

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова

**И. Ф. Албегова**  
**Е. А. Серова**  
**Г. Л. Шаматонova**

**Социальная квалиметрия,  
оценка качества  
и стандартизация социальных услуг**

Учебное пособие

*Рекомендовано  
научно-методическим советом университета для студентов,  
обучающихся по направлению Социальная работа*

Ярославль  
ЯрГУ  
2015

УДК 364(075)  
ББК У9(2)0-82я73+У9(2)0-44я73  
А45

*Рекомендовано  
Редакционно-издательским советом университета  
в качестве учебного издания. План 2015 года*

Рецензенты:

И. В. Попова, доктор социологических наук;  
кафедра политологии ЯГПУ им. К. Д. Ушинского

**Албегова, Ирина Федоровна.**

А45 Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / И. Ф. Албегова, Е. А. Серова, Г. Л. Шаматонова ; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. — Ярославль : ЯрГУ, 2015. — 116 с.

ISBN 978-5-8397-1056-6

В пособии раскрыты основные понятия и содержание квалиметрии, этапы ее становления, сущность методов и технологий социальной квалиметрии. Даны понятие и типология социальных услуг, описаны критерии и методы оценки их качества, содержание независимой оценки. Указаны международные и отечественные стандарты качества.

Предназначено для студентов, обучающихся по направлению 39.03.02 (040400.62) Социальная работа (дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг», цикл Б3), очной формы обучения.

УДК 364(075)  
ББК У9(2)0-82я73+У9(2)0-44я7

ISBN 978-5-8397-1056-6

© ЯрГУ, 2015

## Введение

Целью данной работы является ознакомление студентов с основными концепциями социальной квалиметрии, методологией и методами оценки качества и стандартизации социальных услуг.

Задачи изучения курса:

- усвоение основных категорий и понятий квалиметрии, ее целей, принципов, этапов развития, методов и приемов оценки;
- формирование умений и навыков проведения квалиметрической процедуры;
- осознание и усвоение профессиональной позиции социального работника в ситуации оказания социальных услуг населению с точки зрения квалиметрии;
- формирование навыков выбора методов и средств измерения, оценки качества любых объектов и видов деятельности, различающихся предметной областью.

В результате освоения дисциплины студент должен *знать*:

- основы, принципы и концепции квалиметрии как науки;
- основы стандартизации в социальной работе;

*уметь*:

- оценивать качество социального обслуживания в соответствии со стандартами;

*владеть*:

- приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения;
- методиками оценки качества и эффективности социального обслуживания населения.

# 1. Квалиметрия как наука: история становления, объект, предмет и структура

Качество как характеристика сущности объектов и их свойств всегда имело для людей большое практическое значение. Оценка качества социальных услуг и социального обслуживания населения является актуальной проблемой современного общества.

Первые известные случаи оценки качества продукции относятся к XV в. до н. э., когда 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 — товароведения. Это было обусловлено появлением на рынке большого количества разнообразных товаров, требующих классификации, оценки их качества и стоимости.

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 1920-х — 1930-х гг. 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 гг. XX в. Ее появление было обусловлено насущной необходимостью более эффективного и научного обоснования управления качеством производимой продукции. В годы «холодной войны» двух социальных систем особенно обострилась не только военно-политическая, но и конкурентная экономическая борьба различных стран и фирм, победа в которой зависела в значительной мере от качества производимой продукции.

В первой половине XX в. в экономически развитых странах Запада появились различные эмпирические, в основном статистические и экспертные способы численной оценки качества различной продукции. Аналогичные способы и приемы оценки качества использовались и в СССР. Однако для решения многих практических проблем нужны были единые методики, позволяющие более достоверно и точно определять уровни качества 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., подводило ученых к осознанию необходимости проведения 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 способов количественной оценки разных объектов, решила осуществить теоретическое обобщение этих способов путем разработки самостоятельной научной дис-

циплины 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 1968 г. номере журнала «Стандарты и качество» была опубликована статья с изложением коллективной позиции «группы», где квалиметрия была представлена как наука, в рамках которой изучается проблематика измерения качества 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 выразить качество объекта одним количественным показателем, несмотря на множественность его различных свойств и признаков.

В 1971 г. в России была издана первая «Методика оценки уровня качества промышленной продукции». В том же году на 15-й Международной конференции европейской организации по контролю качества (ЕОКК) одна из пяти секций была посвящена вопросам квалиметрии. В 1972 г. в Таллинне была проведена первая всесоюзная научная конференция по квалиметрии. В 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 понятия. Термины и определения». ЕОКК на международных конференциях с 1971 г. регулярно обсуждает вопросы квалиметрии.

В последующие годы и до наших дней в России изданы десятки монографий, опубликованы сотни статей, проводятся научные конференции и семинары, защищено много докторских и кандидатских диссертаций, посвященных проблемам 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». Во всех вузах, где готовят менеджеров, преподается дисциплина «Менеджмент качества». 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 управления качеством продукции или услуг решаются на научной основе, а не только организационно-экономическими методами.

