С.Б. СМИРНОВА

**СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА**

**И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

для студентов высших учебных заведений,

обучающихся по направлению "Социальная работа"

Ростов-на-Дону-2014

УДК 316.36

ББК

С

***Автор:***

**Смирнова Светлана Борисовна -** кандидат педагогических наук, доцент кафедры социальной работы Донского государственного технического университета.

***Рецензенты:***

*Басина Н.И.-* доктор философских наук, профессор

*Мезинова Г.Н.*- кандидат философских наук, доцент

**Смирнова С.Б.**

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие для бакалавров / С.Б. Смирнова. − Ростов н/Д: Издательский центр ДГТУ, 2014. − 159 с.

ISBN

Учебное пособие посвящено рассмотрению теоретико-методологических и практических проблем общей и социальной квалиметрии, стандартизации социальных услуг.

Соответствует требованиям Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 040400 "Социальная работа".

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки "Социальная работа", преподавателей и практических работников.

ББК

ISBN

**Оглавление**

**Предисловие**.......................................................................................................7

**Раздел I. ПОНЯТИЕ О ПРИРОДЕ КАЧЕСТВА. ОБЩИЕ ОСНОВЫ КВАЛИМЕТРИИ**...............................................................................................9

**Глава 1. Квалитология как наука о качестве**................................................9

1.1. Этапы становления квалитологии как науки о качестве........................9

1.2.Анализ предпосылок квалитологии........................................................11

1.2.1. Философско-методологические предпосылки................................12

1.2.2.Производственно-экономические предпосылки синтеза квалитологии.............................................................................................19

1.2.3. Теоретико-экономические предпосылки синтеза квалитологии...21

1.2.4. Системно-научные предпосылки квалитологии.............................22

1.3. Объект и предмет квалитологии............................................................24

1.4. Типология синтезов знания в квалитологии.........................................25

*Вопросы и задания.......................................................................................*26

*Литература для самостоятельной работы..............................................*27

**Глава 2. Квалиметрия как часть квалитологии**..........................................28

2.1. Квалиметрия как наука: история становления.....................................28

2.2. Объект, предмет и структура квалиметрии..........................................32

2.3.Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества..........35

2.4. Принципы и задачи квалиметрии.........................................................38

2.5. Связь квалиметрии с другими науками................................................40

2.6.Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии......42

2.7. Развитие идей научной квалиметрии в начале нового столетия.Синтетическая научная квалиметрия - новая научная парадигма квалиметрического знания...............................................................................46 *Вопросы и задания.......................................................................................*49

*Литература для самостоятельной работы................................................*49

**Глава 3. Методологические основы квалиметрии**.......................................50

3.1. Методология определения и оценивания качеств.................................50

3.2. Понятие качества услуг. Показатели качества услуг...........................52

3.3. Методы оценки качества услуг: Методика SERVQUAL, Методика расчета индекса удовлетворенности потребителей (Customer Satisfaction Index — CSI), Метод "Делфи".........................................................................60

3.4. Особенности обеспечения качества услуг.............................................73

*Вопросы и задания.......................................................................................*75

*Литература для самостоятельной работы................................................*76

**Раздел II. СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ: ОЦЕНКА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**..........................................................................................77

**Глава 1. Сущность и специфика социальной квалиметрии**.......................77

1.1. Современная социальная квалиметрия: предмет и содержание...........77

1.2. Значение социальной квалиметрии в социальной работе: теоретические и практические направления исследования.................................................78

1.3. Понятие качества социальных услуг.......................................................112

1.4. Показатели качества социальных услуги.............................................114

1.5. Концепция улучшения качества социальных услуг.............................120

1.5.1.Типы улучшения качества..............................................................120

1.5.2.Трилогия Д.М. Джурана...............................................................121

1.5.3. Цикл У.Э. Деминга.......................................................................122

1.5.4.Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг..........................................................................................................124

1.5.5. Общие затраты на качество..........................................................126

*Вопросы и задания*........................................................................................128

*Литература для самостоятельной работы*...............................................128

**Глава 2. Стандартизация социального обслуживания**...............................129

2.1. Понятие стандартизации социальных услуг и социального обслуживания................................................................................................129

2.2.Стандарты социального обслуживания регионального уровня............135

2.3.Классификация национальных стандартов социального обслуживания................................................................................................136

2.4.Задачи стандартов социального обслуживания..................................138

2.5.Требования к содержанию стандартов социального обслуживания..138

*Вопросы и задания.......................................................................................*.140

*Литература для самостоятельной работы..............................................*141

**Глава 3. Оценка как инструмент управления качеством в социальной работе**.............................................................................................................. 143

3.1. Оценка потребностей социальных субъектов и общества..................

3.2. Оценка социальных программ и проектов.........................................

3.3. Методы оценки эффективности социальной работы............................

*Вопросы и задания.......................................................................................*

*Литература для самостоятельной работы................................................*

**Глава 4.** **Контроль и** **оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения**....................................................

3.1. Типы и виды социальных служб..........................................................

3.2. Категории клиентов социального обслуживания..................................

3.3. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг (внутренний административный контроль)...................................................

3.4. Контроль соответствия оказываемых услуг потребностям и нуждам клиента (клиентский контроль)........................................................................

*Вопросы и задания...........................................................................................*

*Литература для самостоятельной работы.................................................*

**ПРИЛОЖЕНИЯ**....................................................................................................

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Образцы бланков актов проверки основных факторов контроля качества предоставления социальных услуг (внутренний административный контроль).................................................................................

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Образцы бланков актов проведения исследования удовлетворенности клиентов полученными социальными услугами (клиентский контроль)...............................................................................................................

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

ГОСТ Р 52142-2003 «СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ. Качество социальных услуг. Общие положения»..............................................

ПРИЛОЖЕНИЕ 4.

ГОСТ Р 52496-2005 «СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ. Контроль качества социальных услуг»...............................................................

ПРИЛОЖЕНИЕ 5.

ГОСТ Р 52497-2005 «СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ. Система качества учреждений социального обслуживания».............................

**Предисловие**

В современной России стратегически актуальной стала проблематика социальной квалиметрии – науки и практики осуществления оценки качества общественного и личностного социального развития, определения социальной эффективности реформ, их коррекции с учетом результатов, выработки новых стратегий, направлений социального развития общества и человека, оптимизации функционирования общественных институтов. При этом проблемы социальной сферы приобрели и в актуальном, и в перспективном плане ключевое значение. Все это объективно определяет необходимость совершенствования профессиональной подготовки социального работника, владеющего технологиями социальной квалиметрии как прикладной оценочной деятельности, системой методов ее осуществления.

Содержание учебного пособия в целом отражает программу учебного курса "Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг", который входит в образовательную программу бакалавриата по направлению 040400 "Социальная работа".

Автором учебного пособия предпринята попытка изучения и обобщения теоретических и эмпирических данных в области общей и социальной квалиметрии, стандартизации социальных услуг.

Структура предлагаемого учебного пособия состоит из двух разделов.

В разделе 1 рассматриваются теоретико-методологические основы квалитологии как науки о качестве; этапы становления науки о качестве как проблемно-ориентированном, научно-практическом и системно-методологическом комплексе знаний; анализ предпосылок квалитологии; теоретико-методологические основы квалиметрия как отрасти квалитологии: ее предмет и задачи; научный статус квалиметрии, ее место в системе "качествоведческих" дисциплин; развитие идей научной квалиметрии в начале нового столетия; общие методы квалиметрии.

В разделе 2 рассматриваются сущность и специфика социальной квалиметрии: объект, предмет, структура, принципы; вопросы стандартизации социального обслуживания; качество социальных услуг как объект управления и система контроля качества предоставления социальных услуг населению; методики контроля и оценки эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения, как то:контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг (внутренний административный контроль), контроль соответствия оказываемых услуг потребностям и нуждам клиента (клиентский контроль).

В заключении каждого параграфа представлены вопросы и задания согласно теме, литература для самостоятельной подготовки.

При использовании настоящего пособия полезно одновременно ознакомиться с рабочей программой по дисциплине "Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг" и методическими рекомендациями для студентов по изучению дисциплины, представляющих собой комплекс рекомендаций и разъяснений, позволяющих студенту оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины: планирования и организации времени, необходимого для изучения дисциплины; использования материала учебно-методического комплекса; методических рекомендаций работы с литературой; рекомендаций по подготовке к зачету; работы с тестовыми материалами и пр.

Автор будет благодарен за отзывы и замечания по дальнейшему совершенствованию данного учебного пособия.

**Раздел I**

**ПОНЯТИЕ О ПРИРОДЕ КАЧЕСТВА. ОБЩИЕ ОСНОВЫ КВАЛИМЕТРИИ**

**Глава 1. Квалитология как наука о качестве. Теоретико-методологические основы квалитологии**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.1. Этапы становления квалитологии как науки о качестве

1.2.Анализ предпосылок квалитологии

1.2.1. Философско-методологические предпосылки

1.2.2.Производственно-экономические предпосылки синтеза квалитологии

1.2.3. Теоретико-экономические предпосылки синтеза квалитологии

1.2.4. Системно-научные предпосылки квалитологии

1.3. Объект и предмет квалитологии

1.4. Типология синтезов знания в квалитологии

1.5. Методологический принцип триединства науки о качестве: теория качества, теория измерения и оценка качества - квалиметрия и теория управления

*Вопросы и задания*

*Литература для самостоятельной работы*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1.1. Этапы становления квалитологии как науки о качестве**

В настоящее время преимущественное положение в мировой экономике, социальном и культурном развитии имеют те страны, в которых организовано производство качественной продукции, предоставление качественных услуг. Под качеством подразумевается степень соответствия совокупности присущих характеристик потребностям или ожиданиям, которые установлены, обычно предполагаются или являются обязательными.

Квалитология является одним из направлений теории качества, объединяющая проблемы, связанные с измерением и оценкой качества продукции/услуг.

Квалитология осуществляет общественные квалиметрические оценки измерением и сравнением физических, экономических, эстетических и других показателей с эталонами.

За последние годы произошел ряд серьезных изменений в отношении общества к проблеме качества, в целом, и отдельным его направлениям, в частности. Современная квалитативная парадигма, опираясь на собственную историю, определила новый подход к пониманию и анализу общественного интеллекта по поводу категории качества; формируется новое учение о качестве, продолжающее на новом этапе развития науки и культуры традиции квалитативизма Аристотеля, Канта, Гегеля, К. Маркса, Н.Д.Кондратьева и др.

**Три этапа становления квалитологии**

Проведенные теоретические исследования позволили, сформулировать представление о трех этапах становления науки о качестве как комплексе знаний, в котором качество раскрывается в его наиболее широких философско-системном и прикладном значениях.

***I-й 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 философском и экономическом аспектах (Аристотель, Кант, Гегель и др.).

***II-й этап: с середины XIX века и до середины XX века*.**

Данный этап связан с появлением и развитием промышленного производства, углублением дифференциации производства и труда, сложной структурой кооперативных связей. В теоретическом плане происходит формирование и развитие системы взглядов на проблему качества в форме теории потребительной стоимости, теории качества труда и пр. (К. Маркс, Н.Д.Кондратьев). В этот же период происходит становление первых теоретико-прикладных направлений: теории статистических методов управления качеством, теории контроля качества, теории точностиизготовления промышленной продукции и др.

***III-й этап: с середины XX века и по настоящее время.***

Он характеризуется:

- развитием теоретических и практических исследований в отношении самого процесса управлении качеством, появлением систем управления качеством в производстве и сфере услуг;

- дальнейшим развитием научно-методологических исследований в области квалитологии, включая постановку проблемы междисциплинарного единства и взаимосвязи в рамках единой науки о качестве, появлением и развитием различных концепций теории качества, квалиметрии, метрологии, теории управления качеством.

Первые два исторических этапа представляют собой своего рода этапы ее генеза. Потребности и законы социального развития, развития материального производства, а также законы развития науки и культуры определили осознание проблемы качества в ее философско-методологическом и экономическом значении, но еще не поставили проблемы формирования самой науки о качестве как таковой.

Третий этап есть этап появления системно-философского и научного анализа по поводу науки о качестве, обусловленной разворачивающейся синтетической революцией (основанной на синтезе, единстве и взаимной связи частей в единое целое на основе анализа. Автор теории синтетической революции - Субетто А.И.) в механизмах развития современного человечества, включая и квалитативную революцию.

Однако чтобы глубже разобраться в данном вопросе, следует обратиться к предпосылкам и истокам квалитологии.

**1.2. Анализ предпосылок квалитологии**

Предпосылки и истоки квалитологии прошли вышеуказанную историческую этапность развития проблемы качества. Их можно разбить на четыре основные части: философско-методологические, производственно-экономические, теоретико-экономические и системно-научные**.** Данный анализ имеет значение для понимания сути новой квалитативной парадигмы.

**1.2.1. Философско-методологические предпосылки**

Философско-методологические предпосылкиобъединяют историю учения о качестве, начиная от квалитативизма *Аристотеля*, кончая современной квалитативной парадигмой.

Первым категорию качества проанализировал Аристотель. В его учении были осуществлены системные исследования природы качества:

* выполнена попытка классификации качеств;
* сформулирован принцип целостности, фиксирующий факт несводимости качества целого к качествам его частей;
* разработано представление об иерархической структуре качества материальных объектов.

В своем труде "Категории" Аристотель выделял десять категорий:

1) сущность - основа всех остальных свойств;

2) качество;

3) количество;

4) отношение;

5) место;

6) время;

7) положение;

8) обладание;

9)действие;

10) страдание.

Аристотель считает, что качеством именуется, прежде всего то, "благодаря чему предметы называются такими-то". В соответствие с этим, Аристотель выделяет четыре вида качеств: *устойчивые, преходящие, претерпеваемые, качество-очертание.*

Под первым и вторым видами качества Аристотель подразумевает устойчивые и преходящие свойства, причем преходящими он называет свойства, которые легко поддаются колебаниям и быстро изменяются, каковы, например, тепло и холод, болезнь и здоровье и пр.

Третьим видом качеств - претерпеваемыми качествами - для Аристотеля являются: сладость, горечь, смуглость, белизна, чернота.

К четвертому виду качеств Аристотель относит «очертания и имеющийся у каждой (вещи) внешний облик и, кроме того, прямизна и кривизна и тому подобное. По таким качествам вещь называют такой потому, что она именно такой формы (очертания), например, треугольник называется так, потому что его качества характеризуются наличием трех углов и т.д.

Согласно воззрениям Аристотеля, качества, как правило, называются производными именами или именами, образованными от них как-то иначе; так от бледности – бледным, от умения читать и писать – умеющим читать и писать, от справедливости – справедливым .

Еще одной характеристикой качества для Аристотеля становится характеристика большей или меньшей степени: "говорят, что оно более бело или менее бело, чем другое, и об одном справедливом, что оно более справедливо или менее справедливо, чем другое. Да и самому качественно определенному доступно приращение, ибо нечто, будучи белым, может стать ещё более белым; однако не всегда так, а лишь большей частью".[[1]](#footnote-1)

Качество по Аристотелю не существует отдельно. Эта категория тесно взаимосвязана с такими категориями как "количество" и "отношение". В системе, разработанной Аристотелем, они образуют "подсистему" с ясно определяемым логическим порядком. Так, "количество" предшествует "качеству": в предмете и качество его формы, и качество цвета, и другие качественные определенности предполагают некоторую количественную характеристику, относящуюся к протяженности. В свою очередь, категории "количества" и "качества" предшествуют категории "отношения": всякое отношение предполагает" по Аристотелю, определенные количества (или качества) одних предметов, сравниваемые с количеством (или качеством) других.

Разрабатывая учение о качестве, Аристотель одновременно разрабатывает классификацию различных видов качеств.

Согласно теории Аристотеля, условием всякой деятельности и всего действительного считается возможность этой деятельности, или способность к ней. Если способность применяется в определенном направлении, то она переходит в свойство. Так, упражнение способности к познанию порождает знание. Упражнение нравственной способности — добродетель. Особый частный случай свойства — состояние. И свойство, и состояние — виды качества, возникновению которых предшествует данная от природы, еще не составляющая качества физическая возможность.

Еще один вид качества — "страдательные свойства". По сути, это тоже свойства, и они также приобретаются посредством упражнения. Но в "свойствах" главное — способность деятельности; напротив, в "страдательных" свойствах главное — способность восприимчивости. Первые активны, вторые — пассивны.

Далее Аристотель рассматривает — "форму" как очередной вид качества. Характеристика "формы" как вида качества — важная характеристика качественной определенности. Как особенность качественной определенности Аристотель отмечает, что в отношении нее "бывает и противоположность: так, справедливость есть противоположное несправедливости, белый цвет — черному, и все остальное подобным же образом". Однако наличие противоположного имеет место не во всех случаях качественных определенностей: так, огненно-красное — качественное определение, но оно не имеет противоположного себе.

Другая важная особенность качественных определений в том, что им присуще быть одновременно и отношениями. Одно белое называется в большей и в меньшей степени белым, чем другое, и одно справедливое — более и менее справедливым, чем другое. Да и само качество относительно в своей определенности: будучи белым, предмет имеет возможность стать еще более белым. Впрочем, эту особенность Аристотель считает применимой не ко всем, а только к значительному большинству качественных определений.

*Кант* рассматривает все категории прежде всего как формы мышления, формы производства и получения знания. Причем всякое знание включает в себя "два весьма разнородных элемента": "материю" и "некоторую форму", с помощью которой многообразие ощущений упорядочивается и сводится к единству. При этом "материю" для познания составляют ощущения, возникающие в результате воздействия "вещей в себе" на органы чувств человека. Формальным принципом познания являются априорные, то есть доопытные, не зависящие от какого бы то ни было опыта, формы чистого созерцания (пространство и время) и априорные формы рассудка (категории). Эти формы, пишет Кант, "приходят в действие и производят понятия при наличии чувственного материала"[[2]](#footnote-2). Трансформируясь из чистых форм мышления в "содержательные формы знания" (в результате синтеза с материалом чувственных впечатлений), категории не становятся "формами отражения" внешних предметов, объективной реальности. Они становятся формами "самого существования предметов", но понимаемых как явления, как формируемые посредством логических структур предметы опыта. Таким образом, категории выступают у Канта как логические условия и средства познавательной и созидающей (конструирующей природу как мир явлений) деятельности человека, как формы логического синтеза чувственных данных, производящие как знание о предмете, так и сам предмет, определяющие форму его бытия как предмета опыта. Они не только формы, в которых познаются предметы. Они вместе с тем - и именно вследствие этого - также и формы их действительного существования.

Пытаясь установить количество и состав всех "первоначальных понятий рассудка", Кант составил таблицу категорий, где все категории разделены на четыре группы: по количеству, качеству, отношению и модальности.

Первой категорией в таблице является категория количества, которая предполагает, по Канту, сплошную однородность синтезируемого материала.

В отличии от категория количества, категория качества, по Канту, есть "принцип... сочетания также и неоднородных частей знания в одном сознании".[[3]](#footnote-3) Группа категорий качества включает в себя категории реальности, отрицания и ограничения.

*Гегель* вторым после Аристотеля в трактате "Наука логики" дал определение категорий качества, которые могут применяться не только в философии, но и в управлении качеством. Для этого первоначально Гегелем было дано определение качества, согласно которому качество характеризуется как внутренняя характеристика, идентичная с бытием. По Гегелю *качество – это свойство, которое дает характеристику объекта по отдельным элементам или целиком.*

Гегель определяет качество через его признаки, то есть способности объекта взаимодействовать с другими объекта особенным образом. Качество, по Гегелю, определяется через его признаки. То есть признаки проявляются в отношении между объектами, явлениями и т.д.

Качество тех или иных объектов является ядром их свойств, таким образом Гегель показывает, что свойство – это нахождение качества в единственном из многих отношений рассматриваемого объекта к другим объектам.

Качество, по концепции Гегеля, выглядит как духовное основание всех признаков, свойственных данной вещи, но эта духовная основа обнаруживается только при взаимодействии данного объекта с другими объектами. Число признаков у каждого объекта в теории беспредельно, так как в системе универсального взаимодействия возможно безграничное количество взаимодействий. Различия между признаками объекта и его качествами всегда относительны, ибо, то, что является признаком в одном отношении, становится качеством в другом отношении.

Учение Гегеля о качестве основано на его диалектическом представлении о мире, то есть для появления какого-либо понятия необходимо саморазвитие суждения об этом понятии.

Диалектика понятий Гегеля напрямую связана с диалектикой вещей и их свойств или качеств.

Гегель рассматривает категорию качества и количества. Для Гегеля эти две категории взаимопроникающие, он считал, что без количественных изменений не может быть качества, так же как и нет качества без количественной характеристики.

Одним из ярких примеров данной взаимопроникаемости у Гегеля является понятие категории меры. По Гегелю мера – это не только указатель на качество и количество, но и указатель на соответствие этих двух категорий друг другу. Данная категория определяет единство качественной и количественной характеристики, то есть согласно Гегелю и его определению меры одному и тому же качеству может соответствовать несколько количественных характеристик, что указывает на то, что качеству принадлежат не каждые, а лишь определенные количественные значения.

Опровергая абсолютность качества, Гегель определял качество как результат скопления количественных характеристик. Приводя пример данного тезиса, Гегель говорил об агрегатном состоянии вещества, то есть плавлении, кипении и т.п. В данном примере каждое новое качество объекта, например, замерзание воды, есть итог количественных изменений, например, снижения температуры окружающей среды, а превращение ее в пар – есть итог повышение температуры окружающей среды. "Степень температуры воды, - писал Гегель, - сначала не оказывает никакого влияния на ее капельно-жидкое состояние, но затем, при возрастании или уменьшении температуры достигается точка, на которой это состояние сцепления качественно изменяется, и вода переходит с одной стороны, в пар, и, с другой – в лед".

Гегель говорил не только о переходе количества в качество, но и об обратном процессе. Данные переходы качества и количества друг в друга у Гегеля отражены как нескончаемый процесс, что по мнению Гегелю доказывает, что количество, переходя в качество, отнюдь не отрицает качества вообще, но отрицает лишь данное определение качество, место которого одновременно занимает другое качество. Это вновь образованное качество означает новую меру, то есть новое конкретное единство качества и количества, которое делает возможным дальнейшее количественное изменение нового качества и переход количества в качество.

Таким образом, в диалектической системе Гегеля основными логическими моментами бытия являются мера, качество и количество, которые взаимосвязаны между собой.

Учитывая то, что Гегель понимал качество, как было сказано выше, как определенность, тождественную бытию, то можно сказать о том, что определенность выступает в роли представителя качества. Исходя из этого можно сделать вывод о том, что первым условием существования качества в аспекте управления является всестороннее знание. То есть относительно управления - это знание процессов и знание людей, которыми ты управляешь. Это обосновывает одно из важнейших качеств руководителя – компетентность. Анализируя подход Гегеля к определению качества объекта можно сказать. Что качество в одном случае обладает одними характеристиками, а в другом – другими, возможно, совершенно противоположными. Поэтому, чтобы определить качество необходимо, по Гегелю, рассмотреть его количественные характеристики, а если интерпретировать в отношении управления качеством, то понять, в какой системе отношений оно получилось. Таким образом, можно сказать, что качество – понятие относительное.

*Новая квалитативная парадигма,* опираясь на достижения в учении о качестве Аристотеля – Канта – Гегеля, характеризуется глубоким проникновением в структуру категории качества, своеобразным системно-методологическим преобразованием этого учения на основе новых - системной, классификационной и циклической парадигм. Взаимодействие качества и количества с учетом его экстенсивной (направленность в сторону только количественного увеличения) и интенсивной (усиленный, дающий наибольшую производительность) сторон, принципы и закономерности системогенеза качества, в частности принцип единства внешних и внутренних моментов качества (качество как система внешних и внутренних моментов качества, как единство потенциального и реального), — являются теоретическим базисом нового квалитативизма как основы социальной квалитологии.

**1.2.2.Производственно-экономические предпосылки синтеза квалитологии**

Производственно-экономические предпосылки синтеза квалитологии отражают формирование и развитие проблемы качества продуктов труда, путей и методов ее решения в истории общественного производства.

Проблема качества продуктов труда и работ (труда, деятельности) появилась и существует с момента появления материального производства. На сегодняшний день большинством ученых выдвинуто положение о так называемой системной спирали развития материального производства,состоящей из трех стадий:

*-* первая стадия — первоначальная неразвитая целостность производства,характерная для первобытнообщинного и в какой-то степени рабовладельческого строя;

*-* вторая стадия — дифференциация труда и производства с одновременным ростом специализации и кооперациитруда и производства;

*-* третья стадия — становление новой системной целостностиматериального производства как части разворачивающейся системной революции.

Системная спираль развития материального производства является одновременно и системной спиралью развития проблемы качества в ее производственно-экономическом аспекте (Субетто А.И.).

Системная спираль развития производственно-экономической проблемы качества проявляется в следующих процессах: постепенного выделения в управлении производством функций контроля, испытаний, планирования качества, дифференциации жизненного цикла продукта, отпочковывания конструкторской и проектной деятельности и т.д.

Новый этап, "системной спирали", начался с середины XX века, с появлением первой системы управления качеством.

Со временем, процесс организации систем управления качеством захватил не только систему материального производства, сферу торговли, но и социальную сферу, сферу культуры, науки. образования, т.е. сферу функционирования совокупного интеллекта общества (общественного интеллекта).

Сегодня активно происходит становление своеобразных "координат качества", определяющих цивилизованность рынка, становление правовой квалитативной инфраструктуры рынка.

**1.2.3. Теоретико-экономические предпосылки синтеза квалитологии**

Теоретико-экономические предпосылки синтеза квалитологии представляют становление экономической теории качества.

Основателем научной экономической теории качества считается К.Маркс.

Как следует из основного уравнения обмена Маркса, обмен совершается по стоимости. Стоимость есть количество труда или времени. Трудоемкость, по которой совершается обмен, Маркс называет абстрактным, и далее — средним абстрактным, общественно необходимым. Этот вариант имеет величину, он измеряется по длительности и величине времени. Из приведенных примеров видно, что труд, который Маркс называет абстрактным, может совершаться без конкретного. В этом случае расход труда и времени есть, но продукт не производится. Качество этого продукта является результатом конкретного труда, а поскольку конкретный труд не имеет величины, то и качество продукта, по Марксу, не имеет величины, являясь величиной постоянной.

В связи с этим нет необходимости измерять качество продукта, оно не имеет величины, оно постоянно. Маркс говорит, что если есть конкретный труд, то качество продукта гарантировано.

Однако практический опыт опровергает сказанное. И абстрактный, и конкретный труд не соответствуют опыту, они неверны. Труд есть процесс изготовления товара, он характеризуется следующими параметрами: интенсивностью, производительностью, качеством, продолжительностью.. Интенсивность труда есть живое время, или время всех без исключения участников производства, затраченное на изготовление товара. Производительность труда есть технологическое время изготовления товара. . Качество труда есть качество изготовленного товара, соответствие его образцу.

В настоящее время теория качества труда и теория измерения качества труда — достаточно развитые теории.

Начиная со второй половины XX века, появляются различные концепции экономических теорий качества: экономико-статистическая концепция, политэкономическая концепция теории качества, концепции экономических теорий качества и пр.

Именно для этого периода характерно осознание предмета и оснований квалиметрии, появление ее различных версий.

**1.2.4. Системно-научные предпосылки квалитологии**

Системно-научные предпосылки синтеза квалитологии основываются на двух направлениях:

Первое - отражает формирование различных теорий науки о качестве в комплексе дисциплин неэкономического содержания.

Второе - отражает достижения цикла наук системного типа и математики.

Развитие производственно-технической базы современной экономики, усложнение технологии, организации, кооперации, управления качеством послужили стимулом для развития теории статистических методов контроля и регулирования качества производства, теории надежности и других. С конца XIX века развиваются и нетрадиционные ("нечисловые") методы измерения в психофизике, социологии, биологии и т.д. Это привело к пониманию того, что фактически произошло зарождение теории измерения качества, преодолевающие сложившийся стереотип представлений об измерении как измерении величин.

*Е.М. Четыркин*прямо отмечает, что проблема состоит в том, как "*соизмерить качества*" различных товаров, видов деятельности, потребностей и т.п.

Пласт "системных предпосылок" науки о качестве поставляет как методологию интеграции, системного проектирования самой науки о качестве, так и системно-методологическую базу развития ее теорий.

К этому классу предпосылок относятся: системный подход (существенный вклад, в развитие которого было сделано учением о системном, социальном роде качества); системный анализ; системотехника; системология и системогенетика; кибернетика и теория исследования операций; теория игр и теория решений; информатика и наука о классификационной деятельности и классификациях; учение о цикличности развития (теория циклов или циклология) и др.

Системный подход поставляет для методологии синтеза в квалитологии общеметодологические процедуры изучения "законов образования целого, законов строения целого, отношения явления (системы) с родовой системой". Раскрытие этих законов определяет каркасы как самой науки о качестве, так и ее теорий.

