроль качества социально-педагогических услуг:

- контроль качества социально-педагогического консультирования;

- контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования личности, проведенного с использованием современных методик и тестов;
- контроль качества услуг по педагогической коррекции;
- контроль качества услуг по организации досуга в учреждениях социального обслуживания;
- контроль качества услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией;
- контроль качества услуг, связанных с организацией получения или с содействием получения образования инвалидам (в том числе детьми-инвалидами на дому) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями;
- контроль качества услуг по обучению основам домоводства выпускников детских учреждений, проживающих самостоятельно;
- контроль качества услуг, связанных с обучением инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе Профессиональной, творческой и физкультурно-спортивной реабилитации);
- контроль качества услуг по содействию в организации труда подростков-инвалидов и членов их семей на дому;
- контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности;
- контроль качества услуг по обучению родителей, у которых есть дети с ограниченными возможностями, в том числе дети-инвалиды, основам реабилитации;
- контроль качества социально-педагогического патронажа семей.

5. Контроль качества социально-экономических услуг:

- контроль качества услуг по содействию населению всех категорий - клиентам социальной службы в получении предусмотренных законодательством РФ льгот, пособий, компенсаций, кредитов, алиментов и

других выплат, а также в предоставлении жилья или улучшении жилищных условий;

- контроль качества услуг, связанных с компенсацией клиентам стационарных учреждений расходов, связанных с проездом к месту обучения, лечения, консультаций;

- контроль качества услуг по обеспечению клиентов при выписке из стационарных учреждений одеждой и обувью и денежным пособием;

- контроль качества услуг, предусматривающих содействие в обеспечении нуждающихся клиентов полустационарных учреждений социального обслуживания протезами, протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками;

- контроль качества услуг, связанных с оказанием материальной помощи;

- контроль качества услуг по обеспечению клиентов бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами;

- контроль качества услуг по содействию в решении вопросов занятости;

- контроль качества услуг, связанных с консультированием клиентов по вопросам самообеспечения;

- контроль качества социального патронажа малообеспеченных семей и одиноких граждан.

6. Контроль качества социально-правовых услуг:

- контроль качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов;

- контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, трудоустройства, для направления детей в учреждения социального обслуживания, на усыновление и другие формы

семейного воспитания, на решение различных вопросов социальной реабилитации);

- контроль качества услуг по содействию в получении клиентом бесплатной помощи адвоката или по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов;

- контроль качества услуг, предусматривающих консультирование населения всех групп и категорий по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.);

- контроль качества социально-правового патронажа детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существует угроза насилия или насилия в отношении их;

- контроль качества услуг, связанных с содействием в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев с момента поступления стационарное учреждение;

- контроль качества услуг, связанных с содействием на опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, попечение, под опеку, в приемную семью, в учреждение социального обслуживания;

- контроль качества услуг по оказанию юридической помощи или содействию клиентам в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством льгот и преимуществ, защитой и соблюдением прав детей на воспитание и заботу о них или в решении других правовых вопросов;

- контроль качества услуг, связанных с оформлением представления в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, и оформлением документов на лишение родителей родительских прав;

- контроль качества услуг по содействию в привлечении к ответственности виновников семейного насилия над детьми, женщинами, гражданами пожилого возраста и инвалидами.

Вопросы для самоконтроля:

1. Контроль качества деятельности учреждения социального обслуживания и конкретных социальных услуг?
2. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания?
3. Контроль качества социально-бытовых услуг?
4. Контроль качества социально-медицинских услуг?
5. Контроль качества социально-психологических услуг?
6. Контроль качества социально-экономических услуг?
7. Контроль качества социально-правовых услуг?

Тема 8. Контроль и оценка качества деятельности персонала социальных служб

План

1. Организационное обеспечение процедур оценки и контроля качества социальных услуг.
2. Модель межуровневого взаимодействия в процессе контроля качества социального обслуживания.

Используемая литература

1. Азгальдов Г.Г. Квалиметрия для всех: Учеб. пособие/ Г.Г. Азгальдов, А.В. Костин, В.В. Садовов. — М.: ИД Информ Знание, 2012. -165 с.
2. Албегова И.Ф., Серова Е.А., Шаматонova Г.Л. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие.

1. Организационное обеспечение процедур оценки и контроля качества социальных услуг

Помимо вопросов, связанных с определением направлений и методик оценки качества социального обслуживания, остро встает проблема организационного обеспечения процедур оценки и контроля качества социальных услуг. Иными словами, речь идет о менеджменте качества в его структурно-организационном аспекте.

Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания должна отвечать на вопросы:

- кто является ведущим субъектом оценки качества социального обслуживания;
- по каким уровням проходит процедура оценки качества социального обслуживания;
- какие методики оценки качества социального обслуживания используются;

- что кладется в методологическую основу оценки качества соответствие стандартам, мнения клиентов, мнения экспертов и т.п.

- является ли система критериев качества услуг гибкой ориентированной на учет различных обстоятельств, влияющих на качество социальных услуг;

- как и в виде чего оформляются результаты оценки и контроля качества социального обслуживания;

- каковы санкции, применяемые к сотрудникам за нарушения в области обеспечения качества услуг.

Бесспорно, что каждый тип учреждения должен иметь свою особенную систему менеджмента качества услуг. Идет ли речь о социально-реабилитационном центре, центре социального обслуживания, психоневрологическом интернате — в системе менеджмента качества должны быть учтены все нюансы, связанные с особенностями клиентуры, профнаправленностью персонала, особенностями пребывания клиентов, функциональной насыщенностью работы. Функциональное распределение в работе по оценке качества социального обслуживания должно соответствовать уровню подготовки тех или иных сотрудников к деятельности в области менеджмента качества, что достигается большим опытом работы в данной сфере и глубокими знаниями о методиках и процедурах оценки качества услуг.