Квалиметрия, зародившаяся и активно развивающаяся в России, теперь признается и осваивается специалистами зарубежных стран. Так, например, 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 оценивания качеств.

Большой вклад в теорию квалиметрии и практику ее использования внесли 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.

**Квалиметрия** (от лат. *quales* — какой по качеству и *μετρεῖω* — мерю) — научная область, объединяющая методы количественной оценки качества различных объектов. Квалиметрия — наука, изучающая теоретические и прикладные проблемы оценки качества объектов.

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

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

Задачами квалиметрии являются:

- разработка методов определения численных значений показателей качества продукции, сбора и обработки данных для установления требований к показателям качества;
- разработка единых методов измерения и оценки показателей качества;
- разработка единичных, комплексных и интегральных показателей качества продукции;

- разработка принципов построения обобщенных показателей качества и обоснование условий их использования в задачах стандартизации и управления качеством;
- разработка принципов и методов оценки качества;
- прогнозирование и планирование потребностей, технического уровня и качества изделий;
- определение оптимальных (вариантов) показателей качества, их нормирование, разработка технических условий и стандартов на новую продукцию;
- оптимизация уровня качества объектов;
- оптимизация типоразмеров и параметрических рядов изделий;
- изучение динамики качества и конкурентоспособности продукции;
- подведение итогов деятельности организации и ее подразделений;
- выполнение отчетных и подготовка информационных материалов о качестве и конкурентоспособности продукции и др.

Квалиметрия как наука объединяет количественные методы оценки качества, используемые для обоснования решений по управлению качеством и по смежным с ним вопросам управленческой деятельности. Она включает систему теорий:

- общую квалиметрию, предусматривающую разработку общетеоретических проблем понятийного аппарата, измерения, оценивания, квалиметрического шкалирования и т. п.;
- специальные квалиметрии, классифицированные по видам методов и моделей оценки качества (например, экспертная, вероятностно-статистическая, индексная, таксономическая квалиметрия и др.);
- предметные квалиметрии, дифференцированные по видам объектов оценивания (продукции; услуг; труда; процессов; проектная квалиметрия и т. п.).

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



У квалиметрии как науки имеются статусы: экономический, технический, технико-экономический, общенаучный, системный.

Экономический статус определяется экономическим содержанием качества и его взаимодействием с потребительной стоимостью. С этих позиций квалиметрия предусматривает использование методов эконометрии для измерения и дальнейшей оценки экономических свойств различных объектов.

Технический статус обусловлен взаимосвязью технического аспекта качества с количественными и качественными изменениями конкретных технических свойств измеряемых объектов.

Технико-экономический статус определяется направленностью квалиметрии на обобщенное комплексное измерение качества оцениваемых объектов. Следует осуществлять оценку как технических, так и экономических свойств.

Общенаучный статус отражает взаимосвязь философского аспекта категории качества со всеми другими, что обуславливает необходимость и возможность формирования и использования наряду с общей теорией и специальными видами квалиметрии предметной квалиметрии.

Системный статус квалиметрии подразумевает использование системного подхода при формировании и обеспечении качества.

Наряду с указанными статусами квалиметрия может обладать социологическим и правовым статусами. Очевидно, что перечисленные статусы определяют квалиметрию как науку, имеющую в целом междисциплинарный статус.

Важнейшим вопросом квалиметрии является объективное установление уровня качества. Применительно к продукции уровень качества представляет собой относительную характеристику качества продукции, основанную на сравнении совокупности показателей ее качества с соответствующей совокупностью базовых показателей.

Интенсивное развитие квалиметрии в последние годы связано с массовостью задач по оценке качества, постоянно возникающих в практике управления. Наиболее важны следующие:

- прогнозирование потребностей, технического уровня и качества;
- разработка методов определения численных значений показателей качества;

- разработка принципов и методов оценки качества;
- выбор оптимального варианта продукции для ее разработки и постановки на производство;
- определение оптимальных показателей качества, их нормирование, разработка ТУ и стандартов на новую продукцию;
- определение научно-технического уровня НТД;
- расчет и принятие конкурентоспособной цены продукции;
- установление рынков сбыта и целесообразности выхода на рынок;
- планирование разработки и освоения новых видов продукции;
- определение наиболее рациональных путей повышения и обеспечения качества;
- оценка качества труда исполнителей, подразделений и т. п.;
- определение коммерческой перспективности, обоснование модернизации и/или снятия с производства продукции;
- планирование повышения качества изготовления продукции;
- планирование технического уровня и качества;
- проведение контроля и испытаний;
- установление целесообразности капитального ремонта и определение качества его проведения;
- выбор моделей сертификации продукции и СМК;
- проведение внешними организациями оценок СМК смежников и поставщиков (сырья, материалов, комплектующих деталей и т. п.);
- проведение внутренних оценок своих СМК и ее различных подсистем;
- сертификация СМК;
- аттестация производства;
- выбор продукции при ее приобретении (например, при покупке оборудования, станков, приборов, материалов);
- определение и создание оптимальных условий хранения, транспортирования и восстановления продукции;
- изучение динамики качества и конкурентоспособности продукции;
- подведение итогов деятельности предприятия и его подразделений;

- выполнение отчетных и подготовка информационных материалов о качестве и конкурентоспособности продукции.