К комплексу системно-научных предпосылок относятся математика в ее современном развитии, которая все больше становится не столько математикой количества и числа, сколько математикой качества.

К. Боулдингуказывает, что в настоящее время уже создана "математика качества и структуры,хотя она еще не достигла таких успехов, как классическая математика количества и числа".

Отметим, что осознание роли качественного момента в математике, восходящее к Аристотелю и Канту, на современном этапе сопровождается сменой представлений о формализации, переходом от числовой парадигмы формализации к нечисловой парадигме формализации.

Особое место в этом классе предпосылок принадлежит системной методологии в широком смысле слова, получившей интенсивное развитие в 60—70-х годах нашего столетия и отражающей формирование новой системной парадигмы. Она служит не только базой "стержнизации" (термин *Б.М.Кедрова*) квалитологии, но и составляет каркас методологии этой науки и процесса ее проектирования. Концепция множественности методологий науки о качестве преемственна взглядам *Л.С.Выготского*, в соответствии с которыми в любойразвитой науке действуют "низшие и высшие типы методологической организации".

Резкое возрастание в 60-х и 70- годах интеграционных процессов в науке, формирование проблемно ориентированных научных комплексов, к которым следует отнести и квалитологию, обусловили возникновение проектировочного подхода к самому построению вновь возникающих комплексных наук.

Таким образом, системная часть рассмотренных предпосылок поставляет методологию проектирования самой науки о качестве, ускоряющей ее становление. В этом проявляется действие закона роста проективности общественного интеллекта в самой науке.

Проблемно-ориентированный синтез научных знаний о качестве в форме междисциплинарного научного комплекса — квалитологии — результат действия закона роста проективности, глубокой системной рефлексии "внутри проблемы качества", "проектно-разработческого" подхода.

Сформулированные четыре класса предпосылок квалитологии одновременно могут рассматриваться как проявление действия новых парадигм: системной, классификационной и циклической через призму проблемы качества в ее широком звучании, в контексте квалитативной революции в механизмах развития.

**1.3. Объект и предмет квалитологии**

Категория качества в квалитологии несет в себе ценностный (аксиологический) аспект, отражающий соотнесенность любых продуктов труда и применяемых процессов с общественными потребностями,с социальными и производственными возможностями, с личным и производственным потреблением, с социальными (государственными) нормами и доктринами. Квалитология - наука о качестве.

Таким образом*, объектом науки о качестве выступает качество предметов и явлений мира человека*.

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

К вопросу о предмете квалитологии примыкает и *вопрос о ее структуре.*Квалитология как наука о качестве имеет следующую структуру (рис.1).

**Квалитология**

**Теория управления качеством**

**Метрология**

**Квалиметрия**

**Теория качества**

*Рис.1. Структура квалитологии*

*Теория качества* - исследование природы качества; изучение экономических, социологических, информационных аспектов качества продукции/услуг на этапах ее/их создания и изменения.

*Квалиметрия* - изучает и реализует методы количественной оценки качества.

*Метрология* - изучает и реализует методы измерения качества.

*Теория управления качеством* - разработка научных основ и методов обеспечения и управления качеством.

**1.4. Типология синтезов знания в квалитологии**

Качество как объект исследуется множеством наук.Однако их предметом выступают или отдельные свойства или группы свойств. Наука о качестве, имея своей направленностью повышение эффективности управления качеством в соответствующих сферах общественной практики, исследует качество в целом, с учетом его многообразных проявлений и ценностных аспектов. Поэтому квалитология относится к типу интегративных наук в отличие от наук, исследующих отдельные свойства и отношения. Она формируется на основе синтеза наук и теорий, исследующих под разными углами зрения свойства и качества создаваемых объектов и процессов.

М.А.Розин выделяетследующие типы синтеза знаний:

• *онтологический синтез*как синтез различных представлений о качестве человека, образования, продуктов труда, услуг, объектов, процессов, ассимилированных общественной практикой, с учетом социальных, экономических, экологических, системных и технологических аспектов;

• *методологический синтез*как синтез методов разных наук, например, экономических, социальных, технических, человековедческих, связанных с управлением качеством и исследованиями его природы;

• *аксиологическии синтез*как синтез ценностных отношений в структуре качества путем синтеза соответствующих знаний и методов оценивания качества создаваемых объектов и процессов, продуктов труда (его результатом является по автору — синтетическая квалиметрия);

• *прагматический синтез*как синтез знаний о качестве, ориентированный на решение проблемы качества в конкретных областях социальной жизни, общественного производства и управления.

Исходя из этого представления о синтезах знаний в квалитологии, она определяется как новая "интегративная целостность научного знания" о качестве, раскрывающаяся в форме систем теорий различной степени общности, в которых исследуются, обобщаются и "материализуются" в соответствующих теоретических схемах законы и принципы формирования, развития и реализации качества объектов и процессов, законы и принципы его измерения и управления им.

***Вопросы и задания***

1. Охарактеризуйте основные этапы становления квалитологии: от древних времен истории человечества и до середины XIX века.
2. Раскройте философско-методологические предпосылки развития науки о качестве.
3. Раскройте производственно-экономические предпосылки синтеза квалитологии.
4. Раскройте системно-научные предпосылки квалитологии.
5. Каковы особенность принципа триединства науки о качестве.
6. Составьте выражение и объясните его: «человека, это, достоинство, качество, человека, жизни, качество, выражается, всегда, которое, и, временных, во, осмысливается, прошлого, категориях, будущего, настоящего, и». А.И. Субетто

***Литература для самостоятельной работы***

1. Аристов, О.В. Управление качеством. Москва : ИНФРА-М,2007.
2. Гулыга А.В. Гегель. М., 1994. С.52-56
3. Варжапетян А.Г. Квалиметрия. СПб.: ГУАП, 2005.
4. Гуслякова Л.Г., Григорьев С.И., Говорухина Г.В., Калинина Ю.А., Лига М.Б., Щеткина И.А.. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг, М.: Издательство Алгоритм, 2011.
5. Ильин И.А. Философия Гегеля как учение о конкретности Бога и человека. СПб, 1994. С.27-34
6. Лукасевич Я. Аристотелевская силлогистика с точки зрения современной формальной логики. М., 1959.-311 с.
7. Орлов Е.В. Аристотель об основаниях классификации // Философия науки. −2006.-№ 2.-С. 3-31.
8. Плотников Н. Дух и буква. К истории изданий Гегеля // Путь, 1995, № 7. – С.34-38
9. Субетто А.И. Сочинения. Ноосферизм: В 13 томах. Том восьмой: Квалитативизм: философия и теория качества, квалитология, качество жизни, качество человека и качество образования. Книга 1/ Под ред. Л.А. Зеленова. С. Петербург - Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова., 2009. http://www.cprfspb.ru/books/Tom08\_1.pdf Режим доступа – свободный.
10. Тебекин А.В. Управление качеством. Москва: Юрайт., 2011.
11. Шибкова О.С. Категория «качество» в учении Аристотеля и его последователей // III Международные Бодуэновские чтения: И.А. Бодуэн де Куртенэ и современные проблемы теоретического и прикладного языкознания (Казань, 23-25 мая 2006 г.): труды и материалы: в 2 т. / Казан. гос. ун-т; под общ. ред. К.Р. Галиуллина, Г.А.Николаева.– Казань: Изд-во Казан. ун-та, 2006.– С.189-191.

**Глава 2. Квалиметрия как часть квалитологии**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.1. Квалиметрия как наука: история становления

2.2. Объект, предмет и структура квалиметрии

2.3.Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества

2.4. Принципы и задачи квалиметрии

2.5. Связь квалиметрии с другими науками

2.6.Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии

2.7. Развитие идей научной квалиметрии в начале нового столетия.Синтетическая научная квалиметрия - новая научная парадигма квалиметрического знания

*Вопросы и задания*

*Литература для самостоятельной работы*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2.1. Квалиметрия как наука: история становления**

Качество, как характеристика сущности объектов и их свойств, всегда имело и имеет для людей большое практическое значение. Поэтому вопросы оценки качества всего, с чем имеет дело человек, были и остаются среди важнейших.

Первые известные случаи оценки качества продукции относятся к 15 веку до н.э. Тогда гончары острова Крит маркировали свои изделия специальным знаком, свидетельствующим об изготовителях и о высоком качестве их продукции. Это была оценка качества по так называемой «шкале наименований», или по «адресной шкале».

Фирменные знаки, а также другие знаки качества и сейчас служат ориентиром, оценочным признаком качества продукции. Позднее, как разновидность экспертного метода оценки качества продукции, использовался способ, основанный на обобщенном опыте потребителей,- способ «коллективной мудрости». Древнейшим примером экспертной оценки качества является дегустация вин. Всевозрастающая необходимость определения соответствия продуктов труда нуждам потребителей привела к возникновению специальной научной дисциплины – товароведение. Это было обусловлено появлением на рынке продаж большого количества разнообразных товаров, требующих классификации, а также оценки их качества и стоимости. Первая кафедра товароведения была организована в 1549 г. в Италии при Падуанском университете.

Развитие международной торговли требовало классификации продукции по качественным категориям, а для этого надо было измерять не только отдельные свойства продукции, но количественно оценивать ее качества по совокупности всех основных потребительских свойств. В связи с этим в Европе и США в конце 19-начале 20 в.в. стали широко использовать методы оценки качества продукции с помощью баллов.

Впервые в России обосновал и применил аналитический метод оценки качества продукции известный кораблестроитель, академик А. М. Крылов. Он с помощью соответствующих коэффициентов, учитывающих степень выраженности каждого свойства корабля и неравнозначности их, оценивал качество предлагаемых проектов строительства кораблей. Сведение этих коэффициентов в единую систему позволяло количественно оценить качество рассматриваемых проектов.

В 20-30 года 20-го столетия в СССР и в других странах методы количественной оценки качества товаров успешно развивались и использовались на практике. Так, например, в 1922 г. П. Бриджмен предложил способ сведения к одному показателю нескольких количественных оценок различных параметров, характеризующих качество. В 1928 г. эту же проблему решил М. Аранович. В то же время П. Флоренским были предложены новые способы обработки данных при количественной оценке качества продукции.

*Квалиметрия как самостоятельная наука* об оценивании качества любых объектов сформировалась в конце 60-х годов 20 века. Ее появление было обусловлено насущной необходимостью более эффективного и научного обоснования управления качеством производимой продукции.

В те годы «холодной войны» двух социальных систем особенно обострилась не только военнополитическая, но и конкурентная экономическая борьба различных стран и фирм, победа в которой зависела в значительной мере от качества производимой продукции.

В первой половине прошлого века в экономически развитых странах Запада появились различные эмпирические и в основном статистические и экспертные способы численной оценки качества различной продукции.

Аналогичные способы и приемы оценок качества использовались и в СССР. Однако для решения многих практических проблем нужны были единые методики, позволяющие более достоверно и точно определять уровни качеств и на этой основе принимать адекватные управленческие, инженерно- технологические и иные решения в отношении качества продукции.

Кроме того, решение различных специальных проблем техники, например надежности, технологичности, безопасности, эстетичности и др., подводили ученых к осознанию необходимости проведения объеденных, комплексных оценок качества по всем важнейшим параметрам свойств технических систем: машин, оборудования, приборов и т. д. с другой стороны, требовались методики количественных оценок различных объектов. Все это привело к тому, что группа советских ученых в составе военного инженера-строителя Г.Г. Азгальдова, инженеров-машиностроителей З.Н. Крапивенского, Ю.П. Кураченко и Д.М. Шпекторова, экономистов в области авиастроения А.В. Гличева и В.П. Панова, а также архитектора М.В. Федорова, убедившись в методической общности существующих разнообразных способов количественных оценок разных объектов, решила осуществить теоретическое обобщение этих способов путем разработки самостоятельной научной дисциплины под названием «квалиметрия».

Это по существу историческое для науки решение было принято в ноябре 1967 г. на неофициальной встрече группы энтузиастов в московском ресторане «Будапешт». Уже в январском номере 1968 г. журнал «Стандарты и качество» была опубликована статья с изложением коллективной позиции «группы», где квалиметрия была представлена как наука, в рамках которой изучается проблематика измерений качеств и разрабатываются методология и методы количественной оценки качества объектов любой природы: материальных и нематериальных, одушевленных и неодушевленных, предметов и процессов, продуктов труда и природы и т.д. В статье доказывалась принципиальная возможность выражать качество объекта одним количественным показателем, несмотря на множественность его различных свойств и признаков.

В 1971 г. в нашей стране издана первая «Методика оценки уровня качества промышленной продукции». В том году на 15-й Международной конференции европейской организации по контролю качества (ЕОКК) одна из пяти секций была посвящена вопросам квалиметрии. С основными докладами выступали наши авторы. В 1972 г. была проведена в Таллинне первая всесоюзная научная конференция по квалиметрии.

1979 г. – Госстандарт СССР издает Руководящий документ РД 50-149-79 под названием «Методические указания по оценке технического уровня и качества промышленной продукции».

Начиная с 1979 г. термин «квалиметрия» является стандартизованным в ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятие. Термины и определения». ЕОКК на своих международных с 1971 г. регулярно обсуждает вопросы квалиметрии.

В последующие годы до наших дней в стране изданы десятки монографий, опубликованы сотни статей, проводятся научные конференции и семинары, защищено много докторских и кандидатских диссертаций, посвященных проблемам и вопросам квалиметрии. Квалиметрия преподается студентам многих технических вузов, готовящих инженеров по специальности «Метрология, стандартизация и управление качеством», а также будущим инженерам-менеджерам новой специальности «Управление качеством». Есть учебники и учебные пособия по квалиметрии. Госстандарт периодически издает руководящие и методические материалы по использованию методов квалиметрии на практике. Методы квалиметрии на практике достаточно эффективно используются там, где вопросы управление качеством продукции или услуг решаются на научной основе, а не только организационно-экономическими методами.

Квалиметрия, зародившаяся и активно развивающаяся в нашей стране, теперь признается и осваивается специалистами зарубежных стран. Так, например, известно, что в США в октябре 1997 г. состоялся международный семинар по обучению менеджеров использованию методологии и способов квалиметрии. При этом преподавались в основном российские наработки по теории квалиметрии, начиная с проведения оцениваний качеств.

Итак, к настоящему времени квалиметрия представляет собой относительно новую, но вполне сформировавшуюся науку и учебную дисциплину, знания, которых необходимы практическим работникам, занимающимся оценкой и последующим управлением качеством различных объектов.

Большой вклад в теорию квалиметрии и практику ее использования внесли наши соотечественники, в частности: Ю.П. Адлер, Г.Г. Азгальдов, В.Г. Белик, Г.Н. Бобровников, А.В. Гличев, В.В. Кочетов, Г.Н. Солод, А.В. Субето, А.Г. Суслов, М.В. Федоров, И.Ф. Шишкин и многие другие ученые и специалисты.

**2.2. Объект, предмет и структура квалиметрии**

Термин «квалиметрия» образован от латинского qualitas - качество (или quails - какой по качеству) и греческого melreo - измеряю.

Квалиметрия – это наука об измерении и количественной оценки качества всевозможных предметов и процессов, т.е. объектов реального мира.

Квалиметрия является частью *качествоведения – 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.

*Объектом квалиметрии* может быть все, что представляет собой нечто цельное, что может быть вычленено для изучения, исследовано и познано.

*Предметом квалиметрии* является оценка качества в количественном его выражении.

*Структура квалиметрии* состоит из трех частей (рис. 2.):

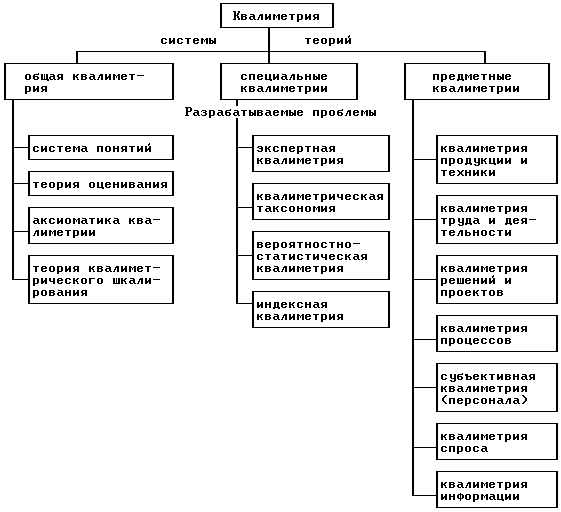
*1 - Общая квалиметрия* или общая теория квалиметрии, в которой рассматриваются проблемы и вопросы, а также методы измерения и оценивания качеств;

*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, социальных услуг и т.д.

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.



*Рис. 2. Структура квалиметрии*

Структурность, динамичность, определенность и целостность квалиметрии обеспечиваются механизмом взаимодействия: общая квалиметрия трансформирует специальную квалиметрию с учетом особенностей применяемых методов и моделей оценки, а последняя находит отражение в предметной квалиметрии. При этом взаимосвязи общей квалиметрии, специальной квалиметрии и предметной квалиметрии отражают динамику общего особого и единичного.

У квалиметрии, как науки, можно выделить следующие *статусы :*

* + экономический;
  + технико-экономический;
  + общенаучный;
  + систематический.

*Экономический статус* обусловлен политэкономическим содержанием категории качества в ее взаимодействии с потребительной стоимостью и стоимостью. С позиции экономического статуса квалиметрия включает в себя методы эконометрии, как теоретического измерения экономических свойств создаваемых объектов и процессов.

*Технико–экономический статус* квалиметрии отражает ее направленность на комплексные оценки экономических и технических свойств объектов и процессов, что отображается в результатно – затратных мерах эффективности, технико – экономических показателях, технико – экономических уровнях и т.д.

*Общенаучный статус* определяется философско – методологической и общенаучной функциями категории качества и подтверждается формированием большого числа предметных квалиметрий (продукции, техники, труда и т.д.).

*Систематический статус* квалиметрии определяет ее, как систематическую теорию. Это связано с тем, что категория качества имеет аспекты структурности, динамичности, определенности, упорядоченности – все основные признаки системы. Таким образом, здесь возможен системный подход и к оценке, и к анализатору, и к управлению.

Количественная оценка качества необходима для принятия обоснованных решений на всех стадиях жизненного цикла продукции, от маркетинговых исследований до принятия решения о снятии с производства. Квалиметрия качества позволяет определить конкурентоспособность, установить взаимосвязь качества и цены, сделать анализ качества процессов производства, определить пути совершенствования продукции и сокращения затрат. При этом распространение квалиметрических методов и подходов на качество процессов, проектов и решений создает действенный аппарат выбора лучших вариантов многокритериальных решений во всех сферах управления качеством.

**2.3. Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества**

Систему понятий квалиметрии в основном составляют требования, представленные в ГОСТ15467-79 “Управление качеством продукции. Основные понятия, термины и определения”, а так же в ИСО 8402. Представим некоторые основополагающие в квалиметрии термины и их определения.

*Объективное свидетельство* – данные, подтверждающие наличие или истинность чего-либо. Оно может быть получено путем наблюдения, измерения, испытания или другими способами.

*Контроль* – процедура оценивания соответствия продукции, процесса или услуги требованиям путем наблюдения, измерения, испытания или калибровкой.

*Верификация* – подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования выполнены.

*Валидизация* – подтверждение на основе объективных данных того, что требования по использованию или применению выполнены.

*Квалификация* – демонстрация способности выполнять установленные требования.

*Требования* – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предлагается или является обязательным.

*Свойство* – это особенность объекта.

*Размер*– свойство количественной определенности объекта и его свойств. Размеры и величины бывают физическими и нефизическими. Размер выражается количеством единиц соответствующей размерности.

*Величина* – значение, количественная характеристика размера.

*Измерение* – определение количественного значения физического размера с помощью эталонных измерительных средств. Следовательно, измеряются с помощью какой-либо меры только физические размеры и при этом определяются их физические величины. Измеряемый размер и его численная величина объективны. Погрешность измерения регламентируема и выявляема.

*Измерение* – это предмет метрологии – науки об измерениях физических размеров и определениях их величин, а также о методах и средствах обеспечения единства измерений и способах достижения требуемой точности результатов измерений.

Оценивание бывает: 1.количественно неопределенным, т.е. по содержанию, по сути (часто такое оценивание называют «качественным»); 2.количественным или квалиметрическим.

*Количественное оценивание* – определение численных характеристик размеров (физических и нефизических) без использования материальных средств. Погрешность оценивания не регламентируется, но она может быть рассчитана.

Общность измерения и количественного оценивания состоит в том, что в обоих случаях их результатом является численное выражение ранее неизвестного размера.

*Единица измерения* – условная величина, по сравнению с которой определяют значение (величину) размера.

*Физическая величина* – количественная характеристика размера конкретного свойства материального объекта (предмета, явления или процесса), измеряемая физическими единицами измерений.

Единица физической величины или физическая единица измерения – эта физическая величина фиксированного размера, условно принятая для сравнения с ней однородных величин, которой присваивается числовое значение, равное 1. Например: 1м – единица длины,1кг – единица веса и др.

*Нефизическая величина* – величина нематериального размера, оцениваемая неинструментальными методами, а также величина размера нематериального объекта или его особенностей.

Физическими величинами являются численные значения, например, массы тела, его объема, температуры и др. Нефизическими величинами оценивают ум, знания, безопасность, привлекательность и т. д.

Измеряемые величины могут быть размерными и безразмерными.

*Размерность* – указатель рода величины в соответствующих единицах измерений.

*Параметр* – величина частной составляющей измеренной физической величины. Например, при измерении напряжения переменного электрического тока его амплитуду и частоту рассматривают как параметры напряжения. Другой пример. Обычно при производстве продукции измеряют ее основные параметры – величины свойств, по которым осуществляют параметрический контроль качества. Следовательно, физические величины свойств объекта можно назвать параметрами.

*Показатель* – это численное значение размера, по которому можно судить о состоянии, изменении или развитии чего-либо.

**2.4. Принципы и задачи квалиметрии**

Так как определение качества объектов реального мира есть, по существу, познание их важнейших свойств и по сути, то, следовательно, квалиметрия является методологией с комплексом различных методик, относящихся к гносеологии – теории познания. Квалиметрия считается прикладной теорией познания качества всевозможных объектов исследования.

Итак, у квалиметрии, как и у всякой научной дисциплины, есть свои методологические *принципы*, содержание которых состоит в нижеследующем.

1. Квалиметрия обязана давать практике хозяйственной деятельности людей (т.е. экономике) общественно полезные методы достоверной квалифицированной и количественной оценки качества различных объектов исследования.

В отношении оценки качества товарной продукции проблема состоит в том, что у потребителей и производителей продукции существенно разные интересы. Производитель не всегда заинтересован и часто не может создавать качественные товары, а продавать их он стремится по наиболее высокой цене. Потребитель же заинтересован в дешевой но качественной продукции. Поэтому соответствующие методы оценки качества продукции могут быть разными. Задача квалиметрии – разрабатывать такие методы, приемы и средства оценивания качества продукции, которые учитывают интересы как производителей так и потребителей.

2. Приоритет в выборе определяющих показателей для оценки качества продукции всегда на стороне потребителей.

Дело в том, что количественная оценка качества, как правило, осуществляется не по всем возможным показателям, характеризующим свойства продукции, а по нескольким наиболее значимым, определяющим показателям. В силу того, что полезный эффект от продукции достигается при ее эксплуатации или потреблении, то при оценивании качества продукции преимущественно используются те показатели, которые характеризуют способность продукции «удовлетворять определенные потребности с ее назначением». Продукция создается для сферы потребления, поэтому в квалиметрии отдается предпочтение показателям потребительских свойств.

3. Следующий принцип можно сформулировать так: квалиметрическая оценка качества продукции не может быть получена без наличия эталона для сравнения – без базовых значений показателей определяющих свойств и качества в целом.

Абсолютные значения отдельных показателей качества еще не характеризуют качество, не являются оценочными. Для количественной оценки качества необходимо знать значения аналогичных показателей качества других или другого аналогичного образца. Конечным результатом оценки качества исследуемого образца продукции, является относительная величина знаний обобщенного показателя его качества и такого е показателя базового, эталонного образца.

4. Показатель любого обобщения, кроме самого нижнего (исходного) уровня, предопределяется соответствующими показателями предшествующего иерархического уровня.

Под самым низким иерархическим уровнем показателей следует принимать единичные показатели простейших свойств, формирующих качество. Показателем качества высшего иерархического уровня является интегральный показатель.

5. При использовании метода комплексной оценки качества продукции все разноразмерные показатели свойств должны быть преобразованы и приведены к одной размерности или выражены в безразмерных единицах измерения.

6. При определении комплексного показателя качества каждый показатель отдельного свойства должен быть скорректирован коэффициентом его весомости.

7. Сумма численных значений коэффициентов весомостей всех показателей качества на любых иерархических ступенях оценки имеет одинаковое значение.

8. Качество целого объекта обусловлено качеством его составных частей.

9. При количественной оценки качества, особенно по комплексному показателю, недопустимо использование взаимообусловленных и, следовательно, дублирующих показателей одного и того же свойства.

10. Обычно оценивается качество продукции, которая способна выполнять полезные функции в соответствии с ее назначением.

Выше перечисленные методологические принципы квалиметрии не исчерпывают всех концептуальных положений этой области науки. Однако они являются основополагающими при решении общих и частных вопросов, связанных с методами оценки качества объектов реальности и технической продукции в частности.

**2.5. Связь квалиметрии с другими науками**

Квалиметрия– межотраслевая научная дисциплина, в этом одно из ее основных отличий от многих наук (или научных областей).

Действительно, квалиметрия необходима во всех тех случаях, когда нужно дать количественную оценку качества какого-либо объекта. Но это не значит, что без квалиметрии такие оценки не возможны – их получали и продолжают получать, не прибегая к квалиметрическому аппарату (но эти оценки, за редким исключением, менее точны). Межотраслевой характер квалиметрии сам по себе еще не определяет ее место среди других отраслей знаний. Квалиметрия взаимосвязана с некоторыми отраслями науки, изучающими в определенных отношениях те же проблемы, что и квалиметрия.

*Метрология.* Одна из первых операций, предусмотренных при оценке качества – это вычисление оценок отдельных свойств качества. Для этого необходимо знать значения абсолютных показателей этих свойств. В подавляющем большинстве случаев такие показатели измеряют путем физического эксперимента с помощью приборов. Таким образом, квалиметрия использует полученные в метрологии данные как фундамент для своих дальнейших построений.

*Экспериментальная психология.* Важную роль в квалиметрии играют

экспертные методы, но развитие экспертных методов немыслимо в отрыве от

данных, получаемых в экспериментальной психологии: данных о психофизиологических возможностях человека (эксперта), требований к ее психологическим характеристикам экспертов, рекомендаций по наиболее правильной процедуре проведения экспертного опроса и т. д. Таким образом, использование в квалиметрии экспертных оценок вызывает потребность в ее тесном контакте с экспериментальной психологией.

*Прикладная математика.* Часть проблем квалиметрии имеет математический характер. Взаимосвязь квалиметрии и прикладной математики заключается в том, что первая использует методы, приемы, принципиальные подходы, разработанные во второй. Квалиметрия является «потребителем» той «продукции», которую «производит» прикладная математика.

*Исследование операций* – это научная дисциплина, изучающая методы, с помощью которых человек может определить наиболее целесообразную стратегию своего поведения – принять правильное решение. Именно квалиметрия разрабатывает критерии оптимизации (т. е. критерии качества), которые используют в исследовании операций при решении задач, связанных с оптимизацией параметров качества. Квалиметрия, в свою очередь, пользуется методами исследования операций.

*Теория экономической эффективности.* В теории экономической эффективности используют многочисленные критерии эффективности, имеющие общую особенность: все они строятся на сопоставлении результатов, получаемых при проведении того или иного хозяйственного мероприятия, с затратами на это мероприятие. Квалиметрические оценки, включаемые в расчеты экономической эффективности, помогают обеспечить сопоставимость сравниваемых вариантов и повышают точность этих расчетов. Таким образом, квалиметрия обеспечивает получение данных, которые необходимы для использования в теории экономической эффективности.

*Аксиология* (теория ценностей) – намечает общие подходы к оценке всех тех категорий, которые представляют ценность для человека: духовных, этических, эстетических, материальных. Качество какого-то объекта представляет материальную (в некоторых случаях и духовную) ценность для человека, оно является, с одной стороны, объектом изучения аксиологии, а с другой – объектом количественного анализа в квалиметрии. Таким образом, аксиология так относится к квалиметрии, как экономика – к эконометрии, биология – к биометрии и т. д.

В последние годы в квалиметрии появились новые направления: социологическая, педагогическая, логистическая, правовая квалиметрия и др. Это связано с ее «экспансией» и «диффузией» во многие сферы материальных и нематериальных видов человеческой деятельности.