Внедрение системы менеджмента качества в работу учреждений предусматривает получение сертификатов соответствия систем менеджмента качества требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Системы менеджмента качества. Требования». Однако необходимо заметить, что сертификаты соответствия стандарту ИСО подтверждают не столько качество самих услуг, сколько соответствие системы менеджмента качества (СМК) международному стандарту. Но в любом случае наличие подобного сертификата повышает престиж учреждения и свидетельствует о неравнодушии руководства к количественным и качественным показателям

социального обслуживания, отражающим своевременность, полноту и результативность услуг. В конечном итоге, наличие СМК является весомым фактором, способствующим качеству работы учреждения. Сотрудники служб, где СМК была внедрена и апробирована, сходятся во мнении, что происходят следующие перемены в деятельности учреждения:

- повышается внимание к потребителю, его запросам, претензиям, предложениям;
- в учреждении оптимизируются все трудовые процессы, что связано с рационализацией расходования рабочего времени, улучшением планирования и повышением ответственности за выполнение взятых обязательств;
- систематизируется документация, поскольку она является одним из основных источников информации по качеству социальных услуг;
- возрастает роль отдельного специалиста в деятельности всего учреждения, так как «человеческий фактор» даже в единичном измерении становится значимым во влиянии на оценку работы социальной службы.

Механизмы обеспечения качества предоставляемых услуг могут подразделяться как на механизмы, поддерживающие систему менеджмента качества, так и механизмы, обеспечивающие соответствие услуг национальным и региональным стандартам. В том и в другом случае необходима работа таких структур, как Служба контроля качества, Бюро качества, Комиссия по контролю за качеством предоставляемых услуг. Среди методик можно использовать два основных вида оценки анализ письменных источников и анализ мнений. К письменным источникам относятся отчеты, аналитические справки, данные мониторинга документооборота и т. д. Мнения респондентов в качестве источников можно использовать при проведении анкетных опросов клиентов, фокус-групп, нарративных интервью, экспертных опросов; условно к анализу мнений относится использование результатов психологических тестирований. Такие источники, как жалобы, предложения и благодарности, располагаются на стыке анализа документов и анализа мнений.

Важным условием эффективного функционирования системы подготовка руководителей и специалистов учреждение в области внедрения, документирования и функционирования СМК. Необходима организация обучения сотрудников посредством проведения курсов повышения квалификации по системам менеджмента качества, а также проведение периодических семинаров по обмену опытом в оценке и контроле качества социального обслуживания.

Наиболее актуальными проблемами внедрения системы менеджмента качества в деятельность социальной службы являются:

- организация обучения аудиторов по вопросам качества социального обслуживания в связи с нехваткой методических материалов и преподавательских кадров,
- необходимость для специалистов совмещать работу по СМК с основной деятельностью по причине отсутствия отдельных штатных единиц;
- отсутствие документации по системе менеджмента качества, регламентирующей этапы, время и руководство данной работой;
- отсутствие единых критериев по контролю качества социальных услуг.

Внедрение системы менеджмента качества в учреждениях социального обслуживания населения влечет за собой изменения в механизмах обеспечения качества предоставляемых услуг. Наряду с механизмами контроля качества услуг начинают функционировать механизмы управления качеством.

Контроль качества систематизируется настолько, что начинает действовать как один из основных факторов, влияющих на поддержание наработанного уровня качества услуг и его возможное повышение. Это заставляет руководителей использовать сложившиеся механизмы контроля как рычаги работы по наращиванию показателей качества услуг. Таким образом, система менеджмента качества становится полноценным управленческим механизмом.

В нормативных источниках четко определяется, что ответственность за политику в области качества несет директор учреждения. Он обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всего персонала учреждения, четко определяя полномочия, ответственность и порядок взаимоотношений задействованного персонала. Методической основой контроля качества услуг является совокупность правил и инструкций, руководств, положений и методик, в которых устанавливаются требования к системе качества услуг учреждения. Принцип единоначалия отнюдь не означает, что контроль качества услуг должен проводиться только на уровне директора. Оптимальной структурной основой системы менеджмента качества является трехуровневая система контроля. Первый уровень предполагает выполнение функций контроля лично директором. Он определяет саму политику учреждения в области качества, распределяет полномочия, контролирует порядок взаимодействия персонала учреждения по контролю качества услуг. Второй уровень предусматривает участие административно-управленческого персонала, наделенного соответствующими полномочиями, который осуществляет администрирование контроля качества услуг по учреждению и его подразделениям. Административно-управленческий аппарат контролирует наиболее стратегически важные аспекты и процессы работы структурных подразделений учреждения. На третьем уровне главным субъектом контроля выступает глава структурного подразделения. Он непосредственно сталкивается с трудовым процессом каждого своего подчиненного, имеет возможность отслеживать различные нюансы во взаимодействии сотрудника и клиента, наиболее полно осведомлен о деловых и нравственных качествах своих подчиненных, а также об особенностях обслуживаемого контингента.

2. Модель межуровневого взаимодействия в процессе контроля качества социального обслуживания

Наиболее приемлемой моделью межуровневого взаимодействия в процессе контроля качества социального обслуживания может быть следующая. Директор ежеквартально составляет план-график контроля, определяет цели и задачи в сфере контроля качества на следующий квартал. Данный план-график не. Осуществляя контроль за деятельностью структурных подразделений, контролирующие субъекты второго уровня должны содействовать подразделениям в составлении планов проведения анализа работы подразделения, составлении графика контроля, определении основных тем контроля, целей и задач контроля. Необходимо отслеживать обеспеченность структурных подразделений методическими рекомендациями стандартами, схемами, инструкциями и иными документами.