Очевидно, что перечисленные задачи далеко не исчерпывают всей проблематики и роли квалиметрии в управлении качеством.

Таким образом, к настоящему времени квалиметрия представляет собой относительно новую, но вполне сформировавшуюся науку и учебную дисциплину. Это знания, которые необходимы практическим работникам, занимающимся оценкой и последующим управлением качеством различных объектов. История зарождения и развития квалиметрии охватывает довольно большой промежуток времени. Это обусловлено тем, что результат любой деятельности должен обладать совокупностью свойств и характеристик и, как следствие, совокупностью показателей этих свойств, требования к которым закрепляются в нормативных документах.

### ***Контрольные вопросы***

1. Что входит в понятие «квалиметрия»?
2. Опишите историю развития количественной и качественной оценки качества товаров.
3. Обозначьте объективные условия и субъективные факторы появления квалиметрии как науки.
4. Когда появилась квалиметрия как наука?
5. Как и кем развивалась квалиметрия в России? Назовите последние работы по квалиметрии и их авторов.
6. Выпишите из журналов, включенных в зарубежные базы (Scopus, Web of Science, Wiley, Oxford University Press, Taylor and Francis, Springer и др.), не менее 3 статей по квалиметрии.

## **2. Роль квалиметрии в управлении качеством и классификация показателей качества**

Управление качеством стало одним из направлений общего управления организациями. Его постепенное развитие и усложнение привело к возникновению в организациях систем управления качеством и соответствующей политики качества.

Проблемы управления качеством актуализировались в условиях рыночной экономики, жесткой конкуренции и неопределенности. Их решение носит всеобщий характер, требует массового обучения и профессиональной подготовки как рядового исполнителя, так и руководителя любого уровня. Особенно это касается знаний в области квалиметрии, интенсивное развитие которой в последние годы было связано с массовостью задач по оценке качества. Среди них наиболее важными можно считать прогнозирование потребностей, планирование и освоение новых видов продукта (товара или услуги), оценку качества труда исполнителей, определение коммерческой перспективы и др.

В связи с этим объективно необходима разработка методов определения численных значений показателей качества продукции, сбор и обработка данных для установления требований к точности этих показателей. Важно разработать единые методы измерения и оценки показателей качества продукта (единичных, комплексных и интегральных).

С точки зрения голландских ученых Дж. ван Эттингера и Дж. Ситтига, квалиметрия — это наука о способах измерения и квантификации показателей качества. Квалиметрия позволяет давать количественные оценки качественным характеристикам товара. Квалиметрия исходит из того, что качество зависит от большого числа свойств рассматриваемого продукта. Для того чтобы судить о качестве продукта, недостаточно только данных о его свойствах. Нужно учитывать и условия, в которых продукт будет использован. По мнению Дж. ван Эттингера и Дж. Ситтига, качество может быть выражено цифровыми значениями, если потребитель в состоянии группировать свойства в порядке их важности. Они считали, что качество — величина измеримая и, следовательно, несоответствие продукта предъяв-

ляемым к нему требованиям может быть выражено через какую-либо постоянную меру, которой обычно являются деньги<sup>1</sup>.

Для квалиметрических целей оценка может проводиться по продукции одного вида (одного класса и назначения) и по разнородной продукции. Для однородной продукции можно выделить задачи по оценке в одинаковых и в различных условиях использования. Применительно к разнородной продукции оценку качества проводят относительно бригады, участка, предприятия, объединения и территориальных структурных образований.

Для того чтобы объективно оценить уровень качества, необходимо использовать соответствующую номенклатуру показателей — комплекс взаимосвязанных технико-экономических, организационных и др. Ни один показатель, не связанный с другими, не может быть единственным для обоснования выводов по результатам оценки. Важно, чтобы каждый показатель удовлетворял следующим требованиям:

- конкретизации и видоизменения в зависимости от целей оценки;
- развития и совершенствования объекта оценки;
- обеспечения единства количественных и качественных характеристик;
- адресности;
- сопоставимости;
- взаимосвязанности;
- простоты;
- информативности;
- достоверности и объективности.

Первостепенное значение имеют требования достоверности и объективности определения показателей качества. Состав основных методов определения фактических показателей качества во многом зависит от используемых при этом способов и источников получения информации.

Экспериментальный метод основан на получении информации о показателях в результате проведения эксперимента (например, в период опытной эксплуатации). Естественно, что показатели

---

<sup>1</sup> Роль управления качеством. URL: <http://center-yf.ru/data/Menedzheru/Rol-upravleniya-kachestvom.php> (дата обращения: 03.03.2015).

при этом могут измеряться приборами, регистрироваться, рассчитываться, определяться экспертным или иным способом. Данный метод часто используется в машиностроении.