**2.6. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии**

Исходя из современных требований могут быть сформулированы следующие исходные концептуальные положения современной квалиметрии:

1. Квалиметрия позволяет получить информацию о качестве оцениваемого объекта на любой стадии его жизненного цикла в количественной и качественной формах, пригодной для установления.

2. Квалиметрия рассматривает оценку качества объекта, как динамическую категорию, т.е. учитывает возможность изменения его качества при изменении конъюнктуры рынка, применение качества проекта с учетом опыта эксплуатации, совершенствования технических процессов и средств производства.

3. Квалиметрия формируется и развивается в двух взаимосвязанных областях, в области теоретической квалиметрии формируются общие принципы, методы и средства оценки качества, которое является единым для оцениваемых объектов разнообразной природы; в области прикладной квалиметрии формируется с учетом положений теоретической квалиметрии рабочий инструментарий для оценки конкретных объектов, при этом методы и средства оценки качества учитывают природу этих объектов и реальные условия проявления их качеств.

4. В квалиметрии объектами оценки являются : качество готовой продукции определенного вида или конкретного исполнения требований потребителя, определяющего спрос на продукцию определенного качества, количества и цены, требования действующего разрабатываемого или обновляемого стандарта на продукцию данного вида или конкретного исполнения, система качества, действующая на предприятии - изготовителе данной продукции.

Состав задач современной квалиметрии качества зависит от цели оценки, вида продукции и ее специфических особенностей, условий ее производства, эксплуатации или потребления, а также от вида модели системы качества, по ИСО 9000, действующем на предприятии.

Основными целями квалиметрии качества продукции являются:

* На стадии маркетинговых исследований. Это установленные соответствия к.п., текущим и перспективным потребностям с учетом уровня ее рыночной новизны на основе изучения и систематизации всех возможных сфер ее эксплуатации.
* На стадии разработки. Это установление технического уровня и конкурентоспособности продукции на основе выявления и всестороннего анализа свойств, образующих КП, и степени использования в разрабатываемой продукции современно научно - технических достижений и конструкторско - технических решений.
* На стадии производства. Это установление уровня качества осваиваемой выпускаемой и обновляемой продукции с учетом уровня ее производственной новизны и стабильности технологического процесса.
* На стадии эксплуатации. Это установление нового технологического уровня и качество установления технологического уровня и качество реализуемой и эксплуатируемой продукции с учетом динамично меняющейся конъюнктуры рынка и мероприятия по поддержанию КП при ее использовании, тех. обслуживании и ремонте.

В соответствии с целями квалиметрии качества задача оценки КП может быть подразделена на :

* предпроектные задачи;
* проектные задачи;
* производственные задачи;
* эксплуатационные задачи.

Предпроектными задачами оценки КП является комплексная оценка потребностей в продукции по ее качеству и количеству и оценка рыночной новизны продукции.

Оценка КП должна проводиться с учетом необходимости наиболее полного по сравнению с товарами конкурентов и перспективных нужд и запросов потребителей по совокупности технических, экономических и социальных факторов.

К товарам рыночной новизны относятся те исполнения продукции, которые полностью удовлетворяют потребность, либо обеспечивают наиболее полное удовлетворение известной потребности, либо существенно расширяют круг потребителей, удовлетворяя их известную потребность на том же уровне.

В качестве базы оценки при решении предпроектных задач рекомендуется приниматьпоказатели качества генетических образцов продукции в наибольшей степени реализуемых прогнозируемые для нее комплексы потребительских свойств.

Проектными задачами оценки КП являются тех. уровни продукции, уровни технологичности продукции, уровни ресурсопотребления продукции, качество сырья, материалов и комплектующих изделий.

Оценка КП должна производится с учетом необходимости максимального удовлетворения потребителей в реальных сферах ее применения при достаточно высоком уровне производственной и эксплуатационной технологичности продукции и рентабельности ее производства.

Производственными задачами оценки КП являются:

* оценки производственной новизны продукции;
* уровни безопасности продукции;
* уровни экологичности продукции;
* качество обновляемой продукции;
* стабильность качества продукции.

Оценка КП должна производиться с учетом необходимости освоения в производстве преимущественно конкурентноспособной продукции, поддержания выпускаемой продукции на современном уровне. К товарам производственной новизны относят оригинальные или модернизированные по конструктивно-технологическим признакам исполнения.

В качестве базы оценки при реализации производственных задач принимают показателями производства конкурирующих на действующих рынках образцов продукции отечественных предприятий и зарубежных фирм, при этом в качестве обязательных ограничительных условий принимаются действующие в мировой практике нормы предельно допустимых вредных воздействий продукции на человека и окружающую среду.

Эксплуатационными задачами оценки КП являются оценки динамики КП в условиях меняющейся конъюнктуры рынка, качества потребляемой продукции, качества продукции после ремонта.

Оценка должна производиться с учетом необходимости поддержания качества и конкурентоспособности продукции на высоком уровне, на основе изучения рыночной ситуации при реализации и распределении продукции, а также анализе и обобщении данных наблюдений за использованием продукции в сфере эксплуатации и восстановление ее первоначальных свойств при ремонтах.

**2.7.** **Развитие идей научной квалиметрии в начале нового столетия. Синтетическая научная квалиметрия - новая научная парадигма квалиметрического знания**

Синтетическая квалиметрия возникла на рубеже 70-х – 80-х годов ХХ-го века как новая парадигма быстро развивающейся новой научной отрасли – квалиметрии, отличительные особенности которой имеют следующее содержание (А.И. Субетто):

* "установка на обобщение всех видов измерений и оценки качества, включая ассимиляцию успехов в теориях измерениях качества и принятия решений в … наукометрии, социометрии, экономометрии, биометрии, психометрии и т.п.";
* "осознанное выделение *принципа политеоретичности квалиметрии как науки; триадное построение "пирамиды квалиметрических теорий" (общая, специальные и предметные квалиметрии)* в отличие от деления на теоретическую и прикладную квалиметрии в концепциях Г.Г.Азгальдова и ВНИИС" – Всесоюзного научно-исследовательского института стандартизации; "структуризация каждого из «слоев» трехуровневой организации синтетической квалиметрии в форме взаимосвязанных комплексов теорий…";
* *"ориентация синтетической квалиметрии не только на количественную, но и "качественную", семантико-ценностную оценку* с включением в систему квалиметрических шкал классификационных (именованных, таксономических или номинальных) шкал с выделением понятия, наряду с числовой мерой, семантической меры качества, нечеткой и атрибутивной мер качества";
* *"понятие меры качества* как отображение качества или его подмножеств (подмножеств свойств или морфологических элементов качества как системы) на множество чисел или семантических единиц (в последнем случае понятие меры предстает как семантическая мера качества); *отнесение к основным типам мер отображений шкалировании и отображений свертывания,* в соответствии с которым одно свойство может измеряться несколькими мерами (показателями), т.е. векторно, и, наоборот, несколько свойств может измеряться одной мерой";
* *"расширительное толкование декомпозиции качества как системы с выделением типов декомпозиции»,* например, функциональной, морфологической, организационной (институциональной), операциональной, деятельностной, целевой, сферной (по сферам деятельности) и т.п. с построением соответствующих "деревьев" или "графов" декомпозиции;
* *"построение концептуального аппарата синтетической квалиметрии на основе развитой синтетической категории качества и теории качества",* главными особенностями которой являются: *атрибутивная и функционально-кибернетическая концепции интерпретации свойства* и соответствующие системы формализации свойств – предикатная, теоретико-множественная, системно-динамическая; *учение о трех родах качества* ***–*** предметно-вещественном, функциональном и системно-социальном; *принцип дуальной, внешне-внутренней обусловленности качества; принцип отражения качества процессов в качестве результатов; включение* в теорию качества сложных систем *теории циклов и системогенетики* с соответствующими системами законов, позволяющих глубинно раскрыть *взаимосвязи в единстве "пространства – времени – качества" как в эволюции, так и в функционировании систем – объектов квалиметрии; принцип дуальности качества функционирования и качества развития систем;* и др.;
* *"трактовка эффективности как меры качества систем и процессов"*;
* *"включение теории сравнения и логики оценок как базовой теории общей квалиметрии".*

Таким образом, *структура синтетической квалиметрии* может быть представлена *в виде «пирамиды теорий»,* состоящей из трех "страт" или "слоев":

* *верхняя страта – общая квалиметрия****,*** в которую входят:
  + теория сравнения и логика оценок;
  + теория квалиметрических шкал;
  + теория свертывания показателей и оценок;
  + теория алгоритмов оценки;
  + классификации показателей качества;
  + общие принципы и аксиоматика квалиметрии;
* *средняя страта – специальные квалиметрии*, в состав которых входят:
  + экспертная квалиметрия;
  + индексная квалиметрия;
  + таксономическая квалиметрия (или квалиметрическая таксономия);
  + вероятностно-статистическая квалиметрия;
  + нечеткая квалиметрия;
  + тестовая квалиметрия;
  + цикловая-динамическая квалиметрия;
  + теория оценивания эффективности как меры качества систем и процессов;
* *нижняя страта* – предметные квалиметрии, охватывающие все сферы деятельности и общественной жизни человека и научные отрасли знаний, на которые делится единая наука как единый корпус научных знаний.

"Нижняя страта" в "пирамиде теорий" синтетической квалиметрии связывает общую и специальные квалиметрии со спецификой предметных областей измерения и оценки качества.

***Вопросы и задания***

1. Раскрыть структуру квалиметрии.
2. Охарактеризуйте основные статусы квалиметрии как науки: экономический, общенаучный, технико-экономический и систематический.
3. Каковы основные исходные концептуальные положения современной квалиметрии?
4. Основные теории квалиметрии
5. Каковы основные методы квалиметрии, используемые при оценке качества услуг?

***Литература для самостоятельной работы***

1. Л.Г. Гуслякова, С.И. Григорьев, Г.В. Говорухина, Ю.А. Калинина, М.Б. Лига, И.А. Щеткина. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг, М.: Издательство Алгоритм, 2011.
2. Аристов, О.В. Управление качеством. Москва : ИНФРА-М,2007.
3. Субетто А.И. Сочинения. Ноосферизм: В 13 томах. Том восьмой: Квалитативизм: философия и теория качества, квалитология, качество жизни, качество человека и качество образования. Книга 1/ Под ред. Л.А. Зеленова. С. Петербург - Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова., 2009. http://www.cprfspb.ru/books/Tom08\_1.pdf Режим доступа – свободный.
4. Варжапетян А.Г. Квалиметрия. СПб.: ГУАП, 2005. http://window.edu.ru/library/pdf2txt/928/44928/21706/page34 Режим доступа – свободны.
5. Тебекин А.В. Управление качеством. Москва: Юрайт., 2011.
6. Федюкин В.К. Квалинтология: Учебное пособие. Часть 1. – СПб.: Изд-во СПбГИЭУ, 2002.
7. Федюкин В.К.Основы квалиметрии. - М.: Изд-во «ФИЛИНЪ»,2004.
8. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. - М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во «ЭКМОС»,2002.

**Глава 3. Методологические основы квалиметрии**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.1. Методология определения и оценивания качеств

3.2. Понятие качества услуг. Показатели качества услуг

3.3. Методы оценки качества услуг: Методика SERVQUAL, Методика расчета индекса удовлетворенности потребителей (Customer Satisfaction Index — CSI), Метод "Делфи"

3.4. Особенности обеспечения качества услуг

*Вопросы и задания*

*Литература для самостоятельной работы*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3.1. Методология определения и оценивания качеств**

Так как качество объекта проявляется в первую очередь через его свойства, т.е. через объективные особенности объекта, то считается, что для оценки качества необходимо, во-первых, определить перечень тех свойств, совокупность которых в достаточно полной мере характеризует качество; во-вторых, измерить свойства, т.е. определить их численные значения; в-третьих, аналитически сопоставить полученные данные с подобными характеристиками другого объекта, принимаемого за образец или эталон качества. Полученный результат будет с достаточной степенью достоверности характеризовать качество исследуемого объекта.

На этапе метрологического измерения свойств (скорости, веса и т.д.) получают объективные сведения о них. Однако уже следующий квалиметрический этап в исследовании качества объекта носит во многом субъективный характер. Субъективность заключается в самом выборе эталона качества или «базового образца», с данными о котором сопоставляются сведения о свойствах исследуемого объекта. Кроме того, субъективность итоговой характеристики уровня качества кроется в использовании таких методик квалиметрической обработки данных о свойствах сопоставляемых объектов, которые больше соответствуют интересам и задачам исследователя.

Исходя из современных представлений о качестве как о единстве внутренней или внешней определенности объекта, следует, что при оценке его качества необходимо учитывать не только отдельные свойства в их совокупности, но и признаки, а также характеристики внутренней определенности, например уровень внутренней структурированности, устойчивости структуры и ее элементов или же их приспособляемости к изменяющимся условиям функционирования и т.п. Однако с метрологической и, в частности, с квалиметрической позиции достаточно учесть только внешние проявления качества, только «качествообразующие» свойства. Такой подход к измерению качества приводит к не вполне адекватному результату. Такой результат измерения качества не ошибочен, он не полон и поэтому имеет большую погрешность.

Измерение и обобщение показателей внешних свойств и характеристик внутренней сущности объекта исследования, дают, очевидно, возможность получения более точной численной характеристики уровня качества, т.е. более правильной оценки качества.

Полученный квалиметрический результат, т.е. численный показатель уровня качества исследованного объекта по отношению к качеству эталона, - это еще не окончательная оценка качества, а только основа для этого. Оценка качества – это ответ на вопрос, в какой мере полученный уровень качества исследованного объекта соответствует интересам или потребностям оценивающего объекта, группы людей или общества в целом.

При оценивании качества иногда рекомендуют использовать образ "идеального", необходимого полезного качества, которому редко когда соответствует выбранный эталон. Даже идеальный эталон качества не может всех удовлетворить, т.к. интересы, потребности, взгляды на ценности у всех людей разные. Поэтому любые оценки качества субъективны с объективной их основой в виде численных показателей уровней качеств. Это свидетельствует о единстве и очевидном противоречии объективного и субъективного в оценках качества реальных объектов, интересующих людей. Здесь в полной мере проявляется диалектика объективного и субъективного в позиции любого качества.

Оценка качества, выражающая ценность или степень полезности объекта, является предметом изучения многих специальных наук, в том числе и аксиологии – теории ценностей. В этой теории раскрываются содержания основных категорий, которые выражают ту или иную ценность для человека. К таким категориям относятся, например, духовные ценности, материальные ценности ( свойства товаров и услуг, безопасность техники). Понятийный аппарат аксиологии помогает при рассмотрении многих вопросов, связанных с качеством, прежде всего продукции, производственных процессов, услуг, окружающей среды и других объектов, изучаемых квалитологией и оцениваемых квалитометрией.

Итак, оценка качества (Qоц) есть результат взаимодействия четырех компонентов, а именно:

Qоц=< О, С, Б, Ал >,

где О – оцениваемый объект;

С – оценивающий объект;

Б – база оценки (эталон качества);

Ал – алгоритм (логика и приемы) оценивания.

**3.2. Понятие качества услуг. Показатели качества услуг**

Одним из основных документов, регламентирующих качество услуг, является международный стандарт ИСО 9004 – 2-91 «Административное управления качеством и элементы системы качества». В добавление к нему существует национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 "Услуги населению. Номенклатура показателей качества" (утв. постановлением Госстандарта РФ от 28 июля 2003 г. N 253-ст), введенный 1 июля 2004 г.

Заказчик является конечным получателем услуги вне данной организации. Хотя часто он может выступать в качестве внутреннего получателя в рамках данной организации; это особенно относится к более крупным организациям, где заказчик может находиться на последующем этапе в процессе предоставления услуги.

В соответствии с ИСО 9004 – 2-91 *услуга – результат взаимодействия поставщика и заказчика и внутренней деятельности поставщика по удовлетворению потребностей заказчика.* Требования к услуге должны быть четко выражены характеристиками, поддающимися определению и оценке заказчиком. Процессы, обеспечивающие предоставление услуги, также нуждаются в выражении характеристиками, которые не всегда могут быть определены заказчиком, но непосредственно воздействуют на исполнение услуги. Оба вида характеристик должны обладать способностью подвергаться оценке сервисной организацией на их приемлемость с помощью установленных стандартов.

Услуга или характеристика предоставления услуги может быть количественной (измеряемой) или качественной (сопоставимой) в зависимости от способа оценки и от того, производится ли эта оценка сервисной организацией или заказчиком.

Успешное осуществление управления качеством на этапе предоставления услуги создает значительные возможности для:

- улучшения исполнения услуги и удовлетворения требований заказчика;

- повышения производительности, эффективности и сокращения затрат;

- расширения рынка.

В большинстве случаев управление услугой и предоставлением услуги может осуществляться только путем контроля процесса предоставления услуги. Поэтому измерение и контроль характеристик процесса являются существенными для достижения и поддержания требуемого уровня качества услуги. Хотя корректирующее действие иногда возможно в плане предоставления услуги, обычно нельзя полагаться на конечный контроль с целью влияния на качество услуги уже на стадии взаимодействия с заказчиком, когда оценка последним любого несоответствия часто делается немедленно.

Процесс предоставления услуги может варьироваться от высоко механизированного (как это имеет место при прямом наборе номера при телефонном вызове) до сугубо персонифицированного (в случае предоставления юридических, медицинских или консультационных услуг). Чем больше процесс определяется механизацией или детально разработанными процедурами, тем больше возможность применения структурированных и упорядоченных принципов системы качества.

На высшее руководство возлагаются ответственность и обязательства сервисной организации за политику в области качества. Оно должно разработать и документально оформить политику в области качества, касающуюся:

- уровня качества предоставляемой услуги;

- образа сервисной организации и ее репутации в области качества;

- целей обеспечения качества услуги;

- выбора подхода к достижению целей в области качества;

- роли персонала компании, ответственного за реализацию политики в области качества.

Руководство должно обеспечить, чтобы политика в области качества публиковалась, была понятной, осуществимой и проводилась в жизнь. Реализация политики в области качества требует определения первоочередных задач по достижению целей в области качества. Первоочередные задачи должны включать:

- постоянное удовлетворение требований заказчика с точки зрения профессиональных стандартов и этики;

- непрерывное повышение качества услуги;

- учет социальных потребностей и необходимости защиты окружающей среды;

- эффективность при предоставлении услуги.

Руководство должно обеспечить официальные периодические и независимые анализы системы качества для того, чтобы определить ее постоянную пригодность и эффективность для реализации политики и достижения целей в области качества. Особый упор следует сделать на необходимость или возможность повышения качества. Анализы должны осуществляться соответствующими членами руководства или компетентным, независимым персоналом, докладывающим результаты непосредственно высшему руководству.

Анализы должны заключаться в хорошо продуманных и всеобъемлющих оценках, базирующихся на всех соответствующих источниках информации, включая:

- выводы анализов по исполнению услуги, т.е. информацию о всесторонней эффективности и результативности процесса ее предоставления в выполнении требования к услуге и удовлетворении заказчика;

- выводы внутренних проверок применения и эффективности всех элементов системы качества в достижении поставленных целей по качеству услуги;

- изменения, вызванные новыми технологиями, концепциями качества, стратегией рынка, а также социальными условиями или условиями охраны окружающей среды.

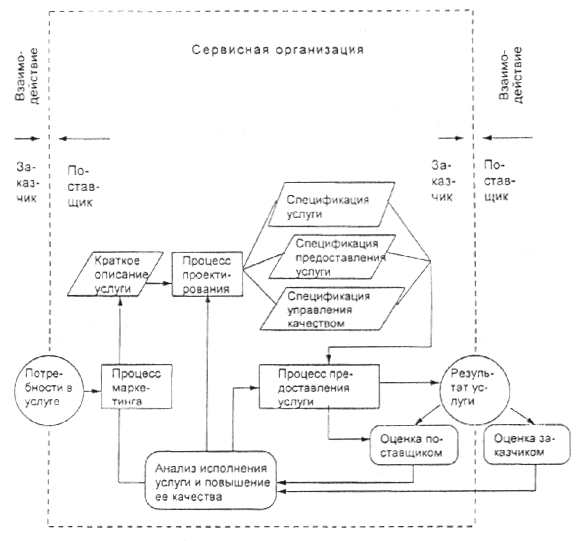
Замечания, заключения и рекомендации, полученные в результате анализа и оценки, должны быть представлены в документальной форме руководству для принятия необходимых мер по разработке программы повышения качества услуги.

*Петля качества услуг.* В организации необходимо создать методики по системе качества, чтобы конкретизировать эксплуатационные требования для всех процессов, касающихся услуг, включая три основных процесса (маркетинг, проектирование и предоставление услуги), которые функционируют в петле качества услуги, как это показано на рисунке 3. На качество услуги, как оно рассматривается заказчиком, непосредственно влияют как указанные процессы, так и действия, связанные с функционированием обратной связи, которая способствует повышению качества услуги. Сюда относится:

- оценка предоставленной услуги поставщиком;

- оценка полученной услуги заказчиком;

- проверки качества внедрения и эффективности всех элементов системы качества.



*Рис. 3. Петля качества услуги.*

Все элементы услуги, требования и положения, относящиеся к системе качества, должны быть определены и документально оформлены как часть всей документации данной сервисной организации. Соответствующая документация по системе качества включает следующее:

а) Руководство по качеству - должно обеспечить описание системы качества, на которое всегда будет даваться ссылка. Оно должно содержать:

- описание политики в области качества;

- описание целей в области качества;

- структуру организации, включая распределение ответственности;

- описание системы качества со всеми элементами и положениями, которые ее формируют;

- практику организации в области качества;

- структуру и распределение документации по системе качества.

б) Программа качества - должна описывать конкретную практику в области качества, ресурсы и последовательность действий, касающихся данной услуги.

в) Методики - письменные установки, которые точно определяют цель и область деятельности сервисной организации по удовлетворению потребностей заказчика. Они определяют, как осуществлять, контролировать и протоколировать такую деятельность. Методики должны быть согласованы, доступны персоналу и понятны всем, кто сталкивается с ними в процессе работы.

д) Протоколы качества - содержат информацию:

- о степени достижения целей в области качества;

- об уровне удовлетворенности или неудовлетворенности заказчика услугой;

- о результатах функционирования системы качества по проведению анализа и повышению качества услуги;

- об анализе по определению тенденций в области качества;

- о корректирующем действии и его эффективности;

- о соответствующей работе субподрядчика в области качества;

- о навыках и подготовке персонала;

- о сравнениях в области конкурентоспособности.

Протоколы качества должны быть:

- проверены на действительность;

- доступны для выдачи;

- сохранены в течение определенного периода;

- защищены от повреждения, утраты и ухудшения состояния в процессе хранения.

Управление качеством должно являться составной частью процесса предоставления услуги. Оно включает:

- измерение и проверку всех ключевых операций процесса, чтобы избежать нежелательных тенденций и неудовлетворения заказчика;

- самоконтроль персонала, предоставляющего услугу, как составную часть процесса измерений;

- конечную оценку поставщиком при взаимодействии с заказчиком, чтобы последний мог сам оценить перспективное качество предоставляемой услуги.

Оценка заказчиком является конечной мерой качества услуги или обслуживания. Реакция заказчика может быть немедленной или проявиться позднее и носить ретроспективный характер. Субъективная оценка часто будет единственным фактором в оценке заказчиком предоставленной услуги. Заказчики редко добровольно информируют сервисную организацию о своей оценке качества услуги. Неудовлетворенные заказчики зачастую прекращают пользоваться услугами или заказывать их, не уведомляя об этом, что исключает проведение корректирующих действий. Ориентация на претензии заказчика как на меру его удовлетворенности может привести к неправильным выводам.

*Показатели качества услуг должны обеспечивать:*

- повышение качества услуги и соответствие требованиям потребителей;

- соответствие качества услуги передовому зарубежному опыту;

- учет современных достижений науки и техники и основных направлений научно-технического прогресса и развития сферы услуг;

- характеристику свойств услуги на стадиях ее жизненного цикла, обусловливающих ее способность удовлетворять определенные потребности потребителей в соответствии с ее назначением.

Номенклатура показателей качества - это перечень качественных или количественных характеристик, обеспечивающих возможность оценки уровня качества услуг. Для выбора номенклатуры показателей качества услуг необходимо определить:

- группу (вид) однородных услуг. Устанавливают на основании межотраслевых и отраслевых документов, классифицирующих услуги по назначению и условиям применения.

- наименование (содержание) услуги;

- цель применения номенклатуры показателей качества услуг.

Устанавливают в соответствии с задачами управления качеством услуг:

- метод выбора номенклатуры показателей качества;

- исходную номенклатуру показателей качества;

- исходную номенклатуру показателей качества по данной группе.

Показатели качества устанавливают на определенных этапах жизненного цикла результата услуги, и для каждого этапа жизненного цикла результата услуги могут быть выбраны свои показатели качества. Типовыми этапами жизненного цикла услуги являются следующие:

1) предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителю;

2) принятие заказа;

3) исполнение заказа;

4) контроль качества исполнения заказа;

5) выдача заказа потребителю.

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 предусматривает следующие группы показателей качества по характеризуемым ими свойствам услуг:

1) показатели назначения: показатели применения, совместимости (функциональной, программной, геометрической и т.д.), показатели предприятия (материально-техническая база, эргономические показатели обслуживания, среднее время ожидания обслуживания клиента).

2) показатели безопасности: безопасность для жизни, радиационная, взрывобезопасность, безопасность для окружающей среды и т.д.

3) показатели надежности: показатели надежности результата услуги, безотказность, долговечность, сохраняемость, ремонтопригодность, показатели стойкости к внешнему воздействию и т.д.

4) показатели профессионального уровня персонала: уровень профессиональной подготовки, общие навыки, знание и соблюдение требований руководящих документов, внимательность и доброжелательность в отношениях с потребителем и т.д.

Совокупность показателей качества услуг вносят в следующие документы:

1) стандарты вида "Номенклатура показателей качества" для конкретной группы (вида) однородных услуг;

2) стандарты на услуги, процесс обслуживания (предоставления услуги), предприятия сферы услуг;

3) стандарты вида "Требования к обслуживающему персоналу" для различных видов услуг;

4) документы системы управления качеством;

5)правила, методики и рекомендации по оценке соответствия услуг, процесса обслуживания (предоставления услуги), предприятия и аттестации персонала.

**3.3. Методы оценки качества услуг**

Методики оценки качества обслуживания разработаны для организаций (учреждений), работающих в сфере услуг и имеющих широкую филиальную сеть, и подразумевает наличие двух групп параметров: количественных и качественных. Количественные параметры оценки включают в себя показатели, определяемые на основе данных статистического учета объемов услуг, оказываемых точками продаж фирмы. В данном параграфе рассматриваются качественные параметры оценки, которые сложнее формализуемы, чем количественные, однако позволяют оценить не столько результаты предоставления услуги (как количественные параметры), сколько сам процесс ее оказания. Анализ качественных показателей предполагает создание системы их оценки и проведение внутреннего и внешнего бенчмаркинга многофилиальной организации. При этом проведение внешнего бенчмаркинга по качественным показателям значительно проще, чем по количественным, что объясняется большей степенью транспарентности организациий-конкурентов по качественным показателям, так как их характеристики поддаются оценке при обследовании конкурентов в результате опросов и "рейдов".

**Методика SERVQUAL** часто используется как основа для разработки других методик оценки качества услуг (например, SERVPERF, предложенной Кронином и Тэйлором, методики, предложенной Ли, методики Аквирана и т.д.). Методика предложена в середине 80-х годов группой американских исследователей из Техасского университета. Она разработана на основе серии фокус-групп и глубинных интервью с менеджерами компаний, работающих в сфере услуг. За прошедшие два десятилетия SERVQUAL неоднократно подвергали критике и теоретики маркетинга, и исследователи-практики, однако методика достаточно прочно укрепилась в практике маркетинговых исследований.

Концепция "ожидание минус восприятие". Авторы SERVQUAL стремились создать универсальную методику оценки качества обслуживания именно с точки зрения потребителей услуги. В результате был сделан вывод, что воспринимаемое качество обслуживания определяется расхождением между ожиданиями потребителя и реально воспринятым качеством. Когда ожидания превышают воспринимаемый уровень обслуживания, клиенты ощущают неудовлетворенность и оценивают обслуживание как некачественное. Когда качество услуги превосходит ожидания, обслуживание воспринимается как очень хорошее, клиент удовлетворен. При проведении исследований удовлетворенности необходимо решить две основные задачи:

1. ВЫЯВЛЕНИЕ ОЖИДАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ УСЛУГИ. Необходимо понять, что потребитель рассчитывает получить при взаимодействии с компанией, предоставляющей определенную услугу. Оценка ожиданий потребителя – одно из «узких мест» методики. Часто участники исследования заявляют о достаточно высоком уровне ожиданий. Вполне понятно, что чем разнообразнее потребительский опыт, чем выше платежеспособность потребителя, тем выше его стандарты и ожидания. Но в некоторых случаях потребитель устанавливает «высокую планку» только в момент опроса, а в действительности он не столь притязателен.