Основными из них могут быть:

- 1) методические рекомендации по ведению делопроизводства, оказанию первой доврачебной помощи, ведению дневника соцработника;
- 2) алгоритм составления плана работы;
- 3) критерии оценки эффективности деятельности соцработника;
- 4) основные темы контроля;
- 5) последовательность проведения проверок тематического и предупредительного видов.

Со стороны административно-управленческого аппарата (на втором уровне контроля) должен производиться контроль по наиболее важным вопросам деятельности структурных подразделений, отражающих качество предоставляемых услуг.

Контроль может быть посвящен следующим темам:

- «Работа комиссии по распределению благотворительной помощи гражданам через ОССО (Отделение срочного социального обслуживания)».
- «Качество оказания юридической и психологической помощи клиентам».

- «Выполнение договорных обязательств по предоставлению гарантированных государством социальных услуг ОСО, ОСМО (Отделение социального обслуживания, Отделение социально — медицинского обслуживания) на дому».

- «Соблюдение режима дня в социально-оздоровительном отделении, отделении дневного пребывания».

- «Степень удовлетворенности клиентов оказываемыми услугами (анкетирование)».

«Соответствие практической деятельности ОСО, ОСМО нормативным требованиям государственных стандартов социального обслуживания».

«Соблюдение законодательства при установлении размера оплаты за гарантированные государством социальные услуги».

- «Индивидуальный уход за малоподвижными клиентами отделения».

- «Соблюдение санитарно-эпидемиологического режима в социальной столовой».

- «Расход и остатки продуктов питания на складе социальной столовой».

- «Контрольные проверки по расходованию бензина».

- «Сохранность имущества Центра».

На третьем уровне контроль осуществляется заведующими структурными подразделениями (в данном случае -отделениями социального обслуживания на дому) по следующему перечню тем:

- «Соблюдение графика посещения клиентов».

- «Учет предоставляемых социальных услуг в дневнике социального работника, тетради учета социальных услуг клиента и отчетной документации».

- «Спектр предоставляемых услуг клиентам на условиях их полной оплаты».

- «Этика взаимоотношений социального работника и клиента».

- »Использование социальным работником специальных приемов в решении психологических проблем клиентов».

- »Работа социального работника по выявлению нуждающихся в социальном обслуживании».

- »Решение социальным работником материальных и финансовых проблем клиентов».

- »Взаимодействие социального работника с родственниками клиентов».

- »Своевременное оказание социально-бытовых услуг по оплате коммунальных услуг».

- «Индивидуальный уход за клиентами, полностью утратившими способность к самообслуживанию и страдающих тяжелыми заболеваниями».

- «Рациональное использование времени социальных работников при выполнении социально-бытовых услуг».

- «Спектр предоставляемых услуг».

- «Хронометраж рабочего времени социального работника»

- «Объем и спектр предоставляемых услуг в рамках выполнения договорных обязательств».

- «Соотношение оказанных социальных услуг по организации питания, быта и досуга к общему количеству оказанных услуг клиентам».

- »Выполнение договорных обязательств с целью соблюдения прав и обязанностей клиента и социального работника в порядке оказания и получения социальных услуг».

- »Соблюдение правил поведения клиентов при обслуживании».

- »Денежные расчеты с клиентом».

В процессе контрольных мероприятий заведующие отделениями могут осуществлять контрольные посещения клиентов с целью решения их проблем. Итоги проверок на этом уровне должны рассматриваться на производственных собраниях, где уместно заслушать результаты анкетирования, опросов, беседе клиентами на предмет удовлетворенности качеством социального обслуживания. В качестве контрольного мероприятия

можно использовать методику сплошного опроса клиентов по единой анкете или опросному листу. Это позволит формализовано оценить различия между участками, между различными возрастными группами клиентов, другими разновидностями категорий.

Также контрольные мероприятия могут осуществляться в виде проверок документации структурных подразделений» рассмотрения и обсуждения возникших вопросов.

Результаты контроля можно отражать в оценочном листе, который должно иметь каждое структурное подразделение. Основными показателями качества работы, отраженными в оценочном листе, могут выступать:

- полнота оказываемых услуг;
- качество обслуживания (комплексный показатель);
- ведение дневника социального работника;
- пополнение банка данных;
- своевременная сдача отчетов;
- участие в производственной учебе;
- наличие жалоб;
- наличие благодарностей.

Определение четких критериев качества работы сотрудников -едва ли не главное условие достижения максимальной объективности при рассмотрении процесса или результата работы. Помимо критериев, определенных в Национальном стандарте (полнота, своевременность, материальная и нематериальная результативность обслуживания), учреждение может вводить собственную систему критериев, которая будет конкретизировать и дополнять вышеупомянутую систему оценочных координат.

Так, критериями работы по удовлетворенности клиента решением его материальных и финансовых проблем могут выступать:

- привлечение помощи с последнего места работы;
- содействие в оказании материальной помощи через муниципалитеты;

- оказание помощи клиенту через отделение срочного социального обслуживания;

- оформление доплат, субсидий, и других выплат, предусмотренных законодательством.

Если брать за основу более обобщенные и в то же время неразмытые критерии, то, например, оценка качества деятельности заведующего отделением социального обслуживания (ОСО) на дому будет основана на критериях и методах оценки.

Оценка качества деятельности социального работника отделения социального обслуживания на дому, в свою очередь, может быть основана на критериях и методиках, приведенных.