Измерительный метод применяется в тех случаях, когда можно использовать средства измерений. Технических средств, применяемых в практической деятельности, сравнительно много, с их помощью можно проводить измерения электрические, физические, биологические, физико-химические, микробиологические и ряд других, характеризующих в основном технический уровень товара и условия жизнедеятельности персонала. Точность и объективность измеренных показателей во многом зависят от метрологического обеспечения.

Регистрационный метод основан на непосредственной регистрации значений показателей, обнаружении и подсчете (фиксации и регистрации) различных явлений, событий, объектов, затрат, документов и т. п. Этим способом могут определяться, например, численность поставщиков, сертификатов, патентов, объемы продаж, отзывов, документов, отказов (в штуках) и т. п.

Расчетный метод определения значений показателей основан на использовании различного рода данных, теоретических и эмпирических зависимостей, получаемых другими методами (измерительным, регистрационным и др.). Этим способом могут определяться показатели эффективности, надежности, технологичности, стандартизации и унификации, патентной защиты и чистоты, финансового состояния предприятия, производительности труда и т. п.

Названные методы следует отнести к объективным<sup>2</sup>.

Традиционный метод определения показателей качества предполагает получение фактических данных с помощью технических источников информации в лабораториях, ОТК, на испытательных станциях, а также из документации, опросов, бесед, анкетирования, интервью со специалистами и т. п.

Экспертный метод применяется в тех случаях, когда трудно или практически невозможно использовать более объективный метод (экспериментальный или расчетный). В практике управления данный метод очень распространен (например, при опре-

---

<sup>2</sup> Мишин В. М. Управление качеством. М.: Юнити-Дана, 2012. С. 158.

делении коэффициентов весомости показателей, численных значений показателей, которые не могут определяться какими-либо другими объективными методами; эстетические свойства, взаимоотношения, приоритеты и т. д.).

Органолептический метод основан на использовании органов чувств при определении показателей. В его рамках применяются способы: визуальный, тактильный, обонятельный, вкусовой и аудиометод. Этот метод используют и изготовители, и потребители. В ряде случаев для повышения разрешающей способности органов чувств используют специальные приспособления и приборы (бинокль, лупу, слуховые аппараты и т. п.).

Социологический метод определения показателей базируется на сборе, анализе и обобщении мнений фактических или возможных потребителей. Данный метод используется тогда, когда невозможно другими способами определить какие-либо показатели, например удобство пользования, потребности и требования потребителей, известность торговой марки, имидж в целом и т. п.

В большинстве случаев при определении показателей качества одновременно используют несколько из рассмотренных методов (последовательно, параллельно или последовательно-параллельно).

Перед рассмотрением классификации показателей качества продукции, услуг и их СМК первоначально необходимо ознакомиться с классификацией продукции и услуг. Применяя, например, для продукции известный классификационный признак «вид использования», продукцию можно подразделить на потребляемую и эксплуатируемую. Однако для оценки продукции представляется более целесообразным использовать признак, связанный с последствиями от ее отказа, снижения или низкого численного значения какого-либо показателя качества.

Любая продукция или услуга имеет множество различных свойств, среди которых можно выделить простые (масса, емкость, длина и т. п.) и сложные (безотказность, ремонтпригодность и т. п.). Количественные характеристики одного или нескольких свойств, составляющие качество, называют соответственно *единичными* и *комплексными* показателями качества.

Разновидностями комплексных показателей качества являются групповые, интегральные и определяющие (обобщенные)

показатели. Групповые комплексные показатели характеризуют определенную группу свойств (например, показатели, относящиеся к надежности продукции). Определяющий показатель характеризует такую совокупность свойств оцениваемого объекта, на основе которой принято решение оценивать качество.

Таблица 1

**Классификация видов услуг**

<b>Классификационный признак</b>	<b>Вид услуг</b>
Область распространения	Населению. Материальной сфере. Нематериальной сфере. Обществу в целом: транспортные, информационные, телекоммуникационные, почтовые, здравоохранительные, эксплуатационно-обслуживающие, торговые, финансовые, банковские, профессиональные (инспектирование, инжиниринговые, управленческие, консультационные, аудиторские и т. п.), юридические, правоохранительные, образовательные, офисно-обслуживающие (делопроизводственные, по компьютеризации и т. п.), договорно-контрактные, по МТС и распределению, научно-исследовательские, фрахтовые, трастовые (доверие, передача собственности), рекламные, туристические, лицензионные, коммунальные, жилищные и пр.
Назначение	Материальные (ремонтно-обслуживающие и др.). Нематериальные — социально-культурные (образовательные, здравоохранительные и др.)
Условия предоставления	Платные. Бесплатные. Льготные
Характер потребления	Индивидуальный. Коллективный



В процессе проведения оценки качества (в том числе и конкурентоспособности, и системы качества) наиболее часто используются взаимосвязанные единичные и комплексные, оцениваемые, базовые и др. показатели.

Все показатели качества услуг можно классифицировать

- на *количественные* (время ожидания и предоставления услуги; характеристики оборудования, инструмента, материалов и т. п.; надежность оказания услуги; точность исполнения; полнота; уровень автоматизации и механизации; безопасность; полнота оказания услуги и т. п.);

- *качественные* (вежливость, доступность персонала, чуткость, компетентность, доверие персоналу, уровень профессионального мастерства, эффективность контактов исполнителей и клиентов, искренность и т. п.).