2. ОЦЕНКА ВОСПРИНИМАЕМОГО КАЧЕСТВА. Потребителя просят оценить качество обслуживания в конкретной компании. Оценка восприятия качества услуги характеризуется пятью параметрами:

1) осязаемость, материальность (tangibles) – возможность увидеть физические, осязаемые характеристики услуги (оборудование, интерьер помещения, внешний вид сотрудников, рекламные материалы);

2) надежность (reliability) – способность компании вовремя в полном объеме и в согласованные сроки оказать услугу;

3) отзывчивость (responsiveness) – активная готовность помочь клиенту и быстро оказать услугу;

4) убедительность, уверенность (assurance) – компетентность персонала, информированность и профессионализм, вежливость и дружелюбие, способность вызвать у клиента доверие к компании, уверенность в безопасности услуг;

5) сопереживание (empathy) – забота персонала о своих клиентах, стремление к четкому пониманию их интересов, способность подстроиться к клиенту и проявить внимательное отношение, создать ощущение нужности каждого клиента, обеспечить комфортность взаимоотношений с персоналом, информировать об услугах на понятном потребителю языке.

*Таблица 1. Критерии оценки воспринимаемого качества услуги*

|  |  |
| --- | --- |
| ПАРАМЕТР КАЧЕСТВА УСЛУГИ | ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ |
| Материальность, осязаемость | Компания имеет современные оргтехнику и оборудование. |
| Интерьеры помещений компании находятся в отличном состоянии. | Работники компании приятной наружности и опрятны. |
| Внешний вид информационных материалов (буклетов, проспектов) компании привлекателен |  |
| Надежность | Компания выполняет свои обещания оказать услугу к назначенному времени. Если у клиентов случаются проблемы, то компания искренне пытается их решить. |
| У компании надежная репутация. | Услуги компании предоставляются клиентам аккуратно и в срок. |
| Компания избегает ошибок и неточностей в своих операциях. |  |
| Сотрудники компании дисциплинированны |  |
| Отзывчивость | Сотрудники компании оказывают услуги быстро и оперативно. |
| Сотрудники компании всегда помогают клиентам в решении их проблем. | Сотрудники компании быстро реагируют на просьбы клиентов. |
| Между клиентами и сотрудниками компании существует атмосфера доверия и взаимопонимания |  |
| Убедительность | В отношениях с компанией клиенты чувствуют себя безопасно. |
| Сотрудники компании вежливы в отношениях с клиентами. | Руководство компании оказывает всяческую поддержку сотрудникам для эффективного обслуживания клиентов |
| Сочувствие | Компания проявляет индивидуальный подход к своим клиентам. |
| Сотрудники компании проявляют личное участие в решении проблем клиентов. |  |
| Сотрудники компании знают потребности своих клиентов. |  |
| Сотрудники компании ориентируются на проблемы клиентов. |  |
| Часы работы компании удобны для всех клиентов |  |

**Методика расчета индекса удовлетворенности потребителей (Customer Satisfaction Index — CSI).** Кроме названной методики распространение получила методика расчета индекса удовлетворенности потребителей (Customer Satisfaction Index — CSI), разработанная специалистами Стокгольмской школы экономики. Этот индекс, рассчитываемый на основе метода личных интервью и используемый в качестве одного из параметров долгосрочного прогноза прибыльности и рыночной ценности компаний, отраслей и экономики в целом, позволяет выявлять причины и факторы удовлетворенности потребителей и их лояльности. Методика расчета CSI основана на проведении опросов потребителей в разбивке по отраслям экономики с выделением основных лидеров в изучаемой отрасли.

В основе одной из методик лежит составление анкеты, ее заполнение и обработка полученных данных. Но главным отличием предлагаемого метода оценки является источник получения информации: анкета заполняется не потребителями услуг (клиентами), а специалистами службы качества (менеджерами по качеству) по результатам регулярных рейдов по точкам продаж с последующей выработкой системы мероприятий по устранению выявленных проблем. Выбор принципиально иного источника информации связан с достаточно невысокой результативностью анкетирования клиентов вследствие низкой достоверности получаемых при этом данных, их искажения и не возврата анкет респондентами. Клиент, как правило, не заинтересован в результатах исследований и, кроме того, достаточно неохотно раскрывает данные, позволяющие определить репрезентативность выборки. При этом при проведении анкетирования клиентов особую трудность вызывают: неоднозначность некоторых вопросов с точки зрения клиентов, невозможность получить разъяснения по существу задаваемых вопросов и, главное, сложность оценки предлагаемых параметров по какой-либо шкале. Менеджер же по качеству не только заинтересован в результатах проводимого исследования, но и является намного более профессионально подготовленным в вопросах качества. Кроме того, данный подход позволяет снизить роль субъективного фактора, характерного для анкетирования потребителей услуг.

Сложность оценки качественных параметров во многом вызвана трудностями формализации, обобщения и анализа критериев оценки, а также определения методов их измерения. Основные недостатки существующих методик оценки качества зачастую обусловлены именно недостаточным вниманием разработчиков к разрешению названных проблем, что объясняется тем, что сам выбор существенных параметров, входящих в систему, во многом зависит от сферы оказания услуг. Так, в зависимости от сферы услуг выбранные критерии оценки могут различаться как по приоритетности, так и по набору входящих в них показателей. Например, не всегда есть необходимость уделять повышенное внимание интерьерным решениям помещений (это особенно важно, как правило, при обслуживании элитных клиентов или в специфических областях обслуживания, таких как ресторанный бизнес). Информационное обеспечение клиентов не является приоритетным (не требует тщательной, регулярной проработки) в сфере бытового обслуживания, поскольку основная информация вытекает здесь из названия предприятия («Химчистка», «Прачечная», «Ремонт обуви» и т.д.).

Поэтому при создании методики оценки качественных параметров необходима конкретизация сферы ее применения — в отличие от количественных параметров, где такой конкретизации не требуется в связи с достаточной обезличенностью показателей оценки. Однако следует отметить, что благодаря единым принципам разработки методика для оценки качества в любой из отраслей сервисного обслуживания может быть создана по аналогии, особенно если эти отрасли имеют сходные приоритеты оценки.

Характеристики необходимо детализировать таким образом, чтобы при составлении анкеты их оценка была максимально формализована и однозначна, что позволит снизить роль субъективного фактора при измерении качественных показателей. В основе методики оценки каждого из параметров лежит соответствие его характеристик принципам корпоративной культуры, принятой в компании. Как правило, крупными компаниями разрабатывается внутренний документ, регламентирующий с различной степенью детализации все составляющие корпоративной культуры — от стиля корпоративного поведения сотрудников до сочетания цветов интерьера офиса. Рассмотрим подробно каждую группу показателей и определим основные параметры их оценки, которые будут включены в общую анкету.

1. Пространственные показатели, или «качество окружающей среды», оцениваются менеджером по качеству в процессе проведения регулярного мониторинга качества обслуживания. Параметры, включаемые в анкету, затем группируются и сводятся в общую балльную оценку пространственных показателей. К основным параметрам «качества окружающей среды» можно отнести следующие:

-внешнее оформление здания (заметность точки продаж среди окружающих зданий, современный дизайн здания, чистота и ухоженность прилегающей к зданию территории);

-информационное оформление здания (наличие вывески, рекламных указателей, основной информации о точке продаж);

-внутреннее оформление помещения точки продаж (современный дизайн помещения, его цветовое оформление в соответствии с корпоративным стилем компании, оптимальность организации клиентского пространства и размещения рабочих мест в соответствии с принципом максимального удобства для клиента, чистота и аккуратность в помещении).

Оценка пространственных показателей должна быть скорректирована с учетом влияния претензионных показателей, а именно: положительных или негативных отзывов клиентов по вопросам оформления и организации клиентского пространства (например, недостаток места для заполнения документов), а также рациональности размещения рабочих мест специалистов, выполняющих операции на различных этапах оказания определенной услуги (например, специалисты находятся на разных этажах или значительно удалены друг от друга). По результатам анализа подобной информации итоговая оценка группы показателей будет увеличиваться или снижаться пропорционально количеству положительных и отрицательных отзывов соответственно.

В зависимости от целей и задач проводимого исследования группе пространственных показателей при подсчете общей оценки по качественным показателям в целом может быть присвоен весовой коэффициент, отражающий приоритетность данных показателей для компании.

2. Исследования, посвященные качеству обслуживания, зачастую не рассматривают информационные показатели как один из параметров оценки или уделяют им недостаточное внимание, отдавая безусловный приоритет времени проведения операции и профессиональным показателям (в терминологии настоящей статьи). Признавая важность и первостепенное значение названных показателей, авторы тем не менее считают, что качество информационного обеспечения также влияет на общее восприятие клиентом качества обслуживания, особенно в сфере банковских услуг. Информационные показатели в рамках описываемой методики оцениваются с учетом следующих характеристик:

-информации о деятельности точки продаж (время обслуживания, местонахождение подразделений точки продаж, идентификация подразделений и сотрудников, обслуживающих клиентов, информация о руководстве точки продаж и самой организации). Наличие подобной информации позволяет клиенту уверенно чувствовать себя, упрощает ориентацию при первом посещении точки продаж;

-информации об услугах (наличие рекламных материалов (буклеты, проспекты, которые клиент может забрать с собой) об услугах, составляющих продуктовый ряд, наличие информации об основных параметрах предоставления услуг, ее полнота и актуальность). Данная информация должна быть представлена в разрезе отдельных услуг;

-оформления информационных материалов (информационных стендов и рекламных материалов: соответствие корпоративному стилю, аккуратность, наличие отдельных информационных стендов по различным направлениям).

Соблюдение точками продаж всех перечисленных характеристик качества информационного обеспечения позволяет клиенту получить наиболее полную информацию о деятельности и услугах точки продаж, упрощает ему ориентацию при первом посещении и обращении за новой услугой, позволяет чувствовать себя более уверенно. Наличие информации об услугах ускоряет обслуживание, поскольку клиент может узнать основные параметры интересующей его услуги из рекламных/информационных материалов и принять принципиальное решение о ее приобретении без обращения за первичной консультацией к сотруднику точки продаж. Оценка информационных показателей, получаемая по результатам проведения регулярного мониторинга качества обслуживания, также может быть скорректирована с учетом весовых коэффициентов в зависимости от приоритетности показателей. Влияние претензионных показателей будет незначительным в связи с тем, что клиенты, как правило, не рассматривают качество информационного обеспечения как основной объект для высказывания претензий.

3. Характеристики профессиональных показателей включаются в анкету при посещении точки продаж на основе:

3.1.1. Анализа результатов наблюдения за процессом обслуживания клиентов.

3.1.2. Записей в Журнале предложений, имеющих отношение к работе персонала.

3.2. Обработки информации из других источников поступления информации о реакции потребителей («горячая линия», Интернет и т.д.).

3.3. Организации рейдов по проверке уровня обслуживания в точках продаж и включение их результатов в итоговые расчеты.

Результатом анализа информации должна быть оценка таких параметров профессиональных показателей, как компетентность, корректность и доброжелательность персонала, умение сотрудников точки продаж работать с «трудным» клиентом, избегать конфликтов или максимально удачно их разрешать. Кроме того, в систему параметров оценки могут быть включены такие характеристики оказания услуг, как время выполнения операции, количество человек в очереди к сотруднику, оказывающему услугу, количество гудков до снятия трубки телефона и т.д. Названные параметры не являются качественными в «чистом» виде, поскольку поддаются прямой количественной оценке, однако организация количественного учета данных параметров трудоемка и возможна только при проведении периодического мониторинга качества обслуживания.

4. Претензионные показатели будут оказывать наибольшее влияние на оценку профессиональных показателей, поскольку удовлетворенность клиента качеством обслуживания и, как следствие, положительная или отрицательная его реакция в первую очередь определяются «качеством персонала». Учет претензионных показателей для оценки параметров, входящих в первые три группы, состоит в корректировке оценки в зависимости от количества и существа отзывов клиентов.

Система сбора и обработки информации по отзывам и претензиям клиентов должна включать:

* различные формы сбора информации о реакции клиентов;
* процедуры оценки этой реакции в разных случаях;
* систему принятия мер — как поощрительных, так и порицательных;
* оценку точек продаж;
* проверку наличия доступной информации;
* оценку профессиональной подготовки и постоянного совершенствования персонала по вопросам работы с клиентами.

По результатам заполнения анкеты проставляются баллы, а также проводится корректировка баллов по результатам анализа претензионных показателей, затем вычисляется итоговый балл посредством простого суммирования и точки продаж ранжируются в зависимости от количества набранных баллов в порядке убывания. Точка продаж, имеющая первый ранг, может служить ориентиром для остальных точек как достигшая наивысшего уровня качества обслуживания по качественным показателям. Результаты составления рейтинга также могут быть использованы для выявления основных недостатков в качестве обслуживания и определения путей их преодоления. Кроме того, по указанным в анкете качественным показателям, с некоторой их модификацией возможно составление по результатам проведения бенчмаркинговых исследований рейтинга основных конкурентов компании, который важен в первую очередь для розничного бизнеса.

Комплексный анализ качества обслуживания клиентов точками продаж сервисной компании предполагает рассмотрение количественных и качественных показателей в системе, с составлением обобщенного рейтинга точек продаж. Методика оценки качества предоставления услуг может быть расширена за счет проведения опросов клиентов и оценки показателей, характеризующих «качество для внутреннего клиента», или качество взаимоотношений между подразделениями компании. Для проведения опросов потребителей услуг должна использоваться отдельная анкета, предполагающая при наличии единого подхода к ее формированию модификацию вопросов с различной степенью конкретизации в зависимости от сферы услуг, в которой работает компания. При разработке анкеты необходим максимальный отход от традиционных принципов составления вопросов, предполагающих оценку качества обслуживания исходя из субъективного восприятия респондента. Вопросы анкеты должны быть направлены на получение предельно объективных характеристик качества обслуживания. Несмотря на то что опросы клиентов и анализ их результатов можно отнести к качественным параметрам оценки, разработка подобной анкеты не входит в круг рассматриваемых в данной статье вопросов, поскольку предполагает иной принцип построения, нежели анкета для менеджеров по качеству. Показатели «качества для внутреннего клиента» не рассматриваются. С одной стороны, их введение в методику оценки качества увеличивает ее результативность, поскольку они оказывают существенное влияние на процесс предоставления услуги. С другой стороны, показатели качества взаимоотношений между структурными подразделениями компании требуют специальной проработки, а следовательно, для их оценки должна быть разработана методика, которая заслуживает рассмотрения в рамках отдельного исследования.

Помимо формализованного опроса потребителей, для лучшего понимания сложившейся ситуации можно провести серию глубинных интервью с клиентами. Очень ценную информацию способно дать исследование (формализованный опрос и серия глубинных интервью) сотрудников фронт-офиса, непосредственно взаимодействующих с клиентами. Полезным для восстановления полной картины может быть мониторинг коммуникаций конкурирующих компаний с клиентами, а также наблюдение за работой сотрудников, анализ статистики продаж.

*Таблица 2. Уровни «разрывов» при восприятии качества услуги*

|  |  |
| --- | --- |
| УРОВЕНЬ РАЗРЫВА | СОДЕРЖАНИЕ И ПРИЧИНЫ |
| Разрыв в знаниях |  |
| Непонимание руководством компании ожиданий клиентов | Незнание или недопонимание руководством компании того, что клиенты ожидают получить, приводитк разрыву между ожиданиями клиентов и восприятием руководством фирмы этих ожиданий |
| Разрыв в стандартах |  |
| Неумение руководства компании установить стандарты качества, соответствующие ожиданиям клиентов | Руководство может совершенно правильно понимать ожидания клиентов, но по каким-то причинам неспособно точно сформулировать корпоративные требования к оказанию услуги в понятном для сотрудников виде |
| Разрыв в обслуживании |  |
| Неспособность компании обеспечить качество обслуживания, соответствующее установленным стандартам | Руководство фирмы может вполне осознавать ожидания клиентов относительно качества и четко формулировать требования к сотрудникам фирмы, но сотрудники не могут или не желают соответствовать выработанным стандартам |
| Разрыв в коммуникациях |  |
| Несоответствие передаваемой фирмой информации о качестве услуг его фактическому уровню | Заявления, которые делаются в рекламе, формируют у потенциального клиента завышенные ожидания по сравнению с фактически предоставляемым уровнем сервиса |
| Интерпретация и использование результатов |  |

**Метод «Делфи»** представляет собой последовательное анкетирование мнений экспертов различных областей науки и техники и формирование массива информации, отражающего индивидуальные оценки экспертов, основанные как на строго логическом анализе, так и на интуитивном опыте. Метод предполагает использование серии анкет, в каждой из которых содержатся информация и мнения, полученные из предыдущей анкеты.

С использованием данного метода ***выявляется преобладающее суждение специалистов по какому-либо вопросу в обстановке, исключающей их прямые дебаты между собой, но позволяющей им вместе с тем периодически взвешивать свои суждения с учетом ответов и доводов коллег.*** Дается возможность заменить прямые дебаты тщательно разработанной программой последовательных индивидуальных опросов (с помощью анкет) и, использовав обратную связь, т. е. доводя до сведения экспертов мнение, полученное посредством рассчитанного согласованного мнения по предшествующим вопросам той или иной прогнозируемой проблемы получить более уточненную оценку.

Оптимальным является месячный интервал между опросами экспертов.

Необходимыми при использовании метода «Делфи» являются следующие требования:

* Группы экспертов должны быть стабильными и численность их должна удерживаться на определенном запланированном уровне.
* Время между турами опросов должно быть не более месяца.
* Вопросы в анкетах должны быть тщательно продуманы и четко сформулированы.
* Число туров должно быть достаточным, чтобы обеспечить всех участников возможностью ознакомиться с причиной той или иной оценки, а также и для критики этих причин.
* Должен проводиться систематический отбор экспертов.
* Необходимо иметь самооценку компетенции экспертов по рассматриваемым проблемам.
* Нужна формула согласованности оценок, основанная на данных самооценок.
* Следует установить влияние различных видов передачи информации экспертам по каналам обратной связи.
* Необходимо установить влияние общественного мнения на экспертные оценки и на сходимость этих оценок.

Сбор и обработка индивидуальных мнений экспертов о прогнозах развития объекта производится, исходя из следующих принципов:

* вопросы в анкетах ставятся таким образом, чтобы можно было дать количественную характеристику ответам экспертов;
* опрос экспертов проводится в несколько туров, в ходе которых вопросы и ответы все более уточняются.
* все опрашиваемые эксперты знакомятся после каждого тура с результатами опроса;
* эксперты обосновывают оценки и мнения, отклоняющиеся от мнения большинства;
* статистическая обработка ответов производится последовательно от опроса к опросу с целью получения обобщающих характеристик.

Недостатками метода «Делфи» являются:

* оценка, слишком сильно отличающаяся от других, практически исключается, несмотря на то, что она может оказаться более верной, чем остальные, т.е. большинство экспертов могут сойтись в ошибочной оценке;
* трудность четкой формулировки вопросников, громоздкость стиля изложения, вызывающего отрицательную реакцию отвечающих на анкету;
* ответы высококомпетентных экспертов разбавляются оценками менее информированных специалистов.

**3.4. Особенности обеспечения качества услуг**

Меры по управлению качеством должны быть разработаны как неотъемлемая часть процессов по предоставлению услуги: маркетинга, проектирования и предоставления. Спецификация управления качеством должна способствовать эффективному контролю каждого процесса, касающегося услуги, чтобы этот процесс постоянно удовлетворял спецификации услуги и требованиям заказчика.

Проектирование управления качеством включает:

- определение ключевых мероприятий в каждом процессе, которые существенно влияют на конкретную услугу;

- анализ ключевых мероприятий для выбора тех характеристик, измерение и контроль которых будут обеспечивать качество услуги;

- определение методов для оценки избранных характеристик;

- введение средств влияния на характеристики или на контроль их в рамках конкретных лимитов.

В заключение каждого этапа проектирования услуги следует выполнить официальный документированный анализ проекта на соответствие краткому описанию услуги. Проектная работа в конце каждого этапа должна быть проанализирована на предмет согласованности и способности удовлетворять требованиям:

- пунктов в спецификации услуги, относящихся к потребностям заказчика и его удовлетворенности;

- пунктов в спецификации предоставления услуги, относящихся к требованиям по услуге;

- пунктов в спецификации управления качеством, относящихся к контролю процессов услуги.

Среди проводящих анализ проекта лиц должны быть представители всех функциональных подразделений, от которых зависит качество услуги на рассматриваемом этапе. Анализ проекта должен установить настоящие и подсказать будущие проблемные участки и несоответствия и инициировать мероприятия так, чтобы:

- завершенные спецификации услуги и предоставления услуги удовлетворяли требованиям заказчика;

- спецификация управления качеством являлась адекватной для обеспечения точной информации о качестве предоставляемой услуги.

Новые и модифицированные услуги и процессы их предоставления должны пройти аттестацию с тем, чтобы удостовериться в завершенности их разработки и в том, что услуга отвечает требованиям заказчиков как в предсказуемых, так и в непредсказуемых условиях. Аттестация должна быть определена, запланирована и выполнена до реализации услуги. Результаты должны быть документированы. До начала предоставления услуги следует проверить следующее:

- согласованность услуги с требованиями заказчика;

- завершенность процесса предоставления услуги;

- наличие ресурсов для выполнения обязательств по услуге, особенно материальных и людских;

- соответствие услуги существующим правилам, стандартам, чертежам и спецификациям;

- наличие информации, предоставляемой заказчикам по использованию услуги.

Следует периодически повторять аттестацию документации на услуги с тем, чтобы убедиться, что данная услуга продолжает удовлетворять потребностям заказчика, соответствует спецификации услуги, и чтобы наметить возможные пути повышения качества предоставления услуги и ее контроля.

Независимо от того, когда было выявлено несоответствие, его следует зарегистрировать, проанализировать и исправить. Часто корректирующее действие будет состоять из двух этапов. Первый - немедленное позитивное действие, направление на удовлетворение потребностей заказчика. Второй - оценка основной причины несоответствия для определения любого необходимого долгосрочного корректирующего действия, направленного на предупреждение повторения выявленной проблемы. Долгосрочное корректирующее действие должно соответствовать масштабу и последствию проблемы. Следует контролировать применение корректирующих действий для обеспечения их эффективности.

Должны быть разработаны методики контроля и ведения системы, используемой для измерения услуги. Средствами контроля являются опыт персонала, методики измерения и любые аналитические модели или программное обеспечение, используемые для измерения и проведения испытаний. Все измерение и испытания, включая исследования удовлетворенности заказчика и анкеты, подлежат аттестационному испытанию и испытанию на надежность. Использование, калибровка и поддержание в рабочем состоянии всего измерительного и испытательного оборудования, применяемого в процессе предоставления или оценки услуг, должны контролироваться для обеспечения доверительности решений или действий, основанных на данных измерениях.

Таким образом, чтобы своевременно реагировать на снижение удовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами, организация не должна пренебрегать оценкой такого важного показателя, как качество предоставляемых услуг. Конкуренция становится достаточно жесткой, клиенту есть из чего выбирать и к кому уходить. Поэтому все больший интерес вызывают различные инструменты, помогающие выстраивать долгосрочные взаимоотношения с клиентом. Для выбора конкретного инструмента необходимо определить показатели качества предоставляемых услуг, которые можно разделить на четыре группы: показатели назначения, безопасности, надежности и уровня профессиональной подготовки.

*Вопросы и задания*

1. Квалиметрические процедуры, их многообразие.
2. Типовая квалиметрическая процедура.
3. Метод "Делфи".
4. Вероятностоно-статистическая квалиметрия и ее методы.
5. Взаимосвязь и взаимодополняемость методов квалиметрии.
6. Разработка новых квалиметрических методов, оценка их эффективности.

*Литература для самостоятельной работы*

1. Азгальдов Г.Г. О взаимосвязи качества и потребительской стоимости, «Стандарты и качество», Москва, 1971г.
2. Аристов, О.В. Управление качеством. Москва : ИНФРА-М,2007.
3. Варжапетян А.Г. Квалиметрия. СПб.: ГУАП, 2005. http://window.edu.ru/library/pdf2txt/928/44928/21706/page34 Режим доступа – свободны.
4. Гуслякова Л.Г., Григорьев С.И., Говорухина Г.В., Калинина Ю.А., Лига М.Б., Щеткина И.А.. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг, М.: Издательство Алгоритм, 2011.
5. Субетто А.И. Сочинения. Ноосферизм: В 13 томах. Том восьмой: Квалитативизм: философия и теория качества, квалитология, качество жизни, качество человека и качество образования. Книга 1/ Под ред. Л.А. Зеленова. С. Петербург - Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова., 2009. http://www.cprfspb.ru/books/Tom08\_1.pdf Режим доступа – свободный.
6. Тебекин А.В. Управление качеством. Москва: Юрайт., 2011.
7. Федюкин В.К. Квалитология: Учебное пособие. Часть 1. - СПб.: Изд-во СПбГИЭУ, 2002.
8. Федюкин В.К.Основы квалиметрии. - М.: Изд-во «ФИЛИНЪ»,2004.
9. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. - М.: 4 Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во «ЭКМОС»,2002.

**Раздел II.**

**СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ: ОЦЕНКА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Глава 1. Сущность и специфика социальной квалиметрии. Социальная квалиметрия в социальной работе**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1.1. Современная социальная квалиметрия: предмет и содержание

1.2. Значение социальной квалиметрии в социальной работе: теоретические и практические направления исследования

1.3. Понятие качества социальных услуг

1.4. Показатели качества социальных услуги

1.5. Концепция улучшения качества социальных услуг

1.5.1.Типы улучшения качества

1.5.2.Трилогия Д.М. Джурана

1.5.3. Цикл У.Э. Деминга

1.5.4.Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг

1.5.5. Общие затраты на качество

*Вопросы и задания*

*Литература для самостоятельной работы*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**1.1. Современная социальная квалиметрия: предмет и содержание**

Социальную квалиметрию рассматривают как часть *социальной квалитологии* – науки и практики осуществления оценки качества общественного и личностного социального развития, определения социальной эффективности реформ, их коррекции с учетом результатов, выработки новых стратегий, направлений социального развития общества и человека, оптимизации функционирования общественных институтов. При этом проблемы социальной сферы приобрели и в актуальном, и в перспективном плане ключевое значение.

*Социальная квалиметрия* – это наука об измерении и количественной оценки качества всевозможных предметов и процессов, т.е. объектов реального мира.

*Социальная квалиметрия***,** являясь важнейшей частью теоретико-методологического базиса социологии как науки об обществе, социальных системах и социальных общностях, институтах и процессах, призвана обеспечить социологию современной измерительной базой, нацеленной на измерение и оценку качества как общества в целом, социальных институтов и процессов, так и качества жизни, качества экологической среды жизни социума, ценностных архетипов и общественных идеалов и др.

Современная социальная квалиметрия - "квалиметрия жизни"; является частью синтетической квалиметрии как междисциплинарного научного синтеза в виде науки об измерении и оценке качества любых объектов и процессов, входящих в пространство ценностного мироосвоения человека (Субетто А.И.).

Некоторые особенности данного подхода заключается в следующем:

1. Социальная квалиметрия заявляет о себе в начале XXI века не случайно, ее становление является *неотъемлемой частью происходящей научно-мировоззренческой революции, в центре которой – вернадскианская революция,* связанная с ноосферогенетическим синтезом научного знания и мировоззренческих оснований современной картины мира, призванным вывести человечество, общества стран мира, в том числе Россию, российское общество из исторического тупика, обозначенного *первой фазой Глобальной Экологической Катастрофы.*

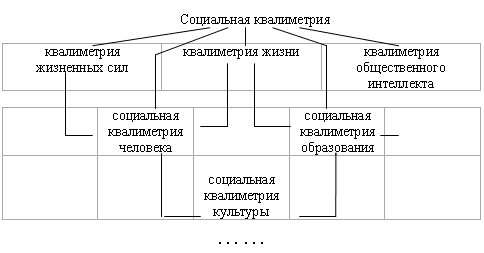
«Вернадскианская революция» – понятие, введенное зарубежными учеными Николасом Полуниным и Жаком Грюневальдом в начале 90-х годов, носит имя Владимира Ивановича Вернадского, как создателя учения о биосфере и ноосфере. Учение о ноосфере, его современное развитие, превращающее его в новую научно-мировоззренческую систему – Ноосферизм, достойную задач XXI века, составляет «вектор» вернадскианской революции.

*Выход из первой фазы Глобальной экологической Катастрофы для человечества есть форма спасения из неминуемой капиталогенной рыночно-экологической его гибели, по оценкам автора, уже к середине XXI века. Этой формой спасения является ноосферное, образовательное общество, обеспечивающее управляемую социоприродную эволюцию на базе общественного интеллекта*.