Для качественной организации системы контроля важно учесть несколько моментов, от которых зависит направленность и функциональная обеспеченность системы контроля, первых, следует провести глубокий анализ работы структурного подразделения, выявить недостатки, четко сформулировав тему контроля, цель контроля, определить методы проверки спланировать процедуру проверки. Дело в том, что у одной и той же тематической проверки могут быть разные цели. Например, цели проверки соблюдения графика посещения клиентов могут быть следующие:

- своевременно ли социальный работник предоставляет услуги клиенту, какова периодичность и обоснованность их предоставления;

- качественно и оперативно ли оказывает социальный работник услуги клиентам;

- рационально ли использует время социальный работник;

- как соблюдается трудовая дисциплина.

Во-вторых, контрольное мероприятие должно осуществляться оперативно. Если проверка по каким-либо причинам затягивается, это снижает ее эффективность и достоверность, а также верифицируемость-возможность достоверной аналогичной перепроверки.

Аргументированность изложения текущего положения дел всецело определяется фактором времени, так как ситуация может измениться через несколько дней от влияния внешних факторов.

В-третьих, всегда необходимо знакомить проверяемого с результатами проверки и вместе с главой структурного подразделения составлять план по ликвидации выявленных недостатков.

В-четвертых, высока необходимость возвращения к повторному контролю по исправлению отмеченных недостатков» чтобы снять проверяемый вопрос с контроля.

Также немаловажно привлекать к контрольно-проверочным мероприятиям специалистов органов местного самоуправления, представителей общественных организаций, некоммерческого сектора с целью не допустить ангажированности результата контроля и повысить его объективность. Межведомственное взаимодействие в процессе контроля качества социального обслуживания заслуживает оформления в отдельное организационное направление в разработке методик контроля качества услуг, что обусловлено естественной открытостью системы социальной защиты населения и будет свидетельством демократичности и многосубъектности политики в области предоставления социальных услуг гражданам.

Вопросы для самоконтроля:

1. Организационное обеспечение процедур оценки и контроля качества социальных услуг?
2. Модель межуровневого взаимодействия в процессе контроля качества социального обслуживания?
3. Механизмы обеспечения качества предоставляемых услуг?
4. Оценка качества деятельности социального работника отделения социального обслуживания на дому?

ВОПРОСЫ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

1. Что понимается под квалитологией и её составными частями?
2. Что входит в структуру квалиметрии?
3. Принцип «триединства».
4. Генезис и этапы становления квалитологии как науки.
5. Объект и предмет квалитологии.
6. Понятие «социальная квалиметрия».
7. Понятие «контроль качества».
8. Оценка качества работы учреждений социального обслуживания населения.
9. Оценка эффективности работы учреждений социального обслуживания населения.
10. Критерии оценки качества по объектам его проверки.
11. Эффективность: действенность, результативность и производительность.
12. Оценка эффективности качества социальных услуг.
13. Понятие «экономический эффект».
14. Система категорий эффективности.
15. Оценка качества социального обслуживания населения. Какими национальными стандартами регулируется система контроля качества социального обслуживания?
16. На каких принципах строится система качества учреждения социального обслуживания и какие задачи она решает?
17. Какие факторы качества деятельности учреждения социального обслуживания вы знаете?
18. Какие мероприятия необходимо проводить при контроле факторов качества деятельности учреждения социального обслуживания?
19. Из каких мероприятий состоит контроль качества различных социальных услуг?

20. Что такое система менеджмента качества учреждения социального обслуживания? Из каких уровней она может состоять и какова их значимость?

21. Какие темы контроля можно применять к работе структурного подразделения центра социального обслуживания?

22. Какие критерии, показатели и методы оценки качества могут применяться к работе структурных подразделений ЦСО и конкретных специалистов?

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ, РЕФЕРАТОВ

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа по поиску, анализу и презентации материалов по заданным темам докладов направлена на повышение творческого потенциала студентов и развитие умений.

1. Квалитология: понятие и предмет регулирования.
2. Принципы и системность в управлении качеством.
3. Многоаспектность категории «качество».
4. Основы управления качеством в аспекте производительности.
5. Качество и производительность.
6. Показатели качества и их оценка.
7. Концепции качества: определения и структура.
8. Структура квалитологии.
9. Современные концепции и модели управления качеством.
10. Методология системы управления качеством.
11. Статистические методы оценки и контроля качества.
12. Статистический анализ в диагностике качества.
13. Статистическое регулирование в управлении качеством.
14. Комплексные системы управления качеством.
15. Структурно-функциональная организация системы управления качеством.
16. Нормативно-правовое обеспечение системы управления качеством.
17. Стандартизация в системе управления качеством.
18. Сертификация в системе управления качеством.
19. Инструменты контроля качества.
20. Самооценка и управление качеством.
21. Квалиметрия в стандартизации.
22. Стандартизация и менеджмент качества.
23. Предметные квалиметрии.
24. Специальные квалиметрии.

25. Квалитологическая компетентность

26. Роль стандартов в повышении качества социального обслуживания семьи и детей

27. Отечественная практика стандартизации социального обслуживания семей и детей различных категорий

КОНТРОЛЬНЫЕ ТЕСТЫ ДЛЯ ЗАЧЕТА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

Инструкция

Время выполнения 45 минут. Подчеркните на Ваш взгляд верные варианты ответов на следующие вопросы:

1.Квалитология – это наука

- а) о количестве
- б) о качестве
- в) о количестве и качестве

2. В структуру квалитологии входят (допустимо несколько вариантов ответа):

- а) сертификация
- б) теория качества
- в) теория управления качеством
- г) метрология
- д) нет правильного ответа

3. Кем были осуществлены первые системные исследования природы качества (допустимо несколько вариантов ответа):

- а) У.Э. Деминг
- б) Гегель
- в) Аристотель
- г) К. Маркс
- д) Э.Кант

4. Философско-методологические предпосылки синтеза квалитологии отражают:

- а) становление экономической теории качества
- б) формирование и развитие проблемы качества продуктов труда, путей и методов ее решения в истории общественного производства
- в) системно-методологические предпосылки, отражающие достижения цикла наук системного (системологического) типа и математики

г) синтез истории учения о качестве, начиная от квалитативизма Аристотеля , кончая современной квалитативной парадигмой.