При этом *показатели качества услуг* следует подразделить на ряд групп, например:

- функционального назначения; надежности; безопасности; экологичности; эстетичности; социальной значимости (оригинальности, престижности, соответствия моде);

- профессиональности исполнения (отсутствие возвратов на исправление, количество отказов в услуге, технический уровень исполнения услуги, выполнение услуг в установленные сроки, количество услуг с использованием новых видов и прогрессивных форм обслуживания и др.);

- культуры обслуживания (*эргономичности*: удобство мебели, оборудования и помещения; *этичности*: внимательности, доброжелательности и вежливости персонала; *эстетичности*: внутреннего и внешнего оформления помещений, внешнего вида персонала, внешнего вида мебели и оборудования; *времени обслуживания*: сроки исполнения услуги, время на ожидание в очереди, затраты времени заказчика на контакт с исполнителями, обслуживающим персоналом, затраты времени на ожидание прихода мастера на дом, затраты времени на поиск адреса обслуживающей организации и др.).

Применительно к конкретным видам услуг номенклатура групп и состав показателей их качества может быть иным или может быть дополнительно расширен в зависимости от целей использования и особенностей услуг.

Таким образом, в настоящее время в управлении качеством продукта (товара или услуги) роль квалиметрии как совокупности методов и способов его измерения значительно выросла. Это связано с рыночными условиями производства, конкуренцией производителей и повышением уровня требований потребителей.

### ***Контрольные вопросы***

1. Раскройте сущность выражения «управление качеством».
2. Опишите систему управления качеством в организации.
3. Представьте внутреннюю структуру системы управления качеством.
4. Покажите место квалиметрии в системе управления качеством.
5. Приведите конкретные примеры использования методов квалиметрии в практике управления качеством.
6. Составьте список последних работ, посвященных использованию квалиметрических методик в системе управления качеством.

### **3. Социальная квалиметрия: содержание, методы и технологии**

Квалиметрия — это теория оценки качества любых объектов (создаваемых, используемых, влияющих на субъекта). Ее предмет — количественные и не количественные методы оценивания качества. Разнообразие оцениваемых объектов привело к внутренней дифференциации квалиметрии как науки и выделению в ее структуре социальной квалиметрии.

В социальной квалиметрии применительно к качеству во многих случаях имеется в виду качество жизни как наиболее важная, емкая, общая характеристика происходящих социально-экономических процессов.

Предметом социальной квалиметрии является оценка качества социальных услуг и качества жизни в количественном его выражении. Согласно п. 2.2.2 ГОСТ 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения», социальная услуга — это действия социальной службы, заключающиеся в оказании социальной помощи клиенту для преодоления им трудной жизненной ситуации. Социально-экономическая услуга — это социальная услуга, предоставляемая клиентам с целью поддержать и улучшить их жизненный уровень путем оказания материальной помощи, консультирования, содействия в трудоустройстве, в решении других социально-экономических проблем жизнедеятельности (п. 2.2.2).

Качество нужно уметь количественно оценивать в тех весьма часто встречающихся в деятельности, например, руководителя, ситуациях, в которых приходится выбирать лучшее по качеству решение из двух или большего числа вариантов. Например, нужно выбрать лучший по качеству тип организационной или административной структуры, обеспечивающей лучшее управление определенным социальным процессом.

При числе сопоставляемых вариантов больше двух и с учетом того, что качество каждого из вариантов определяется совокупностью многих параметров (подробнее об этом будет сказано далее), неизбежен вывод — для решения задач такого класса обязательно необходимо умение количественно оценивать качество.

Количественное оценивание качества необходимо при решении таких социальных задач, в которых в целях повышения точности расчетов нужно учитывать не только количественные, но и качественные факторы (в случаях, если последние не могут быть выражены в денежных единицах измерения). К числу этих факторов, влияющих, допустим, на качество жизни, могут относиться, например, социальные, экологические, эргономические, эстетические и др.

Указанные обстоятельства и определяют целесообразность знакомства с началами квалиметрии — относительно новой научной области, изучающей методологию и проблематику комплексного количественного оценивания качества различных объектов (например, такого объекта, как качество жизни) и отдельных их качественных характеристик, в настоящее время не выражаемых в обычных экономических единицах измерения.

Квалиметрия понимается как составная часть науки о качестве (квалитологии), взаимодействующей теорией качества и теорией управления качеством. Современная квалитология включает четыре основные составляющие: теорию качества, метрологию, теорию управления и квалиметрию.

*Теория качества* — это область науки, предметом которой является исследование природы качества, изучение экономических, социологических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.

*Метрология* обеспечивает единство и точность измерений.

*Теория управления качеством* — это область науки, занимающаяся разработкой научных основ и методов обеспечения и управления качеством.