2. Социальная квалиметрия в свою очередь ставит вопрос о квалитативизации социологического знания. Она вводит в понятийный аппарат социологи XXI века – Неклассической социологии – такие понятия как:

* качество жизни;
* качество общественного интеллекта;
* системно-социальное качество образования;
* качество жизненных сил;
* качество культуры;
* качество человека,……..
* качество духовности, и др.

В данном контексте социальная квалиметрия может быть описана в виде структуры:



3. Социальная квалиметрия расширяет и развивает сложившуюся в социологии и в социальной психологии систему традиционных измерений, то, что можно назвать социометрией, социопсихометрией, измерением качества социокультурной динамики и т.п.

При этом, наряду с широко распространенными методами социометрии на основе социологических опросов, в основном характеризующими изменения общественного мнения, «поверхностного слоя» ментальности общества, сдвиг в ценностных ориентациях молодежи, социальная квалиметрия включает в себя весь набор инструментариев специальных квалиметрий:

* социальную квалиметрическую таксономию;
* социальную индексную квалиметрию;
* социальную экспертную квалиметрию;
* в том числе социальную эстетическую квалиметрию;
* социальную вероятностно-статистическую квалиметрию;
* социальную цикловую квалиметрию, позволяющую выделять циклы качества культуры, циклы в динамике потребностей, научно-технологические циклы, циклы качества населения и т.п.

Особое значение в данной логике занимает проблема системы социальных эталонов качества разного ранга, которые должны быть увязаны с социально-культурным архетипом той или иной цивилизации, с «ценностным геномом» нации. Например, эталон качества жизни у христиан, и эталон качества жизни у мусульман может резко различаться, в первую очередь по духовно-ценностному измерению.

4. Социальная квалиметрия в XXI веке не может ограничиваться только Внутренней Логикой Социального Развития, она выходит в пространство Большой Логики Социоприродной Эволюции, т.е. может быть названа Ноосферной социальной квалиметрией.

Это означает, что философско-аксиологическая база социальной квалиметрии, философия системно-социального качества приобретают ноосферное измерение и оно будет все больше и больше занимать ведущее положение в аксиологии социальной квалиметрии.

Ноосферизм как научно-мировоззренческая система XXI века, призванная дать человеку научное мировоззрение и научные основания для реализации императива выживаемости человечества в XXI веке, входит в основания Неклассической, Ноосферной социологии и определяет основания и ориентиры ноосферной социальной квалиметрии.

5. Социальная квалиметрия есть орудие общественного интеллекта в его реализации своей главной функции – управления будущим со стороны общества как целого черезобразование как механизма восходящего воспроизводства качества человека и качества общественного интеллекта.

6. Социальная квалиметрия в XXI веке призвана стать квалиметрией гуманизации общества. Закон опережающего развития качества человека, качества образовательных систем в обществе и качества общественного интеллекта входит в основания реализации гуманистического императива.

17. Это тезис заключительный. Социальная квалиметрия в XXI веке через постановку проблем социально-квалитативных измерений на разных горизонтах упреждения прогностических оценок выполнит свою функцию в XXI веке, если обретет институционализацию в виде системы социального квалиметрического мониторинга.

**1.2. Значение социальной квалиметрии в социальной работе: теоретические и практические направления исследования**

Значимое место в системе обеспечения социального благополучия граждан российского общества занимают услуги социальной сферы, производство которых в условиях формирования социально ориентированной модели экономики должно не только осуществляться в необходимом объеме, но и с соответствующим качеством. Решение этой задачи в рамках проведения государством активной социальной политики предполагает совершенствование функционирования социальной сферы путем создания новых механизмов управления производством социальных услуг российским гражданам.

Востребованность данной проблематики в сфере социального обслуживания очевидна. По данным Министерства труда и социального развития Российской Федерации, в настоящее время социальные услуги предоставляются более чем четырьмя тысячами социальных служб различного профиля.

С 2000 по 2014 год в 1,3 раза расширилась сеть стационарных учреждений социального обслуживания различных типов. На сегодня в Российской Федерации действует 1648 стационарных учреждений социального обслуживания (1500 для взрослых и 148 для умственно отсталых детей и для детей с физическими недостатками). В них проживает 268,7 тысяч человек (для сравнения в 2000 году – 241,4 тысячи). Однако очередь во все типы стационарных учреждений социального обслуживания составляет более 20 тыс. человек.

Наряду со стационарной формой социального обслуживания развивается система нестационарного и полустационарного комплексов оказания социальных услуг. В этом направлении в 2014 году работают 22 центра социального обслуживания, в том числе 1417 комплексных центров, созданных в субъектах Российской Федерации.

Широкое развитие получила организация предоставления социальных услуг на дому, включающая доставку продуктов питания, лекарств и других товаров, оказание личных и хозяйственно-бытовых услуг, оказание лечебнопрофилактической помощи, предоставление транспортных услуг, организация досуга. Органы социальной защиты населения субъектов Российской Федерации внедряют различные формы надомного социального обслуживания, например, предоставление патронажных услуг по домашнему уходу за больными, специализированная служба по оказанию услуг экстренной социально-медицинской помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам «Тревожная кнопка».

Повышение качества и доступности социальных услуг требует введения рыночных механизмов, установление конкурентной среды через Отчет о деятельности Министерства труда и социального развития РФ, развитие частно-государственного партнерства, социального заказа, социальных грантов в сфере социального обслуживания населения.

Однако, не смотря на важность задачи повышения качества социальных услуг, в существующей системе социального обслуживания не сформированы единые подходы к совершенствованию системы управления на организационном уровне этой деятельности, позволившей бы гарантировать качество на всех этапах производства социальных услуг, объективно оценивать полезный эффект реализации управляющих воздействий в рамках выбранных стратегий развития учреждений и организаций социального обслуживания. Этот принципиально новый подход к развитию социального обслуживания открывает реальные пути формирования действенных механизмов преодоления негативных последствий проведения реформ 1990-х годов, системного кризиса конца 2000-х годов, более полного удовлетворения социальных (а зачастую и естественных) потребностей различных слоев населения России.

Результаты серии социологических исследований, проведенных в течение последнего десятилетия, свидетельствуют о сохраняющемся и даже повышающемся несоответствии уровня нуждаемости населения в социальной защите, социальном обслуживании и оценкой эффективности работы этой системы, качества оказываемых социальных услуг.

Действующая сегодня система социального обслуживания задействует в основном такой механизм социальной защиты населения как социальная помощь, то есть ориентирована только на тех, кто не способен самостоятельно решать возникшие проблемы, а их уровень и качество жизни напрямую определяются той помощью, которую им оказывают.

Таким образом, в центре объективной оценки деятельности системы социального обслуживания лежит явное противоречие между прогрессирующее возрастанием объемов и спектра социальных услуг населению и существующими механизмами обеспечения их качества.

Разработка социальных нормативов оценки уровня и качества жизни населения, подходы к определению места, роли и оценке эффективности социальной поддержки и помощи населению в системе социальной политики российского государства, ряд других практических вопросов организации социальной защиты социально-уязвимых категорий населения отражены в трудах Л.А. Беляевой, В.Н. Бобкова, Э.Б. Гилинской, Е.В. Давыдовой, В.И. Жукова, З.П. Замараевой, Е.И. Капустина, А.Г. Леонтьевой, Д.С. Львова, Н.С. Маликова, О.И. Меньшиковой, П.С. Масловского-Мстиславского, Г.В. Осипова, А.А. Разумова, Л.С. Ржанициной, Н.М. Римашевской, А.К. Соловьева, Т.Н. Степановой, О.Л. Шахназарова, Л.П. Якушева.

В последние годы в теории и практике социальной работы усилился интерес к изучению эффективности деятельности учреждений социального обслуживания. Практический опыт развития системы социального обслуживания в Российской Федерации ставит перед исследователями проблему более четкого определения содержания эффективости деятельности учреждений социального обслуживания и разработки механизмов оценки ее качества. Несомненный интерес представляют работы, формирующие подходы к оценке качества социальных услуг, А.Л. Александровой, Л.И. Быковской, С.А. Кирилловой, Ю.А. Кузнецовой, О.В. Кучмаевой, И.А. Лисицкого, И.А. Манджиевой, П.В. Романова, Е.Р. Ярской-Смирновой.

Решению проблем становления и развития отраслей социальной сферы, предоставляющих социальные услуги в условиях формирования в стране рыночной экономики, разработке государственных стандартов социального обслуживания и социальных программ посвящены труды Г.Н. Кареловой, А.М. Панова, Б.А. Суслакова, Л.В. Топчего, Е.И. Холостовой, Л.П. Храпылиной, Т.В. Шеляг, Л.Т. Шинелевой и др.

В формировании системной концепции управления качеством социального обслуживания большую значимость имеют работы, освещающие вопросы общего менеджмента в деятельности учреждений социального обслуживания (М.В. Бельгесова, Н.Н. Воронцова, В.Н. Казаков, Н.А. Казибекова, В.Н. Иванов, В.И. Патрушев, Н.А. Цветкова, Г.В. Черпухина), социальные аспекты концепции менеджмента качества (Алешин Б.С., Брагин В.В., Гусаков Ю.А., Дремина М.А., Копнов В.А., Корольков В.Ф., Круглов В.И., Лапидус В.А., Окрепилов В.В., Салимова Т.А., Тавер Е.И.), а также работы зарубежных авторов – Брюйна Х., Деминга Э., Друкера П.Ф., Джурана Дж., Конти И., Маркова М., Прайснера А., Фридага Х.Р., Шмидта В., Эванса Дж.

Большой вклад в создание социального направления квалиметрии, в формирование социальной квалиметрии социального обслуживания как научной дисциплины внесли отечественные ученые и специалисты: Г.Г. Азгальдов, А.В. Гличев, В.В. Кочетов, М.И. Круглов, А.И. Субетто, А.Г. Суслов, М.В. Федоров, В.Т. Цыба, И.Ф. Шишкин, Я.Б. Шор, и др.

Ряд ключевых аспектов предоставления социальных услуг системой социального обслуживания населения нашли отражение в ряде нормативнозаконодательных актов различных уровней. Основы социального обслуживания регламентируются ФЗ «О государственной социальной помощи», ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов, ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», региональным актами, а также системой государственных стандартов серии «Социальное обслуживание населения».

Однако в научной литературе наблюдаются различия теоретических подходов ученых к проблеме определения эффективности и оценки качества социального обслуживания. Анализ публикаций свидетельствует, что вопросы интегрального качества системы оказания социальных услуг населению исследованы недостаточно, не сформирован единый понятийнокатегориальный аппарат, наблюдаются разночтения подходов не только в рамках разных наук, но и в рамках одного научного направления.

**1.3. Понятие качества социальных услуг**

По ГОСТ 50691-94, *услуга* – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя. По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяют на две группы:

− материальные услуги, обеспечивающие восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказу граждан, а также перевозку грузов и людей. В частности, к материальным услугам могут быть отнесены бытовые услуги, связанные с ремонтом и изготовлением изделий, жилищно-коммунальные услуги, услуги общественного питания, услуги транспорта и т.д.;

− социально-культурные услуги, обеспечивающие поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. В частности, к социально-культурным услугам могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и т.д.

*Качество услуги* – совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

*Уровень качества услуги* – относительная характеристика качества услуги, основанная на сравнении фактических значений показателей ее качества с нормативными значениями этих показателей.

Политика в области качества социальных услуг должна быть направлена на реализацию следующих основных задач: удовлетворение обслуживаемого населения с точки зрения профессиональных стандартов и этики, учет требований общества, эффективность деятельности социальных организаций (учреждений), результативность предоставления услуги, непрерывное повышение качества услуги.

*Социальные услуги* должны предусматривать помощь и всестороннюю поддержку гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Социальные услуги населению предоставляют организации различных организационно-правовых форм: государственные учреждения, внебюджетные фонды; некоммерческие и благотворительные организации и др.

Социальные услуги предоставляют клиентам в соответствии с соответствующими федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации.

Социальные услуги в зависимости от их назначения подразделяют на следующие основные *виды*:

− социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности граждан в быту;

− социально-медицинские, направленные на поддержание и улучшение здоровья граждан;

− социально-психологические, предусматривающие коррекцию психологического состояния граждан для их адаптации в среде обитания (обществе);

− социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и аномалий личного развития клиентов социальных служб, формирование у них позитивных интересов, в том числе в сфере досуга, организацию их досуга, оказание содействия в семейном воспитании детей;

− социально-экономические, направленные на поддержание и улучшение жизненного уровня;

− социально-правовые, направленные на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законных прав и интересов граждан.

Несмотря на то, что качество социальных услуг, безусловно, оказывает влияние на качество жизни населения, при анализе понятия качества жизни населения данной категории не уделяется должного внимания.

**1.4. Показатели качества социальных услуги**

*Показатели качества социальных услуг* − это совокупность показателей, используемых для оценки деятельности субъектов, предоставляющих социальные услуги, основанные на положительной результативности социальных услуг относительно ее получателей и степени удовлетворения их потребности в этих услугах.

Согласно Приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а "О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания", для проведения независимой оценки рекомендуется использовать следующие показатели качества работы организаций социального обслуживания населения, характеризующие:

1) открытость и доступность информации об организации:

- уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1);

- полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы);

- наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл);

- доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%);

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в организациях (баллы);

- соответствие площадей жилых помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%);

- удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и т.п.) предоставления социальных услуг (%);

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги:

- среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.);

- доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%);

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

- доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%);

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым, от числа опрошенных (%);

- доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, от общего числа получателей услуг (%)

- число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг);

- удовлетворенность качеством питания (%);

- удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)

Дополнительно к показателям могут использоваться иные показатели.

Для расчета показателей, указанных в Методических рекомендаций, с учетом особенностей деятельности организации социального обслуживания рекомендуется использовать следующие источники информации, необходимой для проведения независимой оценки:

1) результаты анализа нормативных правовых актов, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

2) результаты анализа статистической информации органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и организаций социального обслуживания;

3) результаты опроса (глубинное и формализованное, полуформализованное интервьюирование, интервью, проводимые в порядке самообследования организаций, анкетирование, проведение фокус-групп):

- получателей социальных услуг;

- работников организаций;

- руководителей организаций о качестве работы поставщиков социальных услуг;

- представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

При необходимости могут быть использованы такие источники информации, как результаты проведения контрольных закупок, включенное структурированное наблюдение в местах оказания социальных услуг, результаты экспертных оценок.

В качестве дополнительных источников информации целесообразно использовать:

- результаты проведенных мониторингов в сфере социального обслуживания;

- информацию общественных объединений;

- информацию попечительских (общественных, наблюдательных) советов организаций социального обслуживания;

- информацию экспертного сообщества, рейтинговых агентств, средств массовой информации.

Информацию о деятельности организации социального обслуживания рекомендуется размещать на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», в том числе в формате открытых данных (xml, csv).

Проведение независимой оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания рекомендуется осуществлять последовательно в 4 этапа.

На первом «организационном» этапе осуществляются следующие мероприятия:

1) определение (при необходимости дополнение) Перечня в текущем периоде;

2) уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания;

3) определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

На втором «подготовительном» этапе:

1) проводится анализ нормативно - правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

2) осуществляется разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет.

На третьем «сбор первичной информации» этапе рекомендуется осуществлять:

1) анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и показателей деятельности организации;

2) проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками;

3) сбор статистических данных;

4) проведение анкетирования (опросов);

5) независимый выборочный контроль исполнителей, осуществляющих сбор первичной информации;

6) формирование итоговых массивов данных, заполнение отчетных форм представления информации.

На четвертом «анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания» этапе рекомендуется обеспечить:

1) систематизацию выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания;

2) сопоставление фактических и нормативно установленных значений исследуемых параметров;

3) выявление территориальных и иных особенностей исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;

4) анализ динамики значений исследуемых параметров и показателей;

5) сопоставление нормативно установленных значений исследуемых параметров деятельности организаций социального обслуживания с выявленными проблемами и ожиданиями получателей социальных услуг;

6) расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания и формирование рейтинга;

7) общественное обсуждение результатов независимой оценки в отчетном периоде и разработка предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания;

8) публикацию результатов независимой оценки, в том числе рейтингов.

Рейтинг формируется путем упорядочивания присвоенных организациям социального обслуживания порядковых номеров.

**1.5. Концепция улучшения качества социальных услуг**

**в социальной работе**

**1.5.1.Типы улучшения качества**

Улучшение может быть двух типов :

* крупные (нововведения);
* серия мелких постоянных (непрерывное улучшение);

Крупные улучшения могут быть достигнуты двумя способами : западным и японским. Идея западного способа основана на использовании новых технологий, разработке новых типов продукциизначительном повышении качества исполнителя.

Нововведения по японскому способу происходят в результате творческой деятельности небольшого числа сотрудников. Они предполагают единовременную координальную реорганизацию процесса и требуют больших инвестиций. Улучшения такого рода японцы называют KAIRVO.

Основными показателями нововведений являются технологические разработки, перспективные виденья новой продукции, коренное преврвщение организационной структуры.

Непрерывнре улучшение отражает типичный японский стиль мышления, т.е. шаг за шагом посредством никогда не кончающихся малых приращений улучшать существующее положение дел, стремясь к совершенству. Улучшения достигаются за счет усилий множества сотрудников. При этом не требуются финансовых инвестиций. Вместо них используется существующие “богатства” квалификации и опыта, существующие в компании, но еще невостребованные.

**1.5.2.Трилогия Д.М. Джурана**

Затраты на качество связаны прежде всего с затратами на исправление брака. Согласно классической схеме, разработанной Джураном, затраты, связанные с плохим качеством могут быть разделены на затраты, связанные с хроническим уровнем брака и затраты, связанные с эпизодическим случайным браком.



Джуран рассматривает хронические проблемы, как результат допущений, сделанных в течение предшествующей процессу планирования фазы. В данном периоде определенный уровень дефектности считался приемлемым, соответствующим состоянию технологии и практике управления. В последних периодах совместное влияние развитой техники и конкуренции делают данный уровень дефектности более недопустимым.

В качестве отдельных шагов решение проблем улучшения качества Джуран выделяет следующие этапы :

1. Определение и организация проекта.
2. Диагностика.
3. Поиск решения.
4. Получение результата.

Каждый из которых состоит из последовательных определенных операционных шагов.

*Первый этап* заключает в формулировке проекта улучшения. Основные шаги представляют собой составления перечня проблем, определение их приоритетности для компаний, определение многофункциональной рабочей группы, которая формально уполномочена проанализировать каждую из проблем и выработать решение.

*Второй этап* выполняется группой в соответствии с классическим методом медицинской диагностики : анализ симптомов, формулирование гипотез и выявление основных причин. При этом все шаги должны быть выполнены в правильной последовательности и полностью.

*Третий этап* – поиск решени: анализ альтернативных решений, нахождение оптимальных решений, разработка мероприятий, преодоление сопротивления изменениям, внедрение решений.

Самым критичным шагом является преодоление сопротивления изменениям.

*Четвертый этап* – удержание достигнутых результатов: проверка эффективности результатов внедрения, регулярное сравнение достигнутых результатов с запланированными. Основная задача этого этапа заключается в станартизации нового решения на уровне подразделения.

**1.5.3. Цикл У.Э. Деминга**

Непрерывное улучшение качества может быть осуществлено так же, если руководствоваться циклом Деминга. Цикл Деминга известен по аббревиатуре РDСА (планирование, выполнение, проверка, введение норм).

Этап планирования касается определенной конкретной цели и плана действий. На следующем этапе – выполнение – реализуем то, что было запланировано. Важная операция осуществляется на этапе проверки, т.е. мы оцениваем правильность и эффективность наших действий, сравнивая полученные результаты с предполагаемыми. Этап введения норм может осуществляться по двум различным путям. Если что-то неправильно, то небходимо повторить весь цикл РDСА. Если все в порядке, то необходимо зафиксировать экспериментальный результат.

Японцы рассматривают процесс закрепления достигнутого результата как особо важный и называют его SDCA. Он направлен на стабилизацию достижений после очередного нововведения.



Джуран утверждает, что для достижения полезного улучшения необходимы следующие условия : оно должно быть спланировано, проводиться проект за проектом, фаза нововведения должна заканчиваться фазой удержания достигнутых результатов, чтобы закрепить новый уровень и предотвратить регрессию.

Непрерывное движение схоже с движением по лестнице : каждый шаг – ступенька к снижению несоответствия. За ним следует горизонтальная фаза стабилизации.

РDСА круг Деминга представляет процесс улучшения, а круг SDCA – процесс стабилизации.

**1.5.4.Экономическая эффективность улучшения качества**

**социальных услуг**

Эффективность – универсальная общенаучная категория. Она используется для определения (сравнения оценки соотношения) результатов деятельности, будь то сфера производства, научных исследований, экономическая и т.д. Категорию эффективности качества следует понимать в двух взаимно дополняющих аспектах : общеметодологическом и конкретно экономическом.

*В первом* аспекте эффективность выступает, как общая социально – экономическая эффективность, а качество, как категория науки об управлении качеством. Каждая из этих категорий выражает степень достижения цели - эффективность социально – экономических, организационно – технических. Качество, как степень соответствия результатов потребностей общества и человека.

*Во втором* аспекте эффективность рассматривается как эффективность производства; качество – как качество продукции или труда. Качество и эффективность находятся в постоянной взаимосвязи. Эта связь неоднозначна и противоречива, что обусловлено, с одной стороны, сложной структурой, многочисленностью факторов, определяющих эффективность, а с другой стороны – сложностью и диалектической противоречивостью категории качества.

Важное практическое значение имеет характер взаимосвязи качества и эффективности, которые находятся в постоянной функциональной зависимости. С одной стороны, качество есть функция эффективности К= ϕ (Э), т.к. в условиях неэффективного производства нельзя обеспечить устойчивый рост качества. С другой стороны, эффективность - функция качества, Э=f(K), так как качество обеспечивает экономию живого и общественного труда в процессе расширенного воспроизводства, т.е. его рост влияет на эффективность общественного производства. Таким образом, управление качеством в большинстве случаев является одновременно и управлением эффективностью.

Затраты на качество обычно делятся на следующие категории :

* Затраты на предотвращение дефектов (предупредительные затраты), т.е. затраты, связанные с какой либо деятельностью, которая снижает или полностью предотвращает возможность появления дефектов или потерь.
* Затраты на контроль, т.е. затраты на определение и подтверждение достигнутого уровня качества.
* Внутренние затраты на дефект – это затраты, понесенные внутри организации, когда оговоренный уровень качества не достигнут, т.е. до того, как продукт был продан (внутренние потери).
* Внешние затраты на дефект – это затраты, понесенные вне организации, когда оговоренный уровень качества не достигнут, т.е. после того, когда продукт был продан (внешние потери).

Невозможно полностью исключить затраты на качество. Можно избежать затраты на :

1. Неиспользованные материалы.
2. Доработку и переделку эффектов.
3. Задержки, излишнее производственное время, вызванное дефектным продуктом.
4. Дополнительные проверки и контроль для выявления уже известного процента дефектов.
5. Потери от продаж, связанные с неудовлетворенностью потребителя.

Неизбежные затраты – это те, которые еще необходимы как страховка, даже если уровень дефективности очень низкий. Они используются для поддержания достигнутого уровня качества, для сохранения низкого уровня дефектов. Неизбежные затраты могут включать в себя затраты на :

1. Функционирование и аудит системы качества.
2. Обслуживание и калибровку испытательного оборудования.
3. Оценку поставщиков.
4. Обучение вопросам качества.
5. Минимальный уровень проверок и контроля.

Затраты на качество могут быть минимизированы, однако любая мысль о том, что они могут быть сведены к нулю – это заблуждение.

**1.5.5. Общие затраты на качество**

Взаимосвязь между всеми затратами на качество, общими затратами на качество и уровнем достигнутого качества обычно представляют так, как это

показано на рисунке :



#### Снижение общих затрат. В нашем примере видно, что достигнутый уровень качества изменяется в категории “много дефектов”,”нет дефектов” или ”совершенство”.

Рассматривая левую сторону графика, мы видим, что общие затраты на качество велики в основном потому, что высоки потери на дефект. Затраты на предупредительные мероприятия очень малы. Если мы будем двигаться вправо по графику, то достигнутый уровень качества (снижение дефекта) будет увеличиваться. Это происходит за счет увеличения объема предупредительных мероприятий, и затраты на них растут.

Потери затраты на дефект очевидно падают, как результат предупредительных мероприятий. Как показано на графике, затраты на потери падают быстрее, нежели возрастают затраты на предупредительные мероприятия, как результат – общие затраты на качество уменьшаются.

Влияние снижения уровня качествауменьшается. Влияние снижения уровня затрат на контроль незначительно. Публикуемый график идеализированный. Он показывает уровень исполнения (уровень качества) в терминах “хорошо”,”плохо” и никогда не соответствует с % дефектов.

Там, где затраты на качество должным образом учтены, они могут составлять от 2 до 20% и более в объеме продаж. Типичные разделения затрат на качество по позициям могут быть определены так :

* затраты на потери – 70% от общих затрат на качество;
* затраты на контроль – 25% от общих затрат на качество;
* затраты на предупредительные мероприятия – 5%.

Важнейшим объектом для размышлений в любой компании должно быть %-е содержание соотношений общих затрат на качество и общего объема продаж. Затраты на качество могут быть только частью прибыли. Любое снижение затрат на качество повышает прибыль.

***Вопросы и задания***

1. Социальная квалиметрия как наука об измерении и оценки качества объектов и процессов, входящих в пространство ценностного мироосвоения человека: объект, предмет, структура, принципы.
2. Квалиметрия в социальной работе.
3. Методология социальной квалиметрии.
4. Качество социальных услуг.
5. Показатели качества услуги.
6. Концепция улучшения качества.
7. Трилогия Д.М. Джурана.
8. Цикл У.Э. Деминга.
9. Экономическая эффективность улучшения качества социальных услуг.

***Литература для самостоятельной работы***

1. Бурдаков В.П. Эффективность жизни. Введение в экоматермику. — М.: Энергоатомиздат, 1997.
2. Генкин Б.М. Эффективность труда и качество жизни: Учеб. пособие. — СПб.: Гос. инж.-экон. акад., 1997.
3. Л.Г. Гуслякова, С.И. Григорьев, Г.В. Говорухина, Ю.А. Калинина, М.Б. Лига, И.А. Щеткина. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг, М.: Издательство Алгоритм, 2011.
4. Муэрс Р. Эффективное управление. Практическое руководство: Пер. с англ. — М.: Финпресс, 1998.
5. Эффективность деятельности учреждений социального обслуживания населения. Авторский коллектив. — М.: Институт социальной работа, 1998.
6. Эффективность социальной работы/Сост. В.В. Колков. — М.:Институт социальной работы, 1998.

**Глава 2. Стандартизация социального обслуживания**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.1. Понятие стандартизации социальных услуг и социального обслуживания

2.2.Стандарты социального обслуживания регионального уровня

2.3.Классификация национальных стандартов социального обслуживания

2.4.Задачи стандартов социального обслуживания

2.5.Требования к содержанию стандартов социального обслуживания

*Вопросы и задания*

*Литература для самостоятельной работы*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2.1. Понятие стандартизации социальных услуг и социального обслуживания**

Проблемы стандартизации социальных услуг и в целом системы социального обслуживания населения связаны прежде всего с *Общей концепцией стандартизации в России* и разработкой Региональной концепции стандартизации социального обслуживания в субъекте РФ. Подчеркнем, что эти два документа не должны противоречить друг другу.

Разработка  стандартов социальных услуг в регионе  и координация научных разработок в этой области предусматривает изучение потребностей различных категорий населения в социальных услугах, общественного мнения по различным вопросам социальной защиты населения и, в частности, социального обслуживания, а затем — определение общей концепции, принципиальных подходов и методологических основ, создание соответствующей нормативной правовой базы.

Принципиально важно разобраться в таких  понятиях, как "социальное обслуживание" (не сводить его исключительно  к сервису), "система социального обслуживания", "социальные услуги", "учреждение социального обслуживания", "социальная служба", "национальный стандарт", "стандарт субъекта РФ", "стандартизация социальных услуг", "объекты стандартизации социального обслуживания", "нормативные правовые документы по стандартизации федерального и регионального значения", международные стандарты социальных услуг", "стандарт качества учреждения", "стандарт качества социальных услуг", "стандарт предприятия 'системы социального обслуживания" и др.

Концепция, как  правило, включает определение цели и задач стандартизации в регионе; разработку основных принципов стандартизации социальных услуг, обеспечивающих системность, комплексность, оптимальность и специфичность с точки зрения практики, научно обоснованные требования и реальное бюджетирование; ресурсное обеспечение стандартизации; создание и введение классификации, сертификацию социальных услуг.