5. Первый исследователь, кто попытался дать развернутую структурную характеристику науки о качестве (при ее понимании как науки о качестве продукции), был:

- а) У.Э. Деминг
- б) А.В.Гличев.
- в) Аристотель
- г) К. Маркс
- д) Э.Кант
- е) Гегель

6. Качество – это:

- а) качество — совокупность свойств;
- б) качество системно-структурно, оно есть иерархическая система свойств или качеств частей объекта или процесса (подкачеств);
- в) качество динамично, оно есть динамическая система свойств;
- г) качество есть существенная определенность объекта или процесса, внутренний момент, выражающийся в закономерной связи составляющих частей, элементов; качество конституирует условия развития объекта;
- д) качество — основа существования объекта или процесса, оно имеет двоякую, внешне-внутреннюю обусловленность, раскрывающуюся через систему моментов качества — свойство, структура, система, граница, целостность, определенность, устойчивость, изменчивость, количество;
- е) качество обуславливает единичность объекта или процесса, его специфичность, целостность, упорядоченность, определенность, устойчивость;
- ж) все определения верны
- и) нет правильного ответа

7. Принцип целостности формирования и развития качества:

- а) фиксирует появление нового качества у целого объекта, несводимого к качествам его частей;
- б) определяет существование структурного представления качества (важного для квалиметрии) в виде структуры свойств, функций (функциональной структурности), или в виде структуры качеств частей, т.е. подкачеств или их единства;
- в) определяет понимание свойств и качества как функции времени.

8. Какие законы выступают регуляторами в контурах управления качеством (допустимо несколько вариантов):

- а) закон планомерного функционирования экономики (закон плановости)
- б) закон экономии труда
- в) закон стоимости и потребительной стоимости
- г) все определения верны
- д) нет правильного ответа

9. Что такое квалиметрия?

- а) отрасль науки, изучающая и реализующая методы количественной оценки качества продукции или услуги;
- б) отрасль науки, изучающая и реализующая методы измерения качества продукции или услуги;
- в) область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством;
- г) исследование природы качества, изучение экономических, социалистических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.

10. В структуру квалиметрии входят:

- а) сертификация
- б) теория качества
- в) теория управления качеством

- г) метрология
- д) нет правильного ответа

11. Понятия квалиметрии (ее концептуальный аппарат); аксиоматика и принципы; теория сравнения и логики оценивания; теория квалиметрических шкал; теория свертывания оценок, показателей и свойств, включая теорию весомости, теорию квалиметрических средних, теорию проблемы независимости и т.п. рассматривает эта составляющая (теория) квалиметрии:

- а) общая квалиметрия
- б) специальные квалиметрии
- в) предметные квалиметрии

12. Квалиметрия как наука имеет следующие статусы:

- а) экономический
- б) технико – экономический
- в) технический
- г) общенаучный
- д) систематический
- е) все вышеперечисленные варианты

13. При оценивании качества продукта (услуги) используют следующие аспекты:

- а) деятельностный аспект и алгоритмический
- б) алгоритмический и логический
- в) деятельностный, алгоритмический и логический
- г) нет правильного ответа

14. Факторы, влияющие на качество социальных услуг:

- а) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- б) условия размещения учреждения;
- в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения;

- д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы;
- е) наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения;
- ж) нет правильного ответа.

15. Точкой отсчета управления качеством является школа:

- а) Ф. Тейлора
- б) В. Шухарта
- в) Г. Доджа, Г. Роминга
- г) Г. Эмерсона
- д) Г. Форда
- е) Ф. Херцберга
- ж) Э. Мейо
- и) А. Маслоу
- к) А. Фейгенбаума
- л) нет правильного ответа

16. Основателем современной системы управления качеством является:

- а) А. Фейгенбаум
- б) Э. Деминг
- в) Г. Форд
- г) нет правильного ответа

17. Особенности социальной услуги (допустимо несколько вариантов):

- а) неосязаемость
- б) сохраняемость услуги
- в) неотделимость от источника услуги
- г) несохраняемость услуги
- д) непостоянство качества социальной услуги

е) социальная услуга – это продукт не только производителя, но и потребителя

ж) социальную услугу не всегда можно оценить только положительно

18. Особенности рынка в сфере социальных услуг:

а) на первом месте стоит экономическая эффективность

б) присутствуют три группы субъектов («продавец» социальных услуг; клиент; посредник (пенсионный фонд, ЖКХ, ЛПУ и т.д.)

в) абсолютное доверие к продавцу социальной услуги (социальному работнику)

г) высокая приоритетность социальной услуги

д) нет четкой связи между затратами труда социального работника и конечным результатом

е) на первом месте стоит социальная эффективность

ж) нет правильного ответа.