*Квалиметрия* как наука выступает в виде системы теорий, различающихся степенью общности, средствами и методами измерения и оценивания, предметной областью оценивания. Эта система имеет внутреннюю структуру, которую можно представить следующим образом:

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

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

- предметная квалиметрия: квалиметрия продукции и техники; квалиметрия труда и деятельности; квалиметрия решений и проектов; квалиметрия процессов; субъективная квалиметрия (персонала); квалиметрия спроса; квалиметрия информации.

Таким образом, квалиметрия является частью современной квалитологии. Она представлена совокупностью теорий, различающихся степенью общности, средствами и методами измерения и оценивания, предметной областью оценивания.

В связи с этим выделяют социальную квалиметрию, предметом которой является оценка качества социальных услуг и качества жизни в количественном выражении. Под социальной услугой понимают действия по оказанию помощи отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Качество жизни — это восприятие индивидами их положения в жизни в контексте культуры и системе ценностей, в которых они живут, в соответствии с целями, ожиданиями, нормами и заботами. Качество жизни определяется физическими, социальными и эмоциональными факторами жизни человека, имеющими для него важное значение и на него влияющими. Качество жизни — это степень комфортности внутренней жизни человека и жизни в рамках своего общества.

Оценка качества социальных услуг и качества жизни — процедуры трудоемкие и требуют использования специальных методов и технологий квалиметрии.

В социальной квалиметрии употребляются такие термины, как «измерение» и «оценка». Под количественной оценкой в квалиметрии понимается некоторая функция отношения (выраженная чаще всего в процентах) показателя качества рассматриваемой услуги к показателю качества услуги, принятой за эталон.

Комплексная оценка качества складывается из оценки отдельных показателей. Качество в квалиметрии рассматривается как некоторая иерархическая совокупность свойств, которые представляют интерес для потребления данной услуги.

Для удобства можно принять, что качество как некоторое наиболее обобщенное, комплексное свойство услуги рассматривается на самом низком, нулевом уровне иерархической совокупности свойств, а составляющие его менее обобщенные свойства — на более высоком уровне.

Каждое из свойств первого уровня может состоять из некоторого числа менее общих свойств второго уровня и т. д. Возникает так называемое иерархическое дерево свойств, число уровней рассмотрения которого может неограниченно возрастать (по мере познания). Желательно подняться до такого высокого уровня рассмотрения, на котором находятся неразлагаемые, простые свойства. С прогрессом науки простые свойства качества становятся разложенными на другие, т. е. переходят в разряд сложных. Таким образом, простые свойства качества играют роль большой системы.

В большинстве случаев простые свойства могут быть измерены по правилам и методам метрологии, могут быть получены их численные характеристики.

Качество социальной услуги — совокупность свойств (услуги), обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности человека или группы в соответствии с ее назначением.

Свойство социальной услуги — объективная особенность продукции (услуги), проявляющаяся при ее создании, эксплуатации, использовании по назначению или потреблении (оказании услуги). Например: точность, надежность, своевременная поставка и т. д.

Для объективной оценки качества объекта необходимо охарактеризовать его свойства количественно. Показатель качества — это количественная характеристика свойства объекта, входящего в состав его качества, рассматриваемая применительно к определенным условиям жизненного цикла объекта. Базовый показатель качества — это показатель качества объекта, принятый за эталон при сравнительных оценках качества.

Относительный показатель качества — это отношение показателя качества оцениваемого объекта к базовому показателю качества, выраженное в относительных единицах.

Комплексный показатель качества — это показатель качества объекта, относящийся к нескольким его свойствам. Групповой комплексный показатель качества относится к группе свойств объекта. Разновидностью комплексного показателя качества является интегральный показатель — это комплексный показатель качества, отражающий отношение суммарного полезного эффекта от использования объекта по назначению к затратам на создание и использование объекта по назначению.

Обобщенный показатель качества — показатель качества, относящийся к такой совокупности свойств объекта, по которой принято решение оценивать его качество в целом.

Существует значительное (исчисляемое многими десятками) количество методов квалиметрии. С точки зрения погрешности, с которой определяются результаты количественного оценивания качества, все методы квалиметрии могут быть разделены на три группы.

К первой группе относятся точные методы. Это такие методы, в рамках которых используются все обоснованные в теории квалиметрии приемы и способы, позволяющие уменьшить погрешность и увеличить надежность полученных результатов. Эти методы характеризуются максимальной трудоемкостью.

Вторая группа представлена упрощенными методами, которые характеризуются максимально допустимой величиной погрешности и минимально допустимой величиной надежности итоговых результатов. По сравнению с точным упрощенный метод гораздо менее трудоемок, точен и надежен.

К третьей группе методов относятся приближенные методы. Приближенные методы — это методы, которые с точки зрения погрешности и трудоемкости являются промежуточными между точными и упрощенными методами. В подавляющем большинстве случаев и в России, и за рубежом используют упрощенные методы квалиметрии.

По источнику информации и по значениям некоторых важных числовых характеристик, определяемых в процессе оценивания качества (например, значений показателей от-

дельных свойств и значений коэффициентов их относительной важности и др.), методы социальной квалиметрии классифицируются на следующие три группы: экспертные, не экспертные и смешанные.