Важнейшей частью концепции является раздел, в котором  определяются категории стандартов системы социального обслуживания населения, объекты стандартизации, виды стандартов (обязательные и рекомендательные), организация работы по осуществлению разработки и корректировки стандартов социальных услуг.

Стандартизация  социальных услуг непосредственно связана с социальной политикой в регионе и формированием бюджета субъекта РФ, ориентированного на результаты деятельности в области социального обслуживания. Разработка и внедрение стандартов, осуществляемые в целях повышения качества услуг, тесно взаимосвязаны с мониторингом эффективности социальных услуг, лицензированием и обучением персонала.

Стандарты социальных услуг помогают изменить направление и приоритеты использования ресурсов для перехода от низкого качества к высокому, от традиционных к альтернативным услугам, диверсификации социальных услуг более высокого качества. Установление стандартов способствует изменению состояния, качества жизни различных категорий населения и позволяет экономить бюджетные деньги, выделенные социальным службам, что в условиях финансово-экономического кризиса имеет немаловажное значение.

*"Государственный стандарт социального обслуживания* – установленный национальным стандартом государственный эталон, образец различных сторон деятельности социальных служб по социальному обслуживанию граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации" (п. 2.1.23 ГОСТ Р 52495-2005).

Государственные стандарты — это гарантия правительства  субъектов РФ населению на определенный уровень качества предоставляемых услуг. Поэтому стандарты должны быть реалистичными, надежными, обоснованными, четкими и, как подчеркивается в социальной квалиметрии, должны поддаваться количественной оценке.

Необходимо  подчеркнуть, что стандарты субъектов  РФ, во-первых, должны полностью соответствовать национальным стандартам РФ, во-вторых, применяться и использоваться в повседневной работе социальных служб; в-третьих, обеспечивать улучшение качества жизни тех категорий населения, для которых они предназначены (результаты должны подтверждаться данными, полученными при помощи методов социальной квалиметрии).

Стандартизация  в регионе невозможна без разработки и применения программы первоочередных мер по стандартизации социального  обслуживания и утверждения положения  и порядка работы регионального Технического комитета по стандартизации социальных услуг. Программа, как правило, состоит из таких разделов, как общие организационные мероприятия, работа с персоналом органов управления, в ведении которых находятся учреждения социального обслуживания, социальных служб и разработчиков стандартов, создание нормативно-правовой базы, разработка стандартов социальных услуг, создание механизма внедрения стандартов в практику социального обслуживания.

Таковы лишь некоторые принципиальные положения, которые необходимо учитывать при организации работы в субъекте РФ по стандартизации социальных услуг.

Совершенно  очевидно, что такие области науки  и практики, как социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг, тесно взаимосвязаны в методологическом, теоретическом и практическом плане. Разработка и принятие национальных стандартов в области социального обслуживания создало основу (критерии и показатели) для измерения эффективности социальных услуг и деятельности социальных служб.

Обсуждение  методологических и теоретических  проблем стандартизации социальных услуг началось в канун принятия Федерального закона от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации". В профессиональном журнале социальных работников была опубликован; статья, в которой впервые были предложены меры по стандартизации системы социального обслуживания семьи и детей (см.: Топчий Л. В. Новые подходы к социальному обслуживанию в России: проблемы стандартизации социальных услуг// Российский журнал социальной работы. 1995. —№2).

Проблемы стандартизации социальной работы неоднократно обсуждались на различных социологических конгрессах, конференциях и методологических семинарах в Москве, Барнауле, Санкт-Петербурге. С 1994 г. на базе Минсоцзащиты населения России началась разработка национальных стандартов социальных услуг.

В 90-е гг. XX столетия стандартизация понималась как процесс упорядочения деятельности социальных служб и отдельных социальных работников, как мера защиты и гарантия прав граждан на своевременное получение качественных социальных услуг по основным видам, предусмотренными федеральным законодательством.

С того времени  прошло более 20 лет. Что изменилось в этой области? На какие законы и  стандарты может опираться учебный курс "Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг"?

За прошедший  период в стране сформировалась нормативная правовая основа стандартизации социальных услуг. Это федеральные законы и подзаконные акты, регламентирующие предоставление населению социальных услуг. Прежде всего, Федеральный закон "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации", в котором было сформулировано требование о том, что социальные услуги должны оказываться на основе стандартов, утверждаемых Правительством РФ. В соответствии с Федеральным законом № 122-ФЗ от 22 августа 2004 г. "О внесении изменений в законодательные акты оссийской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федельных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" в области стандартизации социальных услуг перераспределены полномочия между федеральными и региональными властями. Субъекты РФ получили полномочия в области разработки региональных стандартов социальных услуг и их реализацию, право на развитие сети учреждений и их бюджетирование.

Региональные  стандарты уже появились в  некоторых регионах. Например, в Саратовской, Владимирской областях, в Москве и Московской области приняты специальные законы, регламентирующие социальное обслуживание и являющиеся по сути дела общими стандартами социальных услуг и в целом — деятельности социальных служб. Для реализации законов разработаны подзаконные правительственные акты указанных выше субъектов РФ.

Однако на сегодняшний  день региональные стандарты разработаны далеко не во всех субъектах РФ.

За последние  годы в отечественной литературе появилось немало публикаций, в которых  анализируются проблемы стандартизации социальных услуг, что создает определенную базу для становления и развития теоретических основ стандартизации социальных услуг.

Отечественными исследователями и преподавателями  вузов изучается зарубежный опыт разработки и применения стандартов социальных услуг. Неоднократно на семинарах и конференциях обсуждалась методология стандартизации услуг, применяемая в Великобритании, Германии, Франции, Швеции и США и других странах Европы и Америки.

Сегодня под стандартизацией социального обслуживания понимается процесс установления в государственном и региональном масштабах единых правовых норм и требований, предъявляемых к качеству деятельности служб, к объему и качеству основных социальных услуг, а государственный стандарт понимается как образец, эталон, модель социальных услуг, как специальный нормативно-технических документ, устанавливающий требования к основным видам, объему и качеству услуг, а также создающий гарантии защиты клиентов и работников социальных служб, органов управления государства, занимающихся развитием социального обслуживания населения.

Таким образом, можно сделать вывод, что стандартизация — это коллективный современный инструмент, который одновременно устанавливает требования к своевременности и качеству услуг и вызывает доверие к социальным услугам с целью усиления защиты и поддержки различных категорий населения, повышения в условиях кризиса эффективности социальной адаптации и социальной реабилитации граждан РФ, повышения привлекательности различных субъектов, так как качество социальных услуг способствует улучшению качества жизни и устойчивому развитию региона.

Стандартизация является надежным инструментом повышения эффективности социальных услуг и социальной защищенности, современным средством регулирования социальных отношений, уменьшения риска предоставления социальных услуг и фактором профессионализации социальной работы.

**2.2. Стандарты социального обслуживания регионального уровня**

В РФ вопросы стандартизации регулируются положениями Федерального закона от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ О техническом регулировании". На основании этого закона были определены основные документы, регламентирующие стандартизацию социальных услуг, — национальные стандарты, правила стандартизации, классификаторы технико-экономической и социальной информации, стандарты организаций и др.

При разработке новых стандартов, норм и нормативов, касающихся системы социального обслуживания населения, нельзя опираться только на подзаконные акты Правительства Российской Федерации, которые были приняты в сложной социально-экономической и психологической обстановке середины 90-х гг.прошлого и начале нынешнего столетия, например, на Федеральный перечень гарантированных социальных услуг (1995 г.). Этот перечень прежде всего морально устарел и не соответствует реальным потребностям разных категорий населения. *Стандарт* — это документ, который отражает интересы разных сторон, участвующих в процессе социального обслуживания. К тому же стандарты должны постоянно обновляться, хотя они, безусловно, консервативны. В процессе разработки новых стандартов составители должны опираться на результаты социологических исследований, охватывающие различные категории населения и отражающие как типовые, так и специфические потребности граждан в них в условиях кризиса. Национальные стандарты не могут внедряться повсеместно, во всех регионах РФ одновременно без предварительного проведения экспериментов (это положение касается различных этапов разработки и внедрения). Сложилось превратное мнение, согласно которому только государственные служащие и исследователи, специализирующиеся в области стандартизации социальных услуг, лучше клиентов знают, какие стандарты необходимо разработать и как их необходимо применять.

Независимые исследователи убеждены в том, что без обратной связи невозможно разработать качественные стандарты. Стандарт — это модель социального обслуживания определенной группы или слоя населения. Известно, что государственные стандарты социальных услуг нашего времени рассчитаны на массового потребителя. Они предназначены для того, чтобы помочь людям выжить и сохранить человеческое достоинство. Но уже сегодня ощущается потребность в моделях социальных услуг, предназначенных для богатых потребителей (психологическое сопровождение предпринимательской деятельности, проведение оригинальных свадеб под водой или в воздухе, услуги психоаналитика, нестандартные ритуальные услуги и т. п.). Не последнюю роль в этом процесс могут сыграть соцмейкеры и в целом социальная реклама, осуществляемая социальными службами через СМИ.

**2.3. Классификация национальных стандартов  социального обслуживания**

По состоянию на начало 2014 года в сфере социального обслуживания населения введены в действие 25 государственных стандартов (рис. 4).

Утвержденные в РФ национальные стандарты по функционалу группируются в три блока:

*1-й блок* национальных стандартов социальных услуг можно отнести к группе фундаментальных стандартов, определяющих идеологию социального обслуживания и имеющих теоретико-методологическое значение:

ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения".

ГОСТ Р 52142-2003 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения" и др.

*Во 2-й блок* национальных стандартов можно отнести группу стандартов, в которых дана классификация основных типов и видов социальных служб и основных видов социальных услуг:

ГОСТ Р 52143-2003 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг".

ГОСТ Р 52498-2005 "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания".

ГОСТ Р 52885 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье".

ГОСТ Р 52888-2007 "Социальное обслуживание населения.

Социальные услуги детям".

ГОСТ Р 53058-2008 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста" и др.

*В 3-й блок* национальных стандартов входит группа стандартов, которые устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания:

ГОСТ Р 52142-2003 "Качество социальных услуг. Общие положения".

ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания".

ГОСТ Р 53348-2009 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения" др.

Системный анализ представленных блоков принятых национальных стандартов свидетельствует о том, что ни одна из групп стандартов не является полной и завершенной, и. конечно, достаточной для обеспечения эффективного системы социального обслуживания. Например, нуждается в доработке первый блок стандартов. Правы те исследователи, которые подчеркивают необходимость принятия национального стандарта, регламентирующего результативное функционирование всей системы социального обслуживания населения. Совершенно очевидно, что для обеспечения качества социальной работы в системе социальных служб необходимо принятие стандарта, регламентирующего все процессы, происходящие в них, а также процессы взаимодействия государственных социальных служб, принадлежащих к различным ведомствам. Не вызывает сомнения предложение исследователей о необходимости разработки и принятия стандарта, регламентирующего управление и менеджмент в системе социального обслуживания населения.

**2.4. Задачи стандартов социального обслуживания**

Государственные стандарты социального  обслуживания обеспечивают решение  следующих задач:

1. определение единых требований к объему и качеству, порядку и условиям социального обслуживания;
2. обеспечение клиентов информацией о качестве, результатах и формах социального обслуживания;
3. соблюдение прав граждан на получение качественного и своевременного социального обслуживания на основе адресного подхода с учетом индивидуальных потребностей и возможностей, личного выбора видов и форм получения услуг социального
4. обслуживания;
5. защита интересов клиентов социального обслуживания;
6. регулирование отношений в сфере социального обслуживания между органами исполнительной власти, местного самоуправления, государственными (муниципальными) учреждениями социального обслуживания и клиентами;
7. объективная оценка деятельности государственных и муниципальных учреждений социального обслуживания;
8. расширение спектра услуг социального обслуживания за счет развития социального обслуживания организациями иных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями.

**2.5. Требования к содержанию стандартов социального обслуживания**

Государственные стандарты социального обслуживания включают требования, обеспечивающие необходимый уровень доступности и качества услуги социального обслуживания в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая внесение запроса об оказании соответствующей услуги, его оформление и регистрацию, ожидание услуги, ее получение, контроль качества услуги и рассмотрение жалоб (претензий) клиентов.

Государственные стандарты социального  обслуживания должны содержать:

1. перечень категорий клиентов;
2. перечень документов, необходимых для оказания услуги;
3. требования к сроку оказания услуги, а также к срокам совершения действий и принятия решений в процессе оказания услуги социального обслуживания;
4. перечень оснований для отказа в оказании услуги;
5. описание результата оказания услуги;
6. квалификационные требования к должностным лицам и работникам, непосредственно обеспечивающим оказание услуги социального обслуживания;
7. требования к месту предоставления услуги социального обслуживания с учетом его транспортной и пешеходной доступности;
8. режим работы государственного учреждения социального обслуживания, оказывающего услугу социального обслуживания, порядок доступа и обращения в указанное учреждение;
9. очередность предоставления услуги социального обслуживания в случае превышения спроса на нее над возможностью ее предоставления без ожидания, в том числе сроки и условия ожидания оказания услуги социального обслуживания;
10. требования к информационному обеспечению клиентов при обращении за получением услуги социального обслуживания и в ходе ее оказания;
11. особенности предоставления услуги отдельным категориям граждан;
12. порядок подачи, регистрации и рассмотрения претензий и жалоб на несоблюдение городского норматива социального
13. обслуживания;
14. порядок исправления возможных недостатков при оказании услуги социального обслуживания.

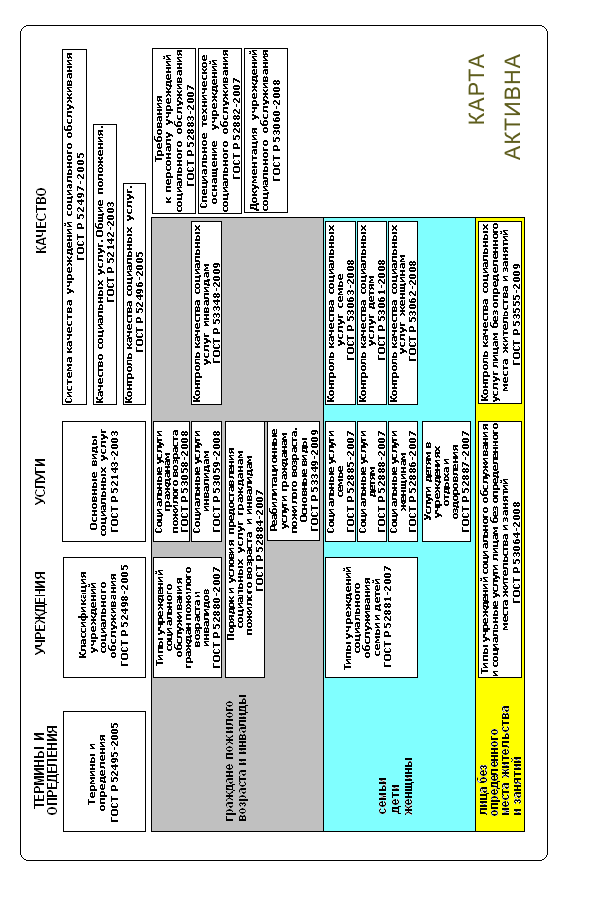
Таким образом, стандарты позволяют  установить в государственном масштабе единые правовые нормы и требования, предъявляемые к службам и социальным услугам и представляют собой образец, эталон, модель, специальный нормативно- технический документ, устанавливающий требования к основным видам, объему и качеству предоставляемых услуг.

***Вопросы и задания***

1. Поиск нормативных основ для оценки и контроля качества предоставления социальных услуг.
2. Государственные стандарты социального обслуживания: услуги населению (1994 г.); качество социальных услуг (2003 г.); контроль качества социальных услуг (2005 г.).
3. Виды социальных услуг и их содержание в соответствии с национальными стандартами.
4. Региональный уровень стандартизации социальных услуг.
5. Значение национальных и региональных стандартов социального обслуживания для практики социальной работы с разными группами клиентов.

***Литература для самостоятельной работы***

1. Л.Г. Гуслякова, С.И. Григорьев, Г.В. Говорухина, Ю.А. Калинина, М.Б. Лига, И.А. Щеткина. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг, М.: Издательство Алгоритм, 2011.
2. Аристов, О.В. Управление качеством. Москва : ИНФРА-М,2007.
3. Субетто А.И. Сочинения. Ноосферизм: В 13 томах. Том восьмой: Квалитативизм: философия и теория качества, квалитология, качество жизни, качество человека и качество образования. Книга 1/ Под ред. Л.А. Зеленова. С. Петербург - Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова., 2009. http://www.cprfspb.ru/books/Tom08\_1.pdf Режим доступа – свободный.
4. Варжапетян А.Г. Квалиметрия. СПб.: ГУАП, 2005.
5. Тебекин А.В. Управление качеством. Москва: Юрайт., 2011.
6. Ведняпин И. Э. Определение этапов жизненного цикла услуги как один из методологических аспектов создания системы менеджмента качества для сферы оказания социальных услуг // Вестник УГАТУ. Серия Управление в социальных и экономических системах. Т. 15, № 5 (45). С. 216–221. Уфа : УГАТУ, 2011. http://www.ugatu.ac.ru/publish/vu/stat/ugatu-2011-5(45)/29.pdf Режим доступа – свободный.
7. ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm
8. ГОСТ Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг.
9. Общие положения http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm
10. ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm
11. ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm

****

*Рис. 4. Классификация стандартов социального обслуживания РФ*

**Глава 3. Оценка как инструмент управления качеством в социальной работе** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.1. Оценка потребностей. Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости

3.2. Оценка социальных программ и проектов

3.3. Методы оценки эффективности социальной работы

*Вопросы и задания*

*Литература для самостоятельной работы*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3.1. Оценка потребностей.** **Оценка уровня доходов получателя социальной помощи: проверка нуждаемости**

Оценку понимают в двух смыслах: оценка потребностей или нужд и оценка качества и/или эффективности (evaluation). *Оценка потребностей* – это процесс, который ведет к принятию решения по социальной поддержке и включает две фазы: исследование потребностей и планирование мероприятий по их удовлетворению. Вначале специалист изучает историю жизни клиента, чтобы обнаружить препятствия, проблемы и причины их возникновения. Вторая фаза направлена на будущее: здесь исследуются возможности, ресурсы и цели.

Для того, чтобы оценить потребности и способы их удовлетворения в отношении отдельных людей, семей, групп или сообществ, важно правильно нарисовать исходную картину: чьи потребности мы оцениваем, кто является целевой группой, какова история их жизни, какие проблемы у них есть, чего желают достичь в будущем. В этом отношении должны быть исследованы как личные биографические данные индивидуальных клиентов, так и та поддержка, которую они получали со стороны общества в прошлом. Должны быть также изучены семейное положение индивидов, существующие у них социальные сети, существующая в настоящий момент поддержка со стороны общества. Необходимо задать следующие вопросы: что именно нам следует оценить, какие конкретно проблемы мы должны решить; какие возможности по удовлетворению существующих потребностей предусмотрены действующим законодательством. Чтобы принять правильные решения на основе индивидуальных потребностей и действующего законодательства, важно осуществлять оценку потребностей и поддержку каждого гражданина на основе его специфической ситуации с учетом условий жизни той категории людей, к которой он или она принадлежит. Только в этом случае мы сможем определить цели, которые планируется достичь оказываемой поддержкой.

Потребность является относительным понятием: недостаточно проанализировать самооценку индивида, необходимо рассмотреть также его или ее отношения к другим индивидам, объектам, условиям, т.е. оценить социальный контекст жизни человека. Синонимы слова «потребность» – это нужда, надобность, необходимость. Потребность – это нужда или недостаток в чем-либо, необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом. Согласно психологическому толкованию потребностей, ощущаемое или осознаваемое индивидом напряжение, неудовлетворенность, дискомфорт отражается в психике человека как несоответствие между внутренними и внешними условиями деятельности.

Поэтому потребность и является побудителем активности, имеющей целью устранение такого несоответствия. Это возможно путем использования реальных возможностей насыщения потребности, а при отсутствии таких возможностей - путем подавления или замещения данной потребности другой, наиболее близкой к ней.

Потребность – это внутреннее состояние психологического или функционального ощущения недостаточности чего-либо. Потребности различаются между собой по сферам деятельности:

- потребности в работе и отдыхе, общении и познании;

- по объекту потребностей: в зависимости от того, что именно и в какой сфере нужно человеку (например, потребность в средствах или в моральной поддержке);

- по функциональной роли: доминирующие/второстепенные, центральные/периферические, устойчивые/ситуативные;

- по субъекту: индивидуальные и групповые, коллективные и общественные.

Выделяют биологические потребности, которые обусловлены обменом веществ – необходимой предпосылкой существования любого организма. *Потребности социальных субъектов* (личности, социальных групп) и *общества* в целом зависят от специфики контекста: типа общества или характера группы, особенностей личности или исторической ситуации, условий деятельности людей. Будучи выражением взаимосвязи субъекта и условий его деятельности, потребность обнаруживает себя в неосознаваемых *влечениях* и осознанных *мотивах* поведения. Если же потребности осознаются группами и индивидами, то начинают выступать в качестве их интересов. Согласно теории советского психолога Д.Н. Узнадзе, привычное удовлетворение потребности в определенных условиях фиксируется в психике индивида как *установка* к действию, которая как бы замещает саму потребность (Узнадзе, 1966).

Потребности имеют динамическую природу, они изменчивы, и на базе удовлетворенных потребностей возникают новые, более высокие, так как личность включается в различные новые формы и сферы деятельности (как в «Сказке о золотой рыбке»). А. Маслоу полагал, что потребности личности образуют иерархию, в основе которой витальные, или первичные физиологические потребности (например, потребность в пище, сне, безопасности), а последующие ее уровни – социальные потребности (например, в получении и проявлении любви), высшее проявление которых – потребность в самореализации, самоутверждении, т.е. в творческой деятельности (Маслоу, 1999). А в соответствии с теорией Мак-Клелланда, потребности не исключают друг друга и расположены не иерархически (Мак-Клелланд, 2006).

Потребности конкретизируются в желаниях в соответствии с личностью и культурой индивида, историческими, географическими и другими факторами страны или региона. При сборе данных о потребностях важно учитывать целостность личности индивидуального субъекта. Для получения целостной картины потребностей отдельного гражданина решающую роль играет междисциплинарное и межведомственное сотрудничество и привлечение сетей других организаций и ведомств. Сбор данных должен производиться в тесном сотрудничестве с каждым отдельным клиентом, его/ее личными сетями и другими акторами.

Необходимо учитывать индивидуальный уровень жизни гражданина, а также уровень жизни, приемлемый обществом. Все собранные данные, информация, соглашения и оценки/решения фиксируются в письменном виде и документируются. Меры поддержки должны планироваться совместно с индивидуальным клиентом, членами семьи или представителями целевой группы. Формулируемые при этом цели должны быть реалистичными, выполнимыми, ясными, на их достижение и последующую доработку должно выделяться достаточное количество времени. Доработка осуществляется в процессе постоянного мониторинга, который необходим, чтобы убедиться, что принимаемые решения действительно ведут к ожидаемым результатам. Оценка результатов функционирования программы поддержки индивидуального клиента, семьи или целевой группы – это исследование и вынесение суждения о достигнутом. Об оценке результатов действия программы или деятельности организации, предоставляющей услуги, мы поговорим чуть ниже.

*Последовательность действий при оценке потребностей*

I. ИССЛЕДОВАНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

- Изучение прошлого – проблемы, ресурсы, поддержка Изучение текущей ситуации – проблемы, ресурсы, стандарты, права в соответствии с законодательством.

II. ПЛАНИРОВАНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ

- Планирование мероприятий поддержки, определение их целей и технологий реализации.

III. РЕАЛИЗАЦИЯ

IV. ОЦЕНКА

-Мониторинг: оценка достигнутых результатов.

-Завершение программы или планирование следующих мероприятий.

Специалист, проводящий оценку потребностей и ресурсов, должен иметь соответствующие знания как в области социального законодательства, так и по методам сбора данных. Поиск и определение ресурсов, координация оказываемой поддержки со стороны различных институтов и организаций требуют соответствующих знаний и навыков, в том числе умений формирования и использования сетей, наличие и состояние которых тоже требует оценки. Чтобы уметь принимать правильные решения о необходимости и осуществимости мероприятий по поддержке нуждающихся, исследователь должен обладать знаниями действующей нормативно-правовой базы. Важно выяснить, какими именно правами закон наделяет семьи и детей. На основе действующего законодательства по социальной защите исследователь принимает решение, обладают ли семьи и дети правом на получение помощи, удовлетворению каких потребностей должен быть отдан приоритет, и формирует планы в целях удовлетворения этих потребностей. В процессах принятия решений необходимо участие клиента.

**3.2. Оценка социальных программ и проектов**

Помимо оценки потребностей, в социальной работе проводится оценка программ и проектов, оценка качества услуг. Одно из направлений оценки – это экспертиза программ и проектов, направленная на анализ работы программ, произведенного ими эффекта и сравнение этих результатов с определенными критериями (например, «что было – что стало после реализации программы» или «что стало – что должно было стать по плану программы»). Оценка программ – это всегда сравнение, по итогам которого выносится суждение о качестве программы, и разрабатываются рекомендации на будущее (Как измерить… 2002).

Оценка – понятие растяжимое, распространяющееся на всевозможные суждения. Оценивать можно все. Говорят об оценке различных программ и политики в сфере образования, социального благосостояния, здоровья, жилья, юридических услуг, коррекции, экономического развития, строительства автотрасс... Программы могут быть государственными, федеральными, осуществляться на местном или международном уровне коммерческими или некоммерческими организациями. Они могут быть направлены на изменение знаний, отношений, ценностей, поведения, организаций, институтов, сообществ.

Их объединяет одна цель – улучшить жизнь людей (Ваисс, 2003).

Проблема изучения качества и эффективности социального обслуживания, качества социальной работы с различными группам пользователей услуг, качества разнообразных социальных проектов, связанных с улучшением положения людей, очень важна. Теперь многие государственные и общественные организации наряду с текущей деятельностью ведут проекты по грантам, оказывают платные услуги.

Проектная деятельность — инструмент развития, например, при выходе на новые группы потребителей или запуске новых видов услуг. Организация работы по принципу проектов позволяет оценить, насколько успешна деятельность, достигаются ли запланированные результаты и в чем причины неудач, если таковые случаются. Для этого необходимо уметь отслеживать, оценивать и представлять результаты своей деятельности (Боровых, Грешнова, 2001).

Будем считать программу комплексом мероприятий, разработанным, финансируемым и реализуемым на федеральном и региональном уровнях.

Более локальный уровень деятельности – конкретная организация или несколько организаций реализуют проекты. Фактически, проект представляет собой ту же программу, но с меньшими масштабами. В дальнейшем будем оперировать более общим термином программа. В последние годы практически каждая из программ развития в России, разрабатываемых кабинетом министров и правительствами регионов, имеет обязательный раздел, посвященный социальным эффектам и анализу эффективности. Он должен отражать те факторы и показатели, по которым можно будет судить об эффективности проекта. Само по себе обсуждение социальных эффектов свидетельствует о более высоком уровне разработки социально значимых программ и проектов. Однако существующие на сегодня механизмы оценки эффективности недостаточно прозрачны для представителей общественных организаций, внешних независимых экспертов. Эти механизмы требуется оптимизировать и делать доступными как для государственных служб и учреждений, так и для некоммерческих организаций, воплощающих проекты, связанные с социальным обслуживанием или развитием. Тогда будет возможно измерять результативность деятельности в рамках проекта, предвосхищать и фиксировать ее прямой и косвенный эффект, оценивать качество оказываемых услуг, принимать меры по повышению их качества. Во многих странах мира в этих целях используются такие инструменты, как мониторинг и оценка проектов. В зависимости от особенностей и хода реализации проекта организация могла бы применять тот или иной механизм, чтобы получить необходимую информацию (табл. 2) (Боровых, Грешнова, 2001).

*Таблица 4. Механизмы получения информации*

|  |  |
| --- | --- |
| Мониторинг | Оценка |
| Проводится непрерывно | Проводится на ключевых этапах реализации проекта |
| Модель принимается в существующем виде без изменений | Модель подвергается анализу с целью оптимизации/улучшения |
| Запланированные деятельность и результаты сравниваются с фактическими | Анализируются причины достижения/отсутствия запланированных результатов |
| Полученная информация используется для улучшения работы по проекту | Полученная информация может использоваться как для улучшения работы по данному проекту, так и для уточнения планов на будущее |

Оценка отличается от ревизии, проверки или экзамена, которых опасаются, видя в них нежелательные последствия. От недостатков не застрахована ни одна организация, но оценки, позволяют выявить ресурсы, точки роста, удачи и достижения. Кроме того, ведь если не исследовать деятельность, то промахи трудно выявить, а следовательно, невозможно исправить. Оценка деятельности организации, по определению А. Бодунгена, – это процесс определения того, насколько организация или ее отдельная программа качественно и эффективно работает, приносит реальную пользу (Бодунген, 2001). Можно сказать, что оценка – поиск ответа на вопрос: успешно или не очень действует организация или программа. Текущий контроль деятельности – это мониторинг, в котором отслеживается, проведены ли все запланированные мероприятия, соблюдены ли планируемые временные рамки, соответствуют ли расходы утвержденному бюджету, охвачено ли запланированное количество участников проекта.