19. Эволюция обеспечения качества услуг включает стадии (допустимо несколько вариантов

ответа):

а) контроль

б) управление качеством

в) постоянное повышение качества

г) планирование качества

д) нет правильного ответа

20. Основные принципы качества Э. Деминга:

а) стремление к совершенствованию

б) новая философия

в) прекращение массовых проверок

г) осторожность при дешевых закупках

д) постоянное совершенствование систем

е) система подготовки кадров

ж) эффективное руководство

- з) устранение атмосферы страха
- и) устранение барьеров
- к) отказ от лозунгов
- л) отказ от произвольно установленных норм (квот) на производстве
- м) возможность гордиться своей работой
- н) поощрение обучения
- о) преобразования – дело каждого
- п) все вышеперечисленные принципы
- р) ничего из вышеперечисленного

21. Ядром концепции обеспечения качества является:

- а) получение потребителем только нужных и необходимых услуг, которые бы соответствовали стандартам
- б) получение потребителем любых услуг
- в) нет правильного ответа

22. Трилогия Качества Д.М. Джурана:

- а) планирование, контроль, повышение качества
- б) организация, управление и систематизация качества
- в) планирование, улучшение и управление качеством
- г) нет правильного ответа

23. Какие цели преследует всеобщее управление качеством:

- а) ориентация руководителя на удовлетворение текущих и потенциальных потребностей клиентов
- б) возведение качества в ранг цели учреждения
- в) оптимальное использование всех ресурсов организации
- г) нет правильного ответа

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

Методические рекомендации по изучению дисциплины и организации самостоятельной работы студентов

Вопросы для самостоятельного изучения студентами определены с целью углубления полученных знаний по курсу «Методика исследований и квалитология в социальной работе».

Самостоятельная работа необходима для приобретения навыков работы с научной литературой. Изучение монографии или статьи целесообразно начинать с выписки библиографических сведений (фамилия и инициалы автора, заглавие книги, место и год издания, на- именование издательства). Содержательный анализ изучаемого источника проводится следующим образом. Сначала фиксируют цель, которую автор работы ставит перед собой, и уясняют содержание основных понятий. Затем кратко формулируют основные положения данной работы, попутно выявляя все спорные точки зрения по рассматриваемой проблеме. И в завершение анализа сопоставляют собственные выводы с выводами автора.

Методические рекомендации по выполнению контрольных работ студентами

Контрольная работа выполняется в форме реферата. Студент самостоятельно выбирает тему контрольной работы и согласовывает ее с преподавателем.

Объем контрольной работы 15 печатных страниц.

Титульный лист должен содержать: название учебного заведения, название кафедры, которую представляет преподаватель, фамилию, инициалы и ученое звание преподавателя; фамилию, инициалы и номер группы студента; город, где находится вуз; год написания работы.

В контрольной работе должен быть предусмотрен план (на первой странице), а также список использованной литературы в алфавитном порядке (на последней странице). Во введении определяется актуальность темы, степень ее освещенности в литературе, намечается круг основных вопросов

изложения. Главная часть реферата должна содержать 2–3 раздела, освещающие содержание темы.

Цитаты и ссылки на источники также требуют соответствующего оформления. Существует два способа оформления ссылок – сноски и примечания. Сноски делаются в конце страницы, под чертой, отделяющей ее от основного текста. Нумерация сносок возможна постраничная или сквозная. При сквозной нумерации сноски переносятся на последнюю страницу. Сноска должна быть полной: с указанием фамилии и инициалов автора, названия книги, места и года ее издания, страницы, на которую сделана ссылка в тексте.

Методические материалы для преподавателей

Программа данного курса составлена в соответствии с требованиями стандарта. «Квалитолония в социальной работе» является обязательной дисциплиной, призванной обеспечить подготовку студентов к работе в сфере социального обслуживания.

Изучение этой дисциплины рекомендуется вести по двум различным направлениям. Первое направление, назовем его статическим, проводит по возможности полную классификацию потребностей, опираясь на исторические и современные материалы. Второе же направление обращает внимание на эволюцию человеческих потребностей, т.е. рассматривает их динамику.

Целесообразно выстраивать семинарские занятия в виде практикумов и деловых игр. Следует периодически проводить психологические тесты, чтобы развить у студентов наблюдательность, умение строить самостоятельные суждения и навыки самоанализа.

Главной задачей преподавателя является раскрытие творческих потребностей студентов – потребностей в создании новых духовных и материальных ценностей. Этому в полной мере соответствует туристический и информационный сервис.

Для рубежного контроля знания студентов и для формирования промежуточных рейтингов следует использовать тестовые задания, разработанные в данном учебном пособии и сочетающие в себе правильный выбор одного из предлагаемых вариантов решений и развернутые письменные ответы. Следует помнить, что в условиях современной экономики умственный труд – это проявление творческого подхода.

ЛИТЕРАТУРА

1. Азгальдов Г.Г. Квалиметрия для всех: Учеб. пособие/ Г.Г. Азгальдов, А.В. Костин, В.В. Садовов. — М.: ИД Информ Знание, 2012. -165 с.
2. Албегова И. Ф., Серова Е.А., Шаматонова Г. Л. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие.
3. Артёмов С.Н. Подход Колмогорова и Гёделя к интуиционистской логике и работы последнего десятилетия в этом направлении / УМН. Т. 59. Вып. 2 (356). 2004. С. 9–36.
4. Белл Д., Иноземцев В.Л. Эпоха разобщенности: Размышления о мире XXI века. М.: Центр исследований постиндустриального общества, 2007. 304 с.
5. Бендас Т.В. Гендерная психология. СПб.: Питер, 2018. 431 с.
6. Бочарников В.П. Fuzzy-технология: Математические основы. Прак- тика моделирования в экономике. СПб.: Наука-РАН, 2001.
7. Бурбаки Н. Интегрирование. Меры на локально компактных пространствах. Продолжение меры. Интегрирование мер. Меры на отде- лимых пространствах. М.: Наука, 1977. 600 с.
8. Бурбаки Н. Элементы математики. Общая топология / пер. с франц. М.: Наука, 1975. 408 с.
9. Вагин В.Н. Дедукция и обобщение в системах принятия решений. М.: Наука. Гл. ред. физ.-мат. лит. 1988. 384 с.
10. Вдовина М.В. Микросоциологический подход к клиентоориентиро- ванной социальной работе // Социальное обслуживание. 2020. № 2. С. 30–37.
11. Вейль Г. О философии математики / пер. с нем.; предисл. С.А. Янов- ской; вступ. ст. А.П. Юшкевича. Изд. 2-е, стереотип. М.: КомКнига, 2005. 128 с.
12. Вессель Х.А. Топологические логики и их интерпретации // Вопросы философии. 1971. № 1. С. 67–74.