Экспертные методы оценивания качества — это такие методы, в рамках которых для определения значений большинства числовых характеристик используют знания экспертов. К преимуществам экспертных методов относятся относительная технологическая простота применения, малые затраты времени на разработку и использование методов оценивания качества. К недостаткам — большая трудоемкость, связанная с необходимостью привлечения в качестве экспертов многих квалифицированных специалистов; относительно большая погрешность и малая надежность итоговых результатов.

Не экспертные методы (аналитические) — такие методы, в которых для определения этих значений обходятся без использования экспертов (но и в этом методе экспертов все-таки приходится привлекать для выполнения одной из операций оценивания качества — построения дерева свойств объекта). Преимуществами таких методов являются малая трудоемкость, связанная с отсутствием необходимости привлечения в качестве экспертов многих квалифицированных специалистов; относительно малая погрешность и большая надежность итоговых результатов. Недостатками являются относительная технологическая сложность и большие затраты времени на разработку методов оценивания качества.

Смешанные методы — это такие методы, в которых значение некоторой (но не большей) части числовых характеристик объекта определяется экспертным методом, а остальные — не экспертным.

В отечественной и зарубежной практике оценивания качества более чем в 90 % случаев используют смешанные методы и иногда чисто экспертные. При решении вопроса о том, какой из этих трех методов использовать в конкретной ситуации оценивания качества, учитывают их преимущества и недостатки.

В социальной квалиметрии, как и во многих других социальных науках, используются «L»-данные (life record data), «Q»-данные (questionnaire data) и «T»-данные (objectivetest data).



«L»-данные — это данные регистрации поведения человека в повседневной жизни с помощью формализации оценок экспертов, наблюдающих поведение испытуемого в определенных ситуациях в течение некоторого времени. С «L»-данных обычно начинают предварительные исследования проблемы. Но сам принцип исследования говорит о том, что по субъективным причинам такие данные не отличаются высокой достоверностью и их нельзя использовать для других методик.

«Q»-данные — это данные, полученные путем применения вопросников и других методов самооценки. Как и методы оценки, методы сбора «Q»-данных получают все большее распространение вследствие очевидных преимуществ. Эти данные легко получить, они не требуют привлечения экспертов, дешевы и благодаря своей объективности достоверны.

«T»-данные — это результаты объективных тестов в контролируемой экспериментальной ситуации. Это принципиально новый подход к исследованию свойств личности, поскольку данные получают в результате объективного измерения поведения, не прибегая к оценкам экспертов и самооценкам, что в значительной степени повышает их достоверность. Сегодня эти данные наиболее часто применяют в психологических исследованиях.

В основе технологии социальной квалиметрии лежит *выявление оцениваемых показателей*. Для выявления оцениваемых показателей в социальной сфере необходимо *знать*:

- как построить дерево свойств, характеризующих качество (или интегральное качество) объекта;
- как для каждого объекта найти соответствующий показатель, поскольку для некоторых свойств показателей может быть необходимо два или более показателей и нужно выбрать из них наиболее подходящий.

*Эквисатисные* свойства (достаточно равные, лат. *aequus* — равный, *satis* — удовлетворять) — это свойства, эквивалентные по своему влиянию на удовлетворение определенной потребности, в одинаковой степени удовлетворяющие эту потребность.

Группа свойств — это совокупность свойств, на которые непосредственно подразделяется эквисатисное им сложное свойство. Ширина группы — это количество свойств в группе.

Независимость по предпочтению: два свойства, которые в группе независимы тогда, когда нельзя отдать предпочтительность какому-то. Предположим, что свойства А и Б входят в одну и ту же группу свойств и характер этих свойств таков, что взятые сами по себе (т. е. свойство А без учета свойства Б и наоборот) большие значения показателей каждого свойства предпочтительнее меньших значений. Будем говорить, что свойство А находится в отношении независимости по предпочтению к свойству Б, если большее значение показателя А всегда предпочтительнее меньших значений независимо от того, какие значения может принять показатель свойства Б. Например, такие два свойства, характеризующие помещения, как естественная освещенность и площадь, независимы по предпочтению. Действительно, какова бы ни была площадь помещения, всегда большая естественная освещенность будет предпочтительней меньшей.

Независимое свойство — это свойство, входящее в группу свойств и находящееся с любым из них в отношении независимости по предпочтению.

Зависимое свойство — это свойство, которое входит в группу свойств и хотя бы с одним из них не находится в отношении независимости по предпочтению.

*Квазипростое* свойство (лат. *quasi* — будто бы, якобы, мнимый) — это свойство, которое можно подразделить на группу эквисатисных свойств, но которое не нужно подвергать такому делению, т. к. известна функциональная зависимость между показателями  $Q$  сложного и эквисатисных с ним свойств, образующих группу свойств.

*Дерево свойств* — графическое изображение разветвляющейся структуры, состоящей из сложных свойств и групп свойств. Дерево показывает взаимосвязь между сложными, квазипростыми и простыми свойствами. Корень дерева — показатель качества, который находится на самом нижнем уровне, т. е. самое сложное свойство дерева.

