

Серия «Учебные издания для бакалавров»

СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Учебник

Москва

Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»

2018

УДК 364
ББК 65.27
С69

Авторский коллектив:

Л. В. Топчий — к. фил. н, профессор; *И. С. Романычев* — к. соц. н., доцент — 1.1;
Л. В. Топчий — к. фил. н, профессор — 1.2; *Л. В. Топчий* — к. фил. н, профессор;
И. С. Романычев — к. соц. н., доцент — 2.1; *Л. В. Топчий* — к. фил. н, профессор;
Н. Н. Стрельникова — к. пед. н., доцент — 2.2; *И. С. Романычев* — к. соц. н.,
 доцент — 3.1; *Л. В. Топчий* — к. фил. н., профессор; *Н. Н. Стрельникова* — к. пед. н.,
 доцент — 3.2; *И. С. Романычев* — к. соц. н., доцент — 4.1; *Н. Н.*
Стрельникова — к. пед. н., доцент; *И. С. Романычев* — к. соц. н., доцент — 4.2;
Е. И. Комаров — д. ист. н., профессор; *Н. Н. Стрельникова* — к. пед. н., доцент — 5.1;
Е. И. Комаров — д. ист. н., профессор; *И. В. Малофеев* — к. соц. н., доцент — 5.2;
Н. Н. Стрельникова — к. пед. н., доцент — глава 6.

Рецензенты:

Е. И. Холостова — доктор исторических наук, профессор;
Л. И. Кононова — доктор философских наук.

С69 **Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И. С. Романычев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий и др. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 184 с.**

ISBN 978-5-394-02023-0

Учебник подготовлен в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки «Социальная работа». В нем раскрыты основные вопросы учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг». Особое внимание уделено объекту, предмету и задачам изучаемого курса, раскрытию понятийного аппарата, принципов, функций общей и социальной квалиметрии, стандартизации социальных услуг.

В учебнике описаны методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам, широко освещается опыт регионов Российской Федерации в изучаемой области.

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

ISBN 978-5-394-02023-0

© Коллектив авторов, 2012

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2012

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
Глава 1. ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ КВАЛИМЕТРИИ	7
1.1. Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость.....	7
1.2. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.....	14
<i>Вопросы</i>	20
Глава 2. СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	22
2.1. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.....	22
2.2. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.....	27
<i>Вопросы</i>	32
Глава 3. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ	33
3.1. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.....	33
3.2. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.....	41
<i>Вопросы</i>	53
Глава 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	55
4.1. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.....	55
4.2. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.....	71
<i>Вопросы</i>	83
Глава 5. МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КЛИЕНТАМ	84
5.1. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания.....	84

5.2. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам	104
<i>Вопросы</i>	118

Глава 6. РЕГИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ РАБОТЫ ПО ОЦЕНКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ	119
6.1. Руководство по качеству Государственного учреждения социальной защиты населения “Центр социальной помощи семье и детям” (г. Ставрополь)	119
6.1.1. Система качества учреждения	120
6.1.2. Политика Центра в области качества предоставления социальных услуг	121
6.1.3. Организационная структура системы качества	123
6.1.4. Документы, составляющие нормативно-методическую базу системы качества, порядок разработки и ведения документов, относящихся к системе качества	126
6.1.5. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества	130
6.1.6. Анализ функционирования системы качества	131
6.2. Социальный аудит в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних “Отрадное” Департамента социальной защиты населения г. Москвы	134
6.3. Система менеджмента качества в учреждениях социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа	141
6.4. Менеджмент качества в реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями “Анастасия”, г. Лангенас Ханты-Мансийского автономного округа — Югры	144
6.4. Методики оценки эффективности реабилитационного процесса в Свердловской области.	149
6.5. Система контроля качества и эффективности деятельности государственного учреждения социального обслуживания “Георгиевский городской центр социального обслуживания населения”, Ставропольский край.	152
<i>Вопросы</i>	166
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	171
ГЛОССАРИЙ	174
ЛИТЕРАТУРА	179