13. Вригт Г.Х. фон. Модальная логика местоположения / Логический анализ языка. Языки пространств. М.: Языки русской культуры, 2000. С. 7–15.
14. Вригт Г.Х. фон. О локализации ментальных состояний / Логический анализ языка. Языки пространств. М.: Языки русской культуры, 2000. С. 16–19.
15. Гегель Г.В.Ф. Наука логики. СПб.: Наука, 2002. 800 с.
16. Гегель Г.В.Ф. Феноменология духа. СПб.: Наука, 2006. 443 с.
17. Гильберт Д., Бернайс П. Основания математики. Теория доказательств. 2-е изд. М.: Наука, 1982. 652 с.
18. Гринин Л.Е., Коротаев А.В. Социальная макроэволюция: Генезис и трансформации Мир-Системы. М.: ЛИБРОКОМ, 2009. 568 с.
19. Гуссерль Э. Идеи к чистой феноменологии и феноменологической философии. Книга первая: Общее введение в чистую феноменологию. 3-е изд. / пер. с нем. А.В. Михайлова. М.: Академический Проект, 2019. 489 с.
20. Гуссерль Э. Собрание сочинений. Т. 3 (1). Логические исследования. Т. II (1) / пер. с нем. В.И. Молчанова. М.: Гнозис, Дом интеллектуальной книги, 2001. 471 с.
21. Декарт Р. Сочинения: В 2 т. / пер. с лат. и франц. Т. 1 / сост., ред., вступ. ст. В.В. Соколова. М.: Мысль, 1989. 654 с.
22. Добренков В.И., Кравченко А.И. Фундаментальная социология: В 15-ти т. Т. 9. Возрасты человеческой жизни. М.: Инфра-М, 2005. 1094 с.
23. Зарецкий А.Д. Менеджмент социальной работы : учебное пособие / А.Д. Зарецкий. -Изд. 2-е, доп. и перераб. -Ростов н/Д : Феникс, 2008. -187 с. - (Высшее образование).
24. Инновационные методы практики социальной работы: учебное пособие для магистров / Г.Х. Мусина-Мазнова, И.А. Потапова, О.М. Коробкова [и др.]. М.: Дашков и Ко, 2021. 316 с.
25. Кант И. Критика способности суждения. СПб.: Наука, 2006. 512 с.
26. Кант И. Критика чистого разума. М.: АСТ, 2022. 784 с.

27. Квалиметрия и управление качеством : курс лекций для реализации содержания образовательных программ высшего образования I ступени и переподготовки руководящих работников и специалистов / Н. М. Кириленко. – Гомель : учреждение образования «Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации», 2014. – 76 с.

28. Квалиметрия и управление качеством. Квалиметрия: учеб. пособие / А.Н.Чекмарев. — Самара: Изд-во Самар, гос. аэрокосм, ун-та, 2010. — 172 с
Лондон Д. Люди бездны (Книга очерков). Лондон Д., Сочинения, Т.2, М: Художественная литература, 1954. с. 405-590.

29. Квалиметрия: методы количественного оценивания качества различных объектов (курс лекций и практических занятий) : учеб. пособие. / под общ. и науч. ред. д.э.н., профессора Г.В. Астратовой ; ГОУ ВПО ХМАО – Югры «Сургут. гос. пед. ун-т». – Сургут : РИО СурГПУ, 2014. – 160, [1] с.

30. Кит П., Янг Ф. Управленческая экономика. Инструментарий руководителя. 5-е изд. / пер. с англ. СПб.: Питер, 2008. 624 с.

31. Клини С.К. Математическая логика. М.: ЛКИ, 2008. 482 с.

32. Колмогоров А.Н. Комбинаторные основания теории информации и исчисления вероятностей / Теория информации и теория алгоритмов. М.: Наука, 1987. 304 с.

33. Колмогоров А.Н., Фомин С.В. Элементы теории функций и функционального анализа. 7-е изд. М.: Физматлит, 2019. 576 с.

34. Королева И.В., Чугунова Н.Ю. Проектирование как технология социальной работы с молодежью в современных условиях // Социально-гуманитарные знания. 2019. № 5. С. 85–95.

35. Костенко В.В., Козачок В.И. NEET-молодежь и ее участие в протестной деятельности как фактор возможных «цветных революций» // Социальная политика и социальное партнерство 2020. № 6(185). С. 40–49.

36. Кравченко А.И., Тюрина И.О. Социология управления: фундаментальный курс. 4-е изд., испр. и доп. М.: Академический Проект, 2008. 983 с.

37. Кузанский Н. Сочинения: В 2-х т. Т. 1. М.: Мысль, 1979.
38. Ладушкина Н.М. Технология управления качеством образования на муниципальном уровне. — Стерлитамак, 2003.
39. Лотова И.П. Конфликты в учреждении социального обслуживания населения: преодоление и профилактика // Социальное обслуживание. 2020. № 2 (153). С. 143–149.
40. Ляпунов А.А. О строении и эволюции управляющих систем в связи с теорией классификаций / Проблемы теоретической и прикладной кибернетики. М.: Наука, 1980. 336 с.
41. Мерло-Понти М. Феноменология восприятия / пер. с франц.; под ред. И.С. Вдовиной, С.Л. Фокина. СПб.: Наука, 1999. 606 с.
42. Мертон Р. Социальная теория и социальная структура. М.: АСТ, 2006. 873 с.
43. Миллс Ч.Р. Социологическое воображение / пер. с англ. М.: Стратегия, 1998. 264 с.
44. Молчанов В.И. Исследования по феноменологии сознания. М.: Издат. дом «Территория будущего», 2007. 456 с.
45. Наместникова И.В. Методы исследования в социальной работе: учебник для бакалавров. М.: Юрайт, 2019. 430 с.
46. Наместникова И.В. Этические основы социальной работы: учебник и практикум. 2-е изд., пер. и доп. М.: Юрайт, 2020. 381 с.
47. Новиков Н.Ю. Теория шкал. Принципы построения эталонных процедур измерения, кодирования и управления. 2-е изд., испр. и доп. М.: ФИЗМАТЛИТ, 2012. 536 с.
48. Новиков П.С. Конструктивная математическая логика с точки зрения классической. М.: Наука, 1977. 328 с.
49. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / Под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. Серия «Научные доклады: независимый экономический анализ». М.:

Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. 234 с.