Существует целый ряд причин, по которым государственным и общественным организациям, предоставляющим услуги социальной работы различным клиентам, или пользователям, полезно проводить оценку своей деятельности. Прежде всего, сотрудники и администраторы организации обращают внимание и на достижения, и на неудачи, т. е. могут увидеть картину со всех сторон. В этом случае важно привлекать специалистов, владеющих навыками социологических исследований организаций, скорее даже независимых консультантов или экспертов, исследователей, которые могут обеспечить сторонний взгляд.

Сами сотрудники, применяя исследовательские методы, могут стать более объективными по отношению к своей организации. Сотрудники, добровольцы и клиенты (потребители услуг) получат зримое подтверждение того, что организация работает «не впустую». Благодаря оценке можно найти так называемые «критические точки», моменты, оказывающие решающее влияние на качество и эффективность работы; в дальнейшем, воздействуя именно на эти точки, менеджер и сотрудники организации сумеют добиться существенных положительных изменений, тем самым сэкономив ее силы, время и ресурсы. Оценка даст работникам и руководству повод задуматьзадуматься о стандартах качества, к которым следует стремиться их организации.

С точки зрения потребителей услуг (благополучателей), спонсоров, партнеров – той среды, в которой действует организация, такая оценка тоже имеет важный смысл. Прежде всего, пользуясь ее результатами, можно достаточно определенно ответить на вопрос: «Насколько хорошо работает эта организация?». В переговорах со своими потенциальными донорами социальная служба сможет привести факты и сравнительные характеристики, которые позволят понять, что же она собой как организация представляет и насколько эффективно работает.

Периодическое проведение оценки делает организацию более привлекательным и надежным партнером. Некоторые типы доноров (например, фонды, дающие гранты) требуют включать в заявку на финансирование того или иного проекта такой этап, как оценка. Оценка помогает увидеть реальное положение дел в организации, определить пути закрепления успехов и исправления недостатков. Вместо того, чтобы полагаться на суждения профессиональных наблюдателей, периодическиеотчеты сотрудников, человек, проводящий оценку, использует более методичные и точные научные методы социального исследования. При оценке ставятся четкие вопросы, проводится систематический сбор информации от разных людей, вовлеченных в программу. Иногда полученные данные представлены с использованием количественных параметров («23% участников», «85 баллов»), в виде таблиц и диаграмм или в виде повествования. Затем делаются выводы о том, как была проведена программа, какова ее эффективность. Оценивать можно и политику, в частности, декларации государственных интересов, официально принятые заявления целей, связанные с определенной деятельностью, направленной на реализацию этих целей.

Сферы применения оценочных исследований многочисленны. Оценка может проводиться в организации: в этом случае полезно применять подходы, сложившиеся в организационной антропологии и социологии. Здесь важно учитывать особенности организационного контекста, в частности, те властные отношения, которые влияют на позицию респондентов. В организационных исследованиях активно применяются методы включенного наблюдения, анализа документов, интервью. Исследования организаций могут быть представлены следующими примерами: анализ проблем взаимодействия специалистов и клиентов в Центре планирования семьи, Центре помощи женщинам, семье и детям; изучение трудовых отношений и управления в частном бизнесе; социально-психологическое самочувствие пациентов в медицинском учреждении. Выясняя явные и скрытые установки сотрудников, ценности организационной культуры, механизмы власти и контроля, степень удовлетворенности клиентов, исследователи могут проводить оценку эффективности, вырабатывать рекомендации по повышению качества обслуживания.

В практике социальной работы и реализации социальной политики силу сложности и многоплановости задач нет единой и общепризнанной методики оценки программ социально-экономического развития. В мировом сообществе оценщиков, принадлежащих к разным управленческим и аналитическим школам, пока не сложилось единого терминологического поля даже в тематике мониторинга и оценки проектов. Поэтому говорить в настоящее время о создании универсальной для всех городов и программ любого типа методики оценки программ вряд ли возможно. Можно говорить лишь о методических подходах к проведению оценки, определяющих общие принципы и логику оценочной деятельности. Но планировать оценку, выбирать ее параметры и способы их измерения необходимо в каждом конкретном случае отдельно.

Универсальной формулы проведения оценки не существует, поскольку программы и организации весьма разнообразны. Многоенеобходимо ли оно для принятия решения или прояснения положения, для лучшего понимания того, как работает программа. Многое, к сожалению, зависит от ограничений во времени, месте, доступности информации, квалификации исследователей, отношений в исследуемой организации.

Играет роль и финансирование, которое существенно влияет на объем деятельности по оценке и продолжительность исследования. Зачастую возможность оценивать негативные стороны или результаты ограничивается заказчиком или руководством организации.

При проведении оценки необходимо правильно поставить вопросы, выбрать форму исследования, суметь собрать и проанализировать информацию, проинтерпретировать полученные данные, кроме того, нужно уметь достигать компромисс с организацией или сотрудниками программы, но в то же время быть готовым защищать до конца те моменты, по отношению к которым компромисс невозможен. К тому же, необходимо иметь навыки распространения полученных результатов с целью улучшения политики и программ: готовить отчеты и оформлять их в публикации различных жанров.

В зависимости от задач выделяют *оценки результативности* и *эффективности*.

*Оценка результативности*– это экспертиза организационного процесса выполнения программы, анализ причин отклонений в реализации программы от намеченных изначально целей. *Оценка эффективности*– сопоставление результатов программы с затраченными в ходе ее реализации ресурсами.

Таким образом, в фокусе оценки могут оказаться *процесс* и/или *результаты* программы. Если оценка концентрируется на изучении процесса реализации программы, то внимание уделяется соответствию программы предписанному плану (замыслу) или тому, что происходит.

Если же цель оценки – результат и эффект программы для ее бенефициариев, или благополучателей (т.е. тех людей или целевых групп, на улучшение жизни которых направлена программа), в этом случае пытаются найти ответ на вопрос: «Получают участники все то, что планировалось?» или «Как влияет на них программа?» Очень часто оценивают и процесс осуществления программы, и результаты (Ваисс, 2003). Причем результаты или эффекты программы могут быть как прямыми, так и побочными, ожидаемыми и неожидаемыми.

Откуда же берутся стандарты для сравнения? Получив информацию о процессе и результатах, проводят оценку достоинств программы по сравнению с определенными ожиданиями. Независимо от того, оценивается процесс или результаты, выражается мнение. К примеру, если проводилась программа, направленная на уменьшение количествабеременностей среди девушек подросткового возраста, эксплицитным стандартом будет уменьшение количества беременностей среди участниц программы. Но оцениваться могут не только официальные цели программы, которые могли измениться во время осуществления программы. На данном этапе целью может быть обучение гигиене беременных. В таком случае критериями становятся здоровье беременной и ребенка. Другие стандарты определяются ожиданиями других участников программы. Цели спонсоров, менеджеров, сотрудников и участников программы могут стать критериями оценки. Иногда оценка представляет определенную информацию о программе, оставляя за читателем право судить о ее достоинствах.

Цель оценки, ее вклад в улучшение программы или политики определяют критерии и методы оценивания. Оценка способствует улучшению программ и выделению средств на лучшие программы.

Опираясь на результаты оценки, уполномоченные лица должны принимать мудрые решения, а те, кто проводит оценку, получать удовлетворение от вклада в совершенствование программы. На оценочные исследования уходит больше времени и сил, по сравнению с интуитивной оценкой, которой нередко довольствуются руководители и сотрудники социальных служб, но оценочные исследования точнее, что особенно важно, если: а) оцениваемый результат сложен, его трудно проследить, он состоит из множества разнообразных элементов; б) будущие решения важны и требуют больших материальных затрат; в) данные необходимы для того, чтобы убедить людей в состоятельности выводов. В России осуществляется множество социальных программ и постоянно появляется необходимость в новых: это программы помощи бездомным, ВИЧ-инфицированным и больным СПИДом, профилактики наркотизации среди молодежи. Некоторые новые программы являются логическим продолжением уже реализованных программ, а в другие внесены радикальные изменения. Осуществляя оценку, мы задаем следующие вопросы. Как осуществляется программа? С какой целью ее проводят? Осуществляется ли она в соответствии с намеченным планом? Каковы результаты, цели программы? Стоит ли она вложенных средств? Необходимо ли ее продолжать, расширять, урезать, менять, не доводить до конца? Каким образом определяются участники программы? Нужна ли она всем или только определенным категориям людей?

Если программу осуществляет частная компания, многое может решать рынок: спрос на услугу среди населения и конкуренция между разными организациями, качество услуг может влиять на уровень удовлетворенности пользователей и, следовательно, на их выбор в пользу данного или другого сервиса. Существует представление, что «рынок все расставит по своим местам», т.е. со временем плохие программы исчезнут срынка, останутся только хорошие. Однако, если программу осуществляетгосударственная или некоммерческая организация, то удовлетворенность пользователей обычно не имеет большого значения: ведь программа может быть единственной в городе или районе, нацеленной на определенную группу людей, предоставляющей данный вид услуг бесплатно. В этом случае она будет осуществляться независимо от спроса и мнения клиентов.

В свою очередь, частные фирмы могут организовывать подобные программы для своих сотрудников, при этом их качество тоже не зависит от того, насколько удовлетворен клиент. В то же время многих организаторов программ заботят вопросы, какой же эффект имеют государственные или частные инвестиции; соответствуют ли затраты тому качеству, которым характеризуются услуги; получены ли ожидаемые результаты, и соответствуют ли они поставленным целям; насколько адекватны применяемые методы принципам программы; можно ли уменьшить расходы, увеличить результативность. На эти вопросы трудно ответить, не проведя систематического оценивания.

*Пример: Школьные ранцы*

*Вопрос: В ходе реализации программы по повышению качества жизни детей из малообеспеченных семей мигрантов, стоящих на учете в социальных службах, в канун учебного года были закуплены и переданы в качестве материальной помощи 30 ранцев со школьными принадлежностями стоимостью по 500 рублей каждый. Как может быть произведена оценка результативности этого проекта?*

*Ответ: Здесь можно использовать несколько типов оценки и оценивать разные аспекты программы. Можно спросить родителей детей, получивших ранцы, о том, насколько существенной была эта материальная помощь в ходе подготовки ребенка к учебному году. Если ответы укажут, что не очень существенная, то можно сделать вывод о неправильном отборе целевой группы или незначительности материальной поддержки. Можно провести подсчет той доли, которую составляют 500 рублей в общем бюджете семьи, получившей поддержку.*

*Другим аспектом проблемы является подсчет доли детей, получивших материальную помощь, в общем объеме детей из семей мигрантов, в такой помощи нуждающихся. Если общее количество детей, стоящих на учете, составляет 3000, то охват такой программы всего 0,01%, что трудно назвать успехом в борьбе с бедностью среди мигрантов. Распределение таких ограниченных ресурсов часто актуализирует дискуссии о справедливости среди получателей помощи и может привести к негативным побочным последствиям.*

Применительно к социальной политике и социальной работе, оценка – это ответ на вопрос, насколько успешна оцениваемая социальная программа. Однако ответить на вопрос, что такое успех программы, не так просто. Критерии успешности программы могут быть самыми разными.

Это зависит от того, кто заинтересован в проведении оценки программы, какие результаты он хочет получить и как будет их использовать. Если к тому же учесть, что социальные программы весьма разнообразны, то возникает вывод, что один из важнейших атрибутов оценки и ее исходная точка – это цель оценки. Оценка социальной программы может быть вызвана самыми разными потребностями, например: анализ выполнения программы; корректировка содержания программы (в том числе уточнение целей и задач, переориентирование программы на реалистичные результаты); попытка активизировать работу по выполнению программы; повышение эффективности сбора данных; экспертиза дополнительных ресурсных потребностей; анализ причин успехов и неудач выполнения программы; учет ошибок и недостатков программы при разработке других проектов; привлечение внимания общественности; информирование лиц и организаций, принимающих решения; защита программы от критики; анализ разногласий, возникших среди исполнителей по ходу реализации программы.

Оценку можно проводить на разных этапах реализации программы. Предварительную оценку – до начала запуска программы для анализа ее качества и соответствия потребностям города; промежуточную – во время реализации программы для оценки ее первичных результатов и корректировки в случае необходимости; обобщающую – после завершения программы для анализа ее результатов, учета ее недостатков и преимуществ при разработке следующих программ.

Этап подготовки и планирования оценки столь же важен, сколь и ее результаты. Ключевое место в нем занимает структура (или дизайн) оценки. Структура оценки определяет состав и план работ, а также, какая информация необходима для проведения оценки, как она будет получена и с помощью каких методов обработана; сколько времени уйдет на проведение оценки и какие ресурсы понадобятся для ее проведения.

*Формативная оценка* помогает менеджерам программ, практикам, специалистам, планирующим программу, улучшить программу в процессе ее разработки. *Суммативная оценка* проводится для предоставления информации по завершении программы или, по крайней мере, одного из ее циклов, касательно ее продолжения, прекращения, коренного изменения. Оценка процесса/результатов проводится в течение программы и по ее завершении (Ваисс, 2003).

Оценку могут проводить штатные сотрудники или нанятые организации. По отношению к тому, кто осуществляет оценку, она может быть *внутренней* (ее еще называют *самооценкой*) или *внешней*. Внешняя проводится приглашенным специалистом. При этом важно, чтобы он не только не работал в организации, но и не был связан с ней отношениями, которые можно расценить как конфликт интересов (например, такойруководителей организации или одним из тех, кто получает от нее помощь). Оценку, проводимую приглашенным экспертом, еще называют независимой оценкой.

Внутренняя оценка или самооценка осуществляется теми же самыми людьми, которые работают в организации. Это проще и сложнее одновременно, потому что, с одной стороны, кто же знает организацию лучше, чем ее сотрудники, а с другой, проведение такой оценки потребует дополнительных усилий, а иногда и мужества, чтобы «подняться над ситуацией» и быть действительно объективными.

Оба способа имеют свои преимущества. Штатные сотрудники знают больше об организации, ее интересах и потребностях, возможностях применения полученных результатов. У них больше возможностей распространения полученной информации. Нанятые организации независимы, престижны, предоставляют больше навыков и умений. У них есть возможность распространения полученной информации вне организации.

Нередко к оценке привлекаются эксперты или группа экспертов – специалистов из разных областей, имеющих знания о других программах и большой опыт проведения экспертизы или работы в проектах. Эксперт может непредвзято рассматривать программу, но у него могут быть определенные предпочтения, которые повлияют на его суждение. Даже высококвалифицированный эксперт опирается на субъективные стандарты, в которых можно усомниться. Неудовлетворительный отчет поставит под сомнение опыт и репутацию эксперта. Поэтому, проводя большинство оценок, пытаются использовать наименее уязвимые методы и следовать основным принципам оценки.

*Принципы оценки программ\**

*I. Основой оценки программ может быть только точная и достоверная информация.*

*II. Исполнение работы по оценке должно быть компетентным.*

*III. Специалисты по оценке программ гарантируют честность и открытость всего процесса оценки.*

*IV. Специалисты по оценке программ уважают безопасность и достоинство людей, с которыми они взаимодействуют в процессе своей профессиональной деятельности.*

*V. Специалисты по оценке программ имеют профессиональные обязательства, определяющиеся общественными интересами и общественным благом.*

\*Источник: Международная сеть оценки программ (IPEN): http://www.ipen21.org.

Помимо разделения оценок на формативные и суммативные, в соответствии с тем, когда проводятся оценки, они подразделяется на *предварительные*, *промежуточные* и *завершающие*. Предварительная проводится на этапе планирования проекта, при этом оценивается нереализация, а предложение вашей будущей работы. Промежуточная оценка осуществляется во время исполнения программы или проекта, чтобы помочь более успешно достичь намеченных целей и привести к планируемым результатам. Эту оценку также проводят, если в ходе реализации проекта возникли проблемы, причины появления которых неясны. В данном случае говорят о диагностической оценке, которая служит возвращению проекта "на путь истинный".

Завершающее оценивание бывает незадолго до завершения проекта или сразу же после него. Оно позволяет понять, что собой представляет проект, достигнуты ли его цели, получены ли планируемые результаты.

Если же программу предполагается повторять где-либо еще, завершающая оценка поможет избежать ошибок при реализации подобных проектов в будущем.

Можно также проводить оценку «постфактум». Она проводится обязательно через какое-то время (скажем, через полгода или год) после того, как проект полностью завершен и можно проанализировать его воздействие. В ходе подобной оценки обычно анализируются все (или почти все) изменения, вызванные проектом, и то, насколько они стабильны, т. е. сохраняются ли изменения без дальнейшего воздействия со стороны проекта. Для того, чтобы ответить на вопросы оценки, разумно оценивать не всю программу целиком, а ее отдельные ключевые (согласно вопросам) аспекты, которые и подвергаются прицельному анализу. В качестве параметров оценки могут выделяться, в том числе результативность программы, эффективность организации выполнения программы, социально-экономический эффект, оказываемый программой на решение социальных задач, соответствие программы интересам целевых групп населения.

*Цели оценки* могут быть разные, они зависят от ожиданий и потребностей различных акторов: во-первых, кто организовал оценку, во-вторых, как повлияет исследование на их деятельность, в-третьих, кто принимает окончательные решения, в-четвертых, целевые группы населения, которые являются благополучателями программы, – а также от возможностей проведения исследования. Цели и задачи оценки в каждом конкретном случае удобнее всего формулировать в виде *вопросов оценки*. Они могут быть самыми разными. Например, каковы фактические результаты программы, и как они соотносятся с ее целями? Как соотносятся средства, потраченные на выполнение программы, с полученным эффектом? Выполнены ли все мероприятия, предусмотренные программой? Для всего этого оценка будет проводиться по-разному, с использованием разных методов сбора и обработки информации.

Ключевая задача любой оценки – улучшить работу проекта или организации в целом, сделать ее деятельность более эффективной и полезной. Наиболее часто подвергаются оцениванию финансовая эффективность, устойчивость и результаты проекта или организации, а также эффективность управления и методология. При этом ставятся вопросы, перечисленные в табл. 3 (Бодунген, 2001).

|  |  |
| --- | --- |
| **Что оценивается** | **Вопросы** |
| Финансовая эффективность проекта | Насколько приемлемо соотношение ресурсов, вовлеченных в проект (в целом и/или для осуществления отдельных этапов), и его результатов? Можно ли добиться дешевления подобных проектов в будущем, сохранив то же качество и тот же объем результатов? |
| Эффективность управления проектом | Соответствует ли выбранная схема управления типу проекта и осуществляемым видам деятельности?  Способствовала ли она успешной реализации проекта?  Достаточно ли гибко руководители проекта реагировали на  изменения, влиявшие на ход проекта?  Насколько правильными (ошибочными) были принимаемые  решения? |
| Методология проекта | Все ли методы привели к достижению заявленных результатов?  Какие методы оказались наиболее (наименее) эффективными? |
| Устойчивость проекта | Будет ли работать этот проект при его повторении в другом месте?  Сохранил ли проект актуальность, соответствует ли он  сегодняшнему дню?  Будет ли жизнеспособен проект после завершения его  специального финансирования? (Как правило, этот вопрос  особенно волнует фонды.) |
| Полнота решения проблемы или удовлетворения потребности | В какой мере проектом решена заявленная проблема?  Можно ли говорить о том, что проблема решена кардинально, т. е. не появится вновь?  Достаточно ли полно удовлетворены потребности клиентов  (подопечных) проекта? |

*Таблица 5. Вопросы для оценки*

Структура оценки – это методическая основа, ориентированная на задачи и вопросы оценки и устанавливающая методы сбора и обработки данных, план работ, ресурсное обеспечение, систему отчетности и контроля исполнения проекта. Чтобы определить структуру оценки, необходимо продумать, какая информация понадобится для ее проведения, каким образом можно будет получить необходимые данные, кто именно будет собирать информацию, какие методы анализа данных следует применить, потребуется ли в ходе оценки консультация специалиста в какой-либо области; потребуются ли помощники (например, для проведения анкетирования или интервьюирования клиентов организации); сколько времени понадобится для проведения оценки, какие ресурсы нужны для этого.

### 3.3. Методы оценки эффективности социальной работы

Существует два определения понятия «эффективность социальной работы» (ЭСР):

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

Основными проблемами при таком определении являются измерение (описание) результатов или эффектов и затрат, а также влияние затрат и других факторов на результаты.

Соотношения между результатами и затратами бывают самыми разными: затраты сохраняются на прежнем уровне, а результаты в количественном и качественном измерениях более высокие по сравнению с прежними периодами; затраты сокращены, а результаты остались такими же, как и при несокращенных затратах или даже стали более высокими; затраты в какой-то степени возросли, а результаты стали еще более высокими. На практике приходится считаться с так называемыми предельными результатами, когда их количественные и качественные характеристики не возрастают из-за лимитации целого ряда факторов в данном учреждении социальной защиты;

2) ЭСР — это фактически достигнутые и необходимые результаты (эффекты). Основная проблема при таком определении — измерение (описание) результатов. Поскольку результаты и затраты могут предполагаться или иметь вид целей (задач), ЭСР может быть соответственно предполагаемой (расчетной, планируемой) и фактической (реально достигнутой).

Другими важными проблемами ЭСР являются оценка эффективности, выбор предметов оценки эффективности; субъекты, оценивающие эффективность; методы и методики оценки эффективности; факторы, влияющие на эффективность/неэффективность.

Исследования в области ЭСР начались лишь в начале 1996 г., поэтому имеются только первые научные итоги — главным образом разработка понятийного аппарата, определение видов методик и методов, с помощью которых можно оценивать эффективность.

Методика — это описание некоего порядка, определенной последовательности, в частности оценки ЭСР. Наиболее типичными разделами методики являются:

1. назначение;
2. контур (контуры) и предмет (предметы) оценки эффективности;
3. рекомендуемые методы оценки эффективности, их характеристика;
4. порядок (технология) определения эффективности;
5. пример расчета эффективности (предполагаемой и/или фактической);
6. приложения (при необходимости).

Основу методик составляет конкретный оценочный метод или группа методов. Методы — это способы, приемы оценки, дающие ответ на вопрос, как, каким образом может производиться (или производится) оценка эффективности. Поэтому важно иметь описание методов определения эффективности.

Во-первых, оценочные подходы к определению эффективности социальной работы могут быть самыми разными. Но доминантными контурами являются прежде всего деятельность данного учреждения в целом; уровень его организации; уровень квалификации персонала; качество и уровень социального обслуживания той или иной категории людей. Иными словами, с позиции эффективности должно оцениваться то, что в большей степени выражает рассматриваемое содержание, влияет на результаты социальной работы.

Во-вторых, различие контуров и предметов оценки эффективности определяет, соответственно, различие оценочных методик. Совершенно очевидно, что любая разработанная методика, рекламируемая как «наилучшая», после экспертизы специалистов займет свое место среди какого-то конкретного вида методик, которые обычно жестко связаны с предметами оценок.  
В-третьих, комплексная методика приобретает смысл тогда, когда необходима всесторонняя оценка эффективности социальной работы. В этом случае в ней должны быть обозначены также предметы и методы оценки (определения) эффективности, поскольку «методика вообще» теряет всякий смысл и не позволит получить полезную оценочную информацию.

### Методы «З — Р» и «З — Р — З»

Существуют методы, применение которых позволяет оценить эффективность деятельности учреждений социальной сферы независимо от их вида, профиля, предоставляемых услуг и масштаба деятельности. К ним прежде всего относятся методы «задачи — результаты» («З — Р») и «задачи — результаты — затраты» («З — Р — 3»). Они находят отражение в методиках оценки эффективности форм и методов управления, результативности, выполнения целевых программ.

Метод «задачи — результаты». Суть его заключается в том, что деятельность любого социального учреждения регламентируется положением (уставом), один из разделов или ряд подразделов которого содержит перечень решаемых задач. Задача — это описание в терминах деловой лингвистики желаемых (предполагаемых, намечаемых) результатов. В процессе функционирования каждое учреждение достигает определенных результатов, являющихся (по прошествии какого-то периода времени) своего рода измерителями степени (меры) достижения задач.  
Вариант данного метода — так называемая «дополняющая формулировка», т.е. цель и задачи имеют общую формулировку, которая дополняется и конкретизируется, например, таким разделом положения, как «Основные направления и содержание деятельности». Независимо от этого регламентный документ содержит информацию о целевом назначении конкретного учреждения.

Результаты с точки зрения деловой лингвистики (что является весьма существенным обстоятельством) могут находить выражение:

1. в терминах и показателях сформулированных задач, направлений и содержания деятельности;
2. в более детальном выражении по сравнению с задачами, направлениями и содержанием деятельности, что объясняется целым рядом факторов, одним из которых является система учета и контроля, принятая в социальных учреждениях;
3. в количественном и/или качественном (описательном) виде.

Каждый метод оценки эффективности деятельности социальных учреждений обладает как достоинствами, так и недостатками, что вполне естественно.

Метод «задачи — результаты — затраты». Затраты — это стоимость услуг, оказываемых данным учреждением определенным категориям людей, нуждающихся в социальной защите, помощи, поддержке.  
Отличие этого метода от предыдущего состоит в том, что:

* во-первых, требуются ресурсные измерения задач, выполняемых данным учреждением (предполагаемые затраты по задачам);
* во-вторых, необходимы ресурсные измерения (в стоимостном, натурально-вещественном или смешанном виде) фактически достигнутых результатов. Наибольшее распространение имеют количественные измерители задач и. результатов — категории и численность обслуживаемых, виды предоставляемых услуг, их число за определенный период времени, стоимостное измерение предоставленных услуг и др.

### Другие оценочные методы

Пожалуй, наибольшее распространение получили такие методы оценки эффективности социальной работы, как «параметрический», «факторы эффективности/неэффективности», «выявление степени удовлетворения потребностей клиентов» и социологические — анкеты, беседы, интервью, вопросники.  
Параметрический метод составляет основу так называемых параметрических методик и предполагает сопоставление двух ключевых параметров:

* прежнее состояние пациента (клиента);
* нынешнее состояние пациента (клиента). Данный метод предполагает описание состояния пациента .(клиента) «на входе» (например, при приеме в Центр реабилитации ребенка с ограниченными двигательными возможностями) и «на выходе», т.е. после завершения реабилитационного периода. Разница между этими двумя параметрами представляет собой «реабилитационный эффект», или результат, свидетельствующий об эффективности использованных реабилитационных методик, организации реабилитации, квалификации персонала и др.

Для параметрических методик характерно определение так называемой промежуточной, или текущей, эффективности, при которой параметры, достигнутые в какой-то момент времени, сопоставляются с параметрами «на входе». Это обычно диктуется необходимостью внесения тех или иных корректив, например в ход и процедуры реабилитационного процесса.  
Главными проблемами разработки параметрических методик являются описание параметров «на входе»; разработка параметров «на выходе»; определение основных факторов эффективности и неэффективности с точки зрения как промежуточных, так и конечных параметров.  
Метод факторов эффективности/неэффективности относится к весьма прагматичным, так как позволяет систематизировать факторы эффективности и факторы неэффективности, представить их в наглядном и обозримом виде (с использованием соответствующей таблицы), разрабатывать и реализовывать программы по совершенствованию деятельности соответствующей структуры. Более того, данный метод применяется в учебном процессе при подготовке и повышению квалификации работников различных категорий — руководителей, специалистов.

Продемонстрируем его использование на примере ЦСО г. Н-ска. По оценкам директора Центра (хотя источниковая база для оценок может быть и более широкой) были. определены основные факторы эффективности/неэффективности в 1995 г. деятельности данного ЦСО.  
При использовании данного метода можно разделить факторы неэффективности на три группы:

1-я группа — факторы, практическое решение которых не зависит от данной структуры (так называемые верхние или чужие факторы);

2-я группа — факторы, практическое решение которых зависит от данной структуры (так называемые наши факторы);

3-я группа — факторы, находящиеся на границе «своих» и «чужих».

Как правило, осознание «своих» факторов неэффективности позволяет более четко и целеустремленно совершенствовать деятельность соответствующей структуры и тем самым повышать эффективность ее функционирования или, другими словами, пополнять арсенал факторов эффективности.

Данный метод, применяемый периодически, например один раз в год или полтора-два года, может способствовать снижению или, наоборот, увеличению факторов эффективности/неэффективности (при условии использования одной и той же оценочной базы). Иными словами, этот метод, в свою очередь, может применяться как своеобразная оценка профессионализма, деловитости, прагматизма руководителей соответствующей структуры в системе социальной защиты населения.