50. Очерки методов восточной рефлексотерапии / Гаваа Лувсан. 3-е изд. перераб. и доп. Новосибирск: Наука. Сиб. отд-ние, 1991. 432 с.

51. Парсонс Т. О структуре социального действия. Изд. 2-е. М.: Академический Проект, 2022. 880 с.

52. Пирогов С.В. Социальное прогнозирование и проектирование: учебное пособие. М.: Проспект, 2020. 371 с.

53. Платон. Софист / Полное собрание сочинений в одном томе. М.: Альфа-Книга, 2020. 1311 с.

54. Пригожин А.И. Управленческие идеи. М.: Ленанд, 2020. 480 с.

55. Психология кризисных и экстремальных ситуаций: учебник / под ред. Н.С. Хрусталёвой. СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2018. 748 с.

56. Робинсон Дж. А. Машинно-ориентированная логика, основанная на принципе резолюции / Кибернетический сборник. Новая серия. Вып.

57. Самыгин П.С. Профилактика девиантного поведения молодежи: учебное пособие для вузов / П.С. Самыгин, С.И. Самыгин, Д.В. Кро- тов; под общ. ред. П.С. Самыгина. 2-е изд., испр. и доп. М.: Юрайт, 2020. 284 с.

58. Сорокин П.А. Человек. Цивилизация. Общество / пер. с англ. М.: Политиздат, 1992. 543 с.

59. Социальное проектирование в образовании и практике социальной работы: учеб. пособие / А.В. Старшинова и др.; [под общ. ред. А. В. Старшиновой] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. -Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2018. -160 с.

60. Спиноза Б. Этика. М.: РИПОЛ классик, 2021. 496 с.

61. Субетто А.И. Квалитология образования. М. — СПб.: ИЦ проблем качества подготовки специалистов, 2000.

62. Субетто А.И. Образовательное общество как форма бытия ноосферного общества и реализации стратегии развития образования в

России в XXI веке (развитие теоретической системы Ноосферизма) – Кострома: КГУ им. Н.А.Некрасова, 2006.

63. Топчий Л.В. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг. Учебное пособие для бакалавров и специалистов социальной работы. — М.: РГСУ, 2009.

64. Фазлыева А.Ф., Слюнько Н.Б. Деятельность социального педагога с семьей по профилактике и разрешению конфликтов в детско- родительских отношениях // Социальная политика и социальное партнерство. 2020. № 3 (182). С. 66–74.

65. Фирсов М.В. Теория социальной работы: учебник для бакалавров. 4-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2021. 455 с.

66. Фирсов М.В., Студёнова Е.Г. Технология социальной работы: учебник и практикум для вузов. 3-изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2020. 557с.

67. Фреге Г. Логика и логическая семантика / пер. с нем. Изд. 2-е, испр.

68. Фрейд З. Введение в психоанализ / пер с нем. Г.В. Барышниковой. М.: АСТ, 2019. 396 с.

69. Фуряева Т.В. Социальная реабилитация лиц с ограниченными возможностями здоровья: учебное пособие для вузов. 2-е изд., пер. и доп. М.: Юрайт, 2019. 189 с.

70. Холостова Е.И. Социальная работа: история, теория и практика: В 2-х ч. Ч. 1: учебник для академического бакалавриата. М.: Юрайт, 2019. 445 с.

71. Хорни К. Наши внутренние конфликты. Конструктивная теория нев- розов. СПб.: Питер, 2019. 260 с.

72. Шишкин И.Ф., Станякин В. М. Квалиметрия и управление качеством: Учебник для вузов. М.: Изд-во ВЗПИ, 1992.

73. Штомпка П. Социология социальных изменений / пер. с англ.; под ред. В.А. Ядова. М.: Аспект Пресс, 1996. 416 с.

74. Шюц А. Избранное. Мир, светящийся смыслом / пер. с англ. М.: РОССПЭН, 2004. 1054 с.

75. Ядов В.А. Стратегия социологического исследования. Описание, объяснение, понимание социальной реальности. 6-е изд. М.: ИКЦ «Академкнига»; «Добросвет», 2003. 596 с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины

1. Каталог электронных библиотек
<http://www.aonb.ru/iatp/guide/library.html>
2. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) <http://elibrary.rsl.ru/>
3. Электронная библиотека учебников <http://studentam.net/>
4. Европейская электронная библиотека <http://www.europeana.eu/portal/>

Учебное издание

**Магомедова Папанеш Курбановна
Магдиева Нателла Тахмановна
Гаматаева Саида Хасмагомедовна**

КВАЛИТОЛОГИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Учебное пособие

Текст приводится в авторской редакции

Ответственный редактор *Ю. Барабанищикова*

Издательство «Директ-Медиа»
117342, Москва, ул. Обручева, 34/63, стр. 1
Тел. +7 (495) 258-90-28, 8-800-333-68-45
E-mail: manager@directmedia.ru
www.biblioclub.ru
www.directmedia.ru