Особенность данного метода оценки эффективности — не только его «чисто оценочный характер», но и направленность на решение практически значимых проблем, входящих в перечень «факторов неэффективности». При этом ситуации, в которых это может происходить, могут быть самыми различными: ситуация планомерной диагностики и совершенствования; ситуация «одной значимой проблемы»; ситуация давления сверху; ситуация случая и т.д.

Метод выявления степени удовлетворения потребностей клиентов (пациентов) является комбинированным. С одной стороны, он отражает инструментарий социального маркетинга, а с другой — социологии, поэтому имеет следующие разновидности:

1) прямой оценочный метод, суть которого — периодическое проведение устных и письменных (с помощью анкет) опросов клиентов;

2) параметрический метод, с помощью которого сопоставляется (сравнивается) то, что положено клиенту по нормам, нормативам или соответствующим стандартам, с тем, что фактически выполняется в процессе социального обслуживания;

3) сочетание этих разновидностей.

При использовании данных методов приходится считаться с неожиданными реакциями клиентов, которые иногда обращаются в орган социальной защиты с жалобами, вопросами, просьбами, отражающими их потребности.

Структуры, управляющие процессом социальной работы, должны иметь информацию об удовлетворяемых, не полностью удовлетворяемых и по каким-то причинам не удовлетворяемых потребностях своих клиентов — как показывает практика, это способствует более целенаправленному планированию работы по социальному обслуживанию, получению необходимых ресурсов, использованию новых форм и технологий и др.

Все рассмотренные методы, безусловно, помогают установить эффективность деятельности учреждений социальной сферы. Однако их общий недостаток (за исключением прямого оценочного метода) — отсутствие возможности оценить мнения самих клиентов.

Поэтому оценочная информация становится более достоверной, когда выясняется и учитывается мнение клиента, который, разумеется, склонен оценивать те услуги (их количество и качество), которые предоставляются ему лично. Оценки, даваемые обслуживаемыми клиентами, всегда были, есть и будут субъективными, так как исходят от конкретного человека и отражают его личное отношение к оказываемым услугам. Следовательно, для получения более достоверных или надежных оценок эффективности деятельности учреждений социальной сферы следует:

во-первых, увеличить количество опрашиваемых клиентов;

во-вторых, использовать разнообразные оценочные методы (методы сбора и обработки оценочной информации).

Социологические методы — это использование анкет, бесед, интервью, вопросников. В качестве примера рассмотрим такой оценочный метод, как анкетный опрос, имеющий ряд разновидностей, например:  
отдельные вопросы относительно оценки эффективности/неэффективности, включенные в анкету.

Например, «Анкета работника социального обслуживания на дому» содержит такие вопросы:

Как вы оцениваете эффективность своей работы?

* высокая;
* хорошая;
* удовлетворительная;
* низкая;
* очень низкая.

Каковы ваши предложения по улучшению вашей работы по обслуживанию пожилых людей?

По своей конструкции первый вопрос является закрытым, т.е. он «задает» уровни оценок. Второй вопрос открытый, рассчитанный на свободное (незаданное) высказывание мнений, предложений.

Оба вопроса рассчитаны на выяснение так называемой первичной картины, или на получение первоначальных оценок эффективности/неэффективности соответствующих предложений. Далее могут производиться более глубокие оценки, позволяющие выявить и систематизировать основные проблемы эффективности/ неэффективности, а также разработать и внедрить программы совершенствования деятельности учреждения; анкеты, целиком посвященные оценке эффективности/неэффективности деятельности какой-либо структуры системы социальной защиты.

Такие «целевые анкеты» позволяют собрать и обработать разнообразную информацию, которая способствует целенаправленному решению проблем повышения эффективности той или иной структуры.

В этом случае требуются квалифицированная разработка самой анкеты, а также учет затрат, связанных с ее тиражированием, сбором и обработкой информации.

Несмотря на отработанность социологических методов, социолог-практик должен иметь необходимую подготовку, чтобы адаптировать известные оценочные методы к специфике социальной работы.

Сложность такой подготовки обусловлена единственной проблемой — крайним недостатком специалистов (включая преподавателей), способных на современном уровне вести такой учебный курс, как «Эффективность деятельности учреждений социальной сферы». В имеющихся учебных программах и учебных курсах, государственных стандартах по социальной работе не предусмотрены темы и дисциплины по проблемам эффективности социальной работы.

Рассмотренные социологические методы оценки эффективности позволяют задействовать такой важный субъект, как работники данного учреждения социальной защиты. Чем более достоверной является информация, получаемая от этого субъекта оценки, тем больше можно собрать данных об источниках и направлениях повышения эффективности деятельности каждого конкретного социального учреждения.

***Вопросы и задания***

1. Что такое потребности? Как проводится оценка потребностей клиентов социальной работы?

2. Расскажите об оценке проектов и программ. Для чего необходимо осуществлять оценку деятельности организаций и проектов, которые нацелены на работу с различными группами клиентов, пользователей?

3. Как вы понимаете выражение «оценка эффективности»? Где применяется такая оценка? Какие вам известны формы оценочных исследований?

4. Раскройте понятие «социальная экспертиза» и приведите примеры подобных исследований.

5. Разработайте макет социального проекта (по выбору студента). Укажите цели, задачи, ожидаемые результаты.

***Литература для самостоятельной работы***

1. Л.Г. Гуслякова, С.И. Григорьев, Г.В. Говорухина, Ю.А. Калинина, М.Б. Лига, И.А. Щеткина. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг, М.: Издательство Алгоритм, 2011.
2. Аристов, О.В. Управление качеством. Москва : ИНФРА-М,2007.
3. Субетто А.И. Сочинения. Ноосферизм: В 13 томах. Том восьмой: Квалитативизм: философия и теория качества, квалитология, качество жизни, качество человека и качество образования. Книга 1/ Под ред. Л.А. Зеленова. С. Петербург - Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова., 2009. http://www.cprfspb.ru/books/Tom08\_1.pdf Режим доступа – свободный.
4. Тебекин А.В. Управление качеством. Москва: Юрайт., 2011.
5. Социальный менеджмент. Учебное пособие / Д.В. Зайцев, Г.Г Карпова, Г.В. Лобачева и др.; под ред. П. Романова, Е. Ярской-Смирновой. – Саратов: Саратовский государственный технический университет, Центр социальной политики и гендерных исследований, 2008. – 276 с. http://socpolicy.ru/wpcontent/ uploads/2012/02/SOC\_MANAGEMENT.pdf Режим доступа – свободный.
6. 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 стр. ttp://www.mpsf.org/files/books/nd1451.pdf Режим доступа – свободный.
7. ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm
8. ГОСТ Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг.
9. Общие положения http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm
10. ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm
11. ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm

**Глава 4.** **Контроль и оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**СОДЕРЖАНИЕ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4.1. Типы и виды социальных служб

4.2. Категории клиентов социального обслуживания

4.3. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг (внутренний административный контроль)

4.4. Контроль соответствия оказываемых услуг потребностям и нуждам клиента (клиентский контроль)

*Вопросы и задания*

*Литература для самостоятельной работы*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4.1. Типы и виды социальных служб**

Согласно ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения",учреждение социального обслуживания - юридическое лицо независимо от формы собственности и организационно-правовой формы, предоставляющее социальные услуги клиентам в соответствии с законодательством Российской Федерации и осуществляющее социальную реабилитацию и адаптацию граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

*Типы учреждений социального обслуживания:*

- Стационарное учреждение социального обслуживания: Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам в условиях круглосуточного пребывания.

- Полустационарное учреждение социального обслуживания: Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам в условиях пребывания в учреждении в течение определенного времени суток.

- Нестационарное учреждение социального обслуживания: Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам в нестационарных условиях, без их проживания в указанном учреждении или отделении учреждения.

- Учреждение социального обслуживания на дому: Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам по месту их проживания.

*- Виды учреждений социального обслуживания*:

- Дом-интернат для престарелых и инвалидов: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для постоянного или временного [(сроком до 6 месяцев) или пятидневного в неделю] проживания престарелых (мужчин старше 60 лет, женщин старше 55 лет) и инвалидов 1-й и 2-й групп (старше 18 лет), частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном постороннем уходе, и предоставления им необходимых социальных услуг.

- Специальный дом-интернат: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для постоянного или временного проживания граждан из числа освобождаемых из мест лишения свободы и других лиц, ранее судимых или неоднократно привлекавшихся к административной ответственности за нарушение общественного порядка, бродяжничество и попрошайничество, и предоставления им необходимых социальных услуг.

- Специальный дом для одиноких престарелых: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для постоянного проживания одиноких граждан и супружеских пар пожилого возраста, сохранивших полную или частичную способность к самообслуживанию в быту.

- Геронтологический центр: Учреждение социального обслуживания престарелых граждан, в том числе инвалидов, предназначенное для постоянного или временного их проживания, предоставления им необходимых социальных услуг, создания соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности.

- Геронтопсихиатрический центр: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для постоянного или временного проживания престарелых граждан, в том числе инвалидов, страдающих хроническими психическими заболеваниями, и предоставления им необходимых социальных услуг для создания соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности.

- Социальный приют для детей: Специализированное учреждение социального обслуживания, предназначенное для временного проживания и социальной реабилитации детей, оказавшихся в трудной жизненной или кризисной ситуации и нуждающихся в экстренной социальной помощи.

- Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних: Специализированное учреждение социального обслуживания, предназначенное для социальной или психологической реабилитации детей с различными формами и степенью социальной дезадаптации.

- Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей: Специализированное учреждение социального обслуживания, предназначенное для временного содержания детей, оставшихся без попечения родителей, и оказания содействия в их дальнейшем жизненном устройстве.

- Социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для реабилитации детей и подростков, имеющих отклонения в умственном и физическом развитии, (включая детей-инвалидов) в возрасте от рождения до 18 лет в соответствии с реабилитационными программами.

- Центр социальной адаптации несовершеннолетних и молодежи: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для социальной адаптации на первоначальном этапе самостоятельной жизни выпускников детских домов и школ-интернатов для детей, оставшихся без попечения родителей, специальных школ-интернатов для детей, имеющих отклонения в умственном и физическом развитии, специальных учебно-воспитательных учреждений, домов-интернатов для детей-инвалидов, несовершеннолетних и молодых людей, вернувшихся из воспитательных колоний, следственных изоляторов и других учреждений принудительной изоляции.

- Кризисный центр помощи женщинам: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для оказания помощи и социальной реабилитации женщин, подвергшихся физическому или психическому насилию, потерявших жилье или работу, оказавшихся в экстремальных психологических и социально-бытовых условиях.

- Территориальный центр социальной помощи семье и детям: Учреждение социального обслуживания семей, детей различных групп и отдельных граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию.

- Комплексный центр социального обслуживания населения: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для оказания семьям и отдельным гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, помощи в реализации законных прав и интересов, содействия в улучшении их социального и материального положения.

- Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для осуществления организационной, практической и координационной деятельности по оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам.

- Центр психолого-педагогической помощи: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для оказания гражданам специализированной психолого-педагогической помощи.

- Центр экстренной психологической помощи по телефону: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для оказания гражданам экстренной психологической помощи по телефону в соответствии с поступающими от клиентов запросами.

- Учреждение социальной помощи для лиц без определенного места жительства и занятий: Учреждение социального обслуживания (дом ночного пребывания, социальный приют, социальная гостиница, центр или отделение социальной адаптации), предназначенное для предоставления ночлега или временного места пребывания лицам, оказавшимся без определенного места жительства и занятий, в первую очередьлицам пожилого возраста и инвалидам, а также для социальной реабилитации и адаптации к условиям жизни в обществе лиц, утративших социально полезные связи.

- Дом-интернат для ветеранов войны и труда: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для постоянного, временного [(сроком до 6 месяцев) или пятидневного в неделю] проживания ветеранов войны и труда и предоставления им необходимых социальных услуг.

- Психоневрологический интернат: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для постоянного, временного [(сроком до 6 месяцев) или пятидневного в неделю] проживания престарелых и инвалидов (старше 18 лет), страдающих хроническими психическими заболеваниями, и предоставления им необходимых социальных услуг.

- Дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для постоянного, временного [(сроком до 6 месяцев) или пятидневного в неделю] проживания престарелых граждан и инвалидов 1-й и 2-й групп, находящихся на постельном режиме или передвигающихся с посторонней помощью, и предоставления им необходимых социальных услуг.

- Социально-оздоровительный центр: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для проведения социально-оздоровительных и профилактических мероприятий с целью продления возможности самореализации и гражданами пожилого возраста своих жизненно важных потребностей.

- Детский дом-интернат для детей с физическими недостатками: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для постоянного проживания детей, нуждающихся в уходе, бытовом и медицинском обслуживании, а также для социально-трудовой адаптации с одновременным обучением по программе общеобразовательной школы.

- Детский дом-интернат для умственно отсталых детей: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для постоянного проживания детей от 4 до 18 лет с аномалиями умственного развития, нуждающихся в уходе, бытовом и медицинском обслуживании, а также социально-трудовой адаптации.

- Отделение учреждения социального обслуживания: Структурное подразделение учреждения социального обслуживания, предоставляющее конкретные социальные услуги в соответствии с функциями этого учреждения.

- Предприятие социального обслуживания: Предприятие, предоставляющее населению социальные услуги.

- Социальная гостиница: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для временного проживания совершеннолетних граждан с оплатой предоставляемых социальных услуг.

- Центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для оказания в дневное время социальных услуг гражданам, сохранившим способность к самообслуживанию и активному передвижению.

- Центр временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов: Учреждение, предназначенное для предоставления гражданам пожилого возраста и инвалидам на срок до шести месяцев благоустроенного жилья и оказания необходимых социальных услуг.

- Центр социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов: Учреждение, предназначенное для временного или постоянного оказания гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в посторонней поддержке, необходимых им социальных услуг в надомных условиях.

- Специализированный центр социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов: Учреждение, предназначенное для временного или постоянного социально-бытового обслуживания и оказания доврачебной медицинской помощи в надомных условиях нуждающимся в них гражданам.

- Центр срочного социального обслуживания: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для оказания гражданам всех возрастов, остро нуждающимся в социальной поддержке, помощи разового характера.

- Консультативный центр: Учреждение социального обслуживания, предназначенное для защиты прав и интересов граждан, их адаптации в обществе путем содействия в решении социальных, психологических и юридических вопросов.

- Комплексный центр по оказанию помощи лицам без определенного места жительства и занятий: Учреждение социального обслуживания по оказанию содействия лицам без определенного места жительства и занятий в предоставлении им необходимых социальных услуг.

**4.2. Категории клиентов социального обслуживания**

ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения", предполагает следующие категории социального обслуживания:

- Малообеспеченная семья: Семья, среднедушевой доход которой не достигает прожиточного минимума, установленного в субъекте Российской Федерации.

- Неполная семья: Семья, в которой детей или ребенка воспитывает один из родителей.

- Многодетная семья: Семья, имеющая трех и более детей, признанная в установленном порядке многодетной в соответствии с порогом многодетности, установленным органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

- Семья, находящаяся в социально опасном положении: Семья, имеющая детей, находящихся в социально опасном для их жизни и здоровья положении, а также семья, где родители или иные законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение или жестоко обращаются с ними.

- Семья группы риска: Семья, имеющая в своем составе алкоголиков, наркоманов, токсикоманов или лиц, совершающих правонарушения или другие антиобщественные действия.

- Одинокий гражданин: Гражданин, не состоящий в браке, не имеющий родственников, обязанных по закону содержать его и оказывать ему необходимую помощь.

- Ребенок-сирота: Ребенок, оставшийся без попечения родителей вследствие их смерти.

- Ребенок, оставшийся без попечения родителей: Ребенок, родители которого лишены родительских прав, ограничены в родительских правах, признаны недееспособными, не могут выполнять родительские обязанности из-за болезни или длительного отсутствия, уклоняются от воспитания или защиты прав и интересов ребенка, отказываются взять его из воспитательного, лечебного учреждения, учреждения социальной защиты населения.

- Безнадзорный: Несовершеннолетний, контроль за поведением которого отсутствует вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей по его воспитанию, обучению и (или) содержанию со стороны родителей или иных законных представителей.

- Безработный: Трудоспособный гражданин, не имеющий работы и заработка, зарегистрированный в органах службы занятости населения по месту жительства в целях поиска подходящей работы, ищущий работу и готовый приступить к ней.

- Гражданин без определенного места жительства: Гражданин, не имеющий регистрации по месту жительства в качестве собственника, по договору найма или поднайма, договору аренды или на иных основаниях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, или не имеющий возможности проживать по месту регистрации по независящим от него причинам.

- Несовершеннолетняя мать: Женщина в возрасте до 18 лет, имеющая ребенка или детей.

- Длительно и тяжело больной человек: Гражданин, не менее двух месяцев страдающий заболеванием, лишающим его возможности ухода за собой и связанным с постельным режимом.

- Вынужденный переселенец: Гражданин Российской Федерации, покинувший место жительства вследствие совершенного в отношении его или членов его семьи насилия или преследования в иных формах или вследствие реальной опасности подвергнуться преследованию по признаку расовой или национальной принадлежности, вероисповедания, языка, а также по признаку принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений, ставших поводами для проведения враждебных кампаний в отношении конкретного лица или группы лиц, массовых нарушений общественного порядка.

- Гражданин, привлекавшийся к уголовной ответственности: Гражданин, отбывший уголовное наказание или досрочно освобожденный в случаях, установленных законодательством.

- Инвалид: Лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

- Ребенок-инвалид: Лицо в возрасте до 18 лет, признанное в установленном порядке инвалидом.

-Ребенок с ограниченными умственными или физическими возможностями: Лицо моложе 18 лет, имеющее отклонения от норм жизнедеятельности вследствие нарушения здоровья, характеризующиеся ограничением способности осуществлять ориентацию, обучение, самообслуживание, передвижение, общение, трудовую деятельность.

- Беженец: Лицо, которое не является гражданином Российской Федерации и которое в силу обоснованных опасений стать жертвой преследований по признаку расовой принадлежности, вероисповедания, гражданства, национальности, принадлежности к определенной социальной группе или политических убеждений находится вне страны своей гражданской принадлежности и не может пользоваться защитой этой страны или не желает пользоваться такой защитой вследствие таких опасений, или, не имея определенного гражданства и находясь вне страны своего прежнего обычного местожительства в результате подобных событий, не может или не желает вернуться в нее вследствие таких опасений.

- Несовершеннолетний, находящийся в социально опасном положении: Лицо в возрасте до 18 лет, которое вследствие безнадзорности или беспризорности находится в обстановке, представляющей собой опасность для его жизни или здоровья или не отвечающей требованиям к его воспитанию или содержанию, или совершает правонарушения или другие антиобщественные действия.

- Беспризорный: Безнадзорный, не имеющий постоянного места жительства и (или) места пребывания.

- Ребенок: Лицо до достижения им возраста 18 лет (совершеннолетия).

- Гражданин пожилого возраста: Мужчина старше 60 лет, женщина старше 55 лет.

**4.3. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг (внутренний административный контроль)**

В настоящее время качество предоставления социальных услуг определяется по конечному результату. Конечный результат представлен количественными показателями (количество обслуженных граждан и количество оказанных услуг) и качественными (соответствие предоставляемых услуг национальным и региональным стандартам качества).

В данном параграфе приведен образец методики по определению качества социальных услуг, готовый инструментарий и описание этапов подготовки, проведения и обработки результатов диагностики на примере деятельности социально-реабилитационного центра по работе с различными категориями населения.

Проверка основных факторов, влияющих на качество социальных услуг (состояние нормативной документации, условия размещения учреждения, укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация, состояние информации об учреждении и т.п.) осуществляется в процессе внутренних проверок в учреждении и является одним из видов административного контроля  работы учреждения.

Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг, проводится администрацией учреждения. Контролю подлежат следующие основные факторы:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения, его отделений;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация (профессиональная подготовка, моральные, деловые, морально-этические качества, умение поддерживать отношения с клиентами);

- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам учреждения;

- наличие системы контроля за деятельностью учреждения.

Контроль основных факторов осуществляется службой контроля качества учреждения, утвержденной приказом директора учреждения.

При проведении данного вида контроля качества используются следующие методы:

- анализ документов;

- наблюдение.

При анализе документов рассматривают Устав учреждения, Положение об учреждении, положения о структурных подразделениях учреждения, руководства, служебные инструкции, правила, методики работы, эксплуатационные документы, приказы, акты и пр., Национальные стандарты социального обслуживания населения.

В процессе контроля условий размещения учреждения и его отделений эксперты оценивают соответствие зданий и помещений на доступность для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения. Оценивают на соответствие санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям пожарной безопасности и безопасности труда, оснащение учреждения средствами коммунально-бытового обслуживания.

При контроле укомплектованности учреждения специалистами оценивают на соответствие штатному расписанию, выполнение обязанностей, изложенных в должностных инструкциях, проведение аттестаций в установленном порядке, соблюдение плана обучения специалистов и социальных работников и плана обучения работников по охране труда, пожарной безопасности, безопасности движения на автомобильном транспорте.

Состояние информации об учреждении оценивают в соответствии с Федеральным законом "О защите прав потребителей".

Данная методика по определению качества написана в соответствии с национальными стандартами:

* ГОСТ Р 52142-2003. Качество социальных слуг;
* ГОСТ Р 52143-2003. Основные виды социальных услуг;
* ГОСТ Р 52495-2005. Термины и определения;
* ГОСТ Р 52496-2005. Контроль качества социальных услуг;
* ГОСТ Р 52497-2005. Система качества учреждений социального обслуживания;
* ГОСТ Р 52498-2005. Классификация учреждений социального обслуживания;
* ГОСТ Р 52881-2007. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей;
* ГОСТ Р 52882-2007. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания;
* ГОСТ Р 52883-2007. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания;
* ГОСТ Р 52885-2007. Социальные услуги семье;
* ГОСТ Р 52886-2007. Социальные услуги женщинам;
* ГОСТ Р 52888-2007. Социальные услуги детям;
* ГОСТ Р 52059-2008. Социальные услуги инвалидам;
* ГОСТ Р 53060-2008. Документация учреждений социального обслуживания.
* ГОСТ Р 52498-2005. Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания.
* ГОСТ Р 53061-2008. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям.
* ГОСТ Р 53063-2008. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье.
* ГОСТ Р 53062-2008. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам.
* ГОСТ Р 50646-1994. Услуги населению. Термины и определения.

Проверка основных факторов осуществляется ежегодно.

Образцы бланков актов проверки основных факторов контроля качества предоставления социальных услуг (внутренний административный контроль) приведены в Приложении 1.

После проведения проверки экспертная комиссия делает заключение о состоянии основных факторов, влияющих на оказание социальных услуг в учреждении.

**4.4. Контроль соответствия оказываемых услуг**

**потребностям и нуждам клиента (клиентский контроль)**

Удовлетворенность клиентов оказанными услугами (соответствие оказываемых услуг потребностям клиента, их результативность, полнота, своевременность, оптимальный ассортимент и пр.) измеряется непосредственно специалистами и заведующими отделениями учреждения в процессе опроса клиентов.

Подготовка мониторинга заключается в определении объектов наблюдения. Мониторинг – это систематический сбор и обработка информации, которая может быть использована для улучшения принятия решения или как инструмент обратной связи в целях оценки качества предоставления социальных услуг или выработки политики в этой области.

Опрашивать всех клиентов очень затруднительно, поэтому нужно выбирать несколько человек в зависимости от количества клиентов.

Для того чтобы клиент отвечал на все вопросы искренне, был дружелюбно настроен, специалисту необходимо придерживаться следующих правил:

1. Опрашивать необходимо только тех людей, которые были предопределены условиями выборки.
2. Задавать все вопросы анкеты или бланка интервью.
3. Во время опроса необходимо скрывать свои убеждения и мнения, быть беспристрастным.
4. Интервьюеру нужно быть общительным, исполнительным, добросовестным, честным, дисциплинированным, аккуратным.
5. Интервью можно брать только в изолированном помещении, без присутствия третьих лиц.
6. При проведении интервью нельзя спешить.
7. По времени интервью должно занимать не более 20 минут.
8. Темп речи интервьюера должен быть средним (не быстрым, не медленным).
9. Внешний вид интервьюера должен соответствовать социальному статусу респондента (нельзя: парадный вид).

При заполнении бланков интервью нужно придерживаться следующих правил:

1. Каждый вопрос нужно читать точно так, как он написан.
2. Задавать вопросы в том порядке, в котором они приводятся.
3. Читать каждый вопрос медленно, чтобы респондент успел понять его смысл.
4. Не комментировать и не разъяснять вопросы, сформулированные в анкете. Если респондент не понял вопроса, необходимо повторить его еще раз. Независимо от характера ответа, поблагодарите респондента за высказанное мнение и только после этого переходите к следующему вопросу.
5. Соблюдать указания по технике заполнения, имеющиеся в тексте вопросника.
6. Если респонденту предлагается выбрать один из вариантов готовых ответов, необходимо зачитывать вслух все варианты.
7. Если респонденту предлагается ответить на «открытый вопрос», то есть в случае, когда не приводятся какие-либо готовые варианты ответов, следует записывать дословно то, что говорит респондент в ответ на заданный вопрос.
8. Раздел «ЗАМЕЧАНИЯ ИНТЕРВЬЮЕРА» заполняется сразу после беседы с респондентом, но без него.

Диагностика уровня удовлетворенности клиентов является мониторингом, так как представляет собой регулярное повторяющееся исследование с помощью одного того же инструментария.

Оценки экспертов и клиентов не совпадают. Приоритет в оценках отдается клиентам, так как они являются объектом социальной работы учреждения.

Образцы бланков актов проведения исследования удовлетворенности клиентов полученными социальными услугами (клиентский контроль) приведены в Приложении 2.

***Вопросы и задания***

1. Как понимается эффективность социального менеджмента?
2. Как понимать выражение «бюрократия низового уровня»? Расскажите об исследованиях в этом направлении.
3. Понятие «модель системы менеджмента качества». Основные модели системы качества.
4. Основные этапы построения системы качества. Ресурсное обеспечение внедрения и поддержания системы менеджмента качества.
5. Процессно-ориентированный подход.
6. Мониторинг, анализ и измерение процессов. Критерии и методы, обеспечивающие анализ результативности процессов.
7. Инструменты управления качеством.
8. Социальная мотивация на основе оценки качества знаний.
9. Внутренний аудит.
10. Организация социологических опросов по вопросам оценки качества обслуживания
11. Совершенствование общественно-профессионального механизма оценки качества социальных услуг. Социальная функция управления качеством социальных услуг.

***Литература для самостоятельной работы***

1. Л.Г. Гуслякова, С.И. Григорьев, Г.В. Говорухина, Ю.А. Калинина, М.Б. Лига, И.А. Щеткина. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг, М.: Издательство Алгоритм, 2011.
2. Аристов, О.В. Управление качеством. Москва : ИНФРА-М,2007.
3. Тебекин А.В. Управление качеством. Москва: Юрайт., 2011.
4. Социальный менеджмент. Учебное пособие / Д.В. Зайцев, Г.Г Карпова, Г.В. Лобачева и др.; под ред. П. Романова, Е. Ярской-Смирновой. – Саратов: Саратовский государственный технический университет, Центр социальной политики и гендерных исследований, 2008. – 276 с. http://socpolicy.ru/wpcontent/ uploads/2012/02/SOC\_MANAGEMENT.pdf Режим доступа – свободный.
5. 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 стр. ttp://www.mpsf.org/files/books/nd1451.pdf Режим доступа – свободный.
6. ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm
7. ГОСТ Р 52142-2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг.
8. Общие положения http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm
9. ГОСТ Р 52143-2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm
10. ГОСТ Р 52496-2005 Социальное обслуживание населения КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ http://www.nchkz.ru/lib/46/46767/index.htm

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. Образцы бланков актов проверки основных факторов контроля качества предоставления социальных услуг (внутренний административный контроль)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2. Образцы бланков актов проведения исследования удовлетворенности клиентов полученными социальными услугами (клиентский контроль)

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

ГОСТ Р 52142-2003 «СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ. Качество социальных услуг. Общие положения»

ПРИЛОЖЕНИЕ 4.

ГОСТ Р 52496-2005 «СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ. Контроль качества социальных услуг»

ПРИЛОЖЕНИЕ 5.

ГОСТ Р 52497-2005 «СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ. Система качества учреждений социального обслуживания»

1. Орлов Е.В. Аристотель об основаниях классификации // Философия науки. −2006.-№ 2.- С. 3-31. [↑](#footnote-ref-1)
2. Кант И. Сочинения: В 6-ти т. Т.3. - М. - 1964. - С.183 [↑](#footnote-ref-2)
3. Кант И. Сочинения: В 6-ти т. Т.3. - М. - 1964. - С.181 [↑](#footnote-ref-3)