Правостороннее (левостороннее, верхнестороннее, нижнестороннее) дерево свойств — дерево свойств, в котором для каждого сложного свойства соответствующая группа менее сложных свойств находится на чертеже справа (слева, сверху,

снизу) от него. Ярус дерева — это минимальные по протяженности участки дерева, заключенные между вертикальными в право- или левостороннем дереве или горизонтальными полосками в верхне- или нижнестороннем дереве, отделяющие все сложные свойства. Ярусы кодируются цифрами  $0, 1, 2, 3, \dots, m$ .

Высота дерева — общее число ярусов  $m$  в дереве свойств.

Полное дерево — дерево свойств, корень которого находится на нулевом уровне, разветвленное до  $k$ -го уровня ( $k = 1, m - 1$ ). В неполном правостороннем дереве крайние правые ветви его могут образовываться не только простыми и квазипростыми свойствами (как в полном), но и свойствами сложными.

Усеченное дерево — полное или неполное дерево, из которого в соответствии с ситуацией оценки оказалось возможным исключить одно или несколько свойств (простых или сложных) и (или) группы свойств.

Поддерево — это выделенный из данного дерева свойств участок, который сам представляет собой дерево с корнем, находящимся  $k$ -м уровне данного дерева.

Дерево в строгой графовой форме — дерево свойств, изображенное так, как это принято в теории графов (с вершинами и ребрами).

Дерево в нестрогой графовой форме — дерево свойств, изображенное так, как принято изображать, например, таблицу спортивных соревнований. Дерево в табличной форме — дерево, изображенное в виде классификационной таблицы.

Правила, обязательные в любой ситуации оценки, называются общими правилами, или просто правилами, а те, которых нужно придерживаться только в зависимости от ситуации оценки, будут называться частными. Среди них называют следующие.

*Деление по равному основанию.* Это означает, что для любой группы свойств должен быть единый признак деления.

*Исключительность.* Это значит, что свойства, входящие в группу, должны исключать необходимость их одновременного учета ввиду того, что между показателями этих свойств есть функциональная зависимость.

*Корректируемость:* структура дерева должна позволять проводить корректировку. Например, добавлять в дерево свойств новые свойства, если вследствие технического прогресса объект

усложняется, модернизируется, или, наоборот, исключать из дерева некоторые свойства, если их учет (в связи с изменением ситуации оценки) не требуется.

*Учет взаимосвязей в системе «человек — среда — объект».* Можно констатировать, что любой элемент системы воздействует на два других элемента системы и сам испытывает воздействие от каждого из них. В дереве свойств должна быть отражена (разумеется, с учетом ситуации оценки) экологичность, жизнеобеспеченность.

*Жесткость структуры начальных уровней дерева.* Это правило обусловлено тем, что важнейшее свойство объекта — его приспособленность к функционированию, функциональность. Функциональность проявляется в разных периодах существования объекта (в период хранения, транспортировки, ремонта и при непосредственном использовании объекта).

В теории квалиметрии качество любого объекта определяется его функциональностью и эстетичностью. Функциональность проявляется в виде основной функции объекта и в аспекте вспомогательной функции, характеризующей его возможность приспособиваться к взаимодействию в системе «человек — среда — объект», но вспомогательная функция может быть разложена на эквисатисную группу: экологичность, жизнеобеспеченность, безызъянность.

*Потребительская направленность формулировок свойств* как правило означает, что для каждого сложного свойства существует несколько различных признаков, с помощью которых оно может быть разделено на группу эквисатисных свойств. Из них нужно выбирать те признаки, которые имеют потребительскую направленность.

*Функциональная направленность формулировок свойств.* В соответствии с этим правилом желательно применять признаки деления, которые отражают не конструктивную структуру оцениваемого объекта, а характер выполняемых им функций. Например, качество промышленного здания оценивать не по его структурным элементам (основные помещения, вспомогательные и т. д.), а по функциональным элементам (технологический прогресс, отдых, санитарно-гигиенические потребности работающих и т. д.).

*Правильный учет субъекта оценки* требует принимать во внимание тот уровень социальной иерархии, на котором находится субъект оценки. Наибольшее число свойств в дереве для одного и того же оцениваемого объекта получится тогда, когда субъектом оценки будет общество в целом, а наименьшее, когда субъект оценки — небольшая группа потребителей или только один человек.

*Необходимость и достаточность числа свойств в группе.* В соответствии с этим правилом в группу включаются только те свойства, которые необходимы для обеспечения эквисатисности со сложным свойством для определения этого сложного свойства. Например, если известна площадь и один горизонтальный размер, то другой горизонтальный размер уже не является свойством, необходимым для того, чтобы судить о горизонтальных размерах помещения.

Требование достаточности означает, что в группе должны быть представлены все те свойства, которым и может определяться соответствующее эквисатисное свойство. Для того чтобы судить о размерах помещения, недостаточно знать только его длину и ширину, нужно знать и высоту.

*Однозначность толкования формулировок свойств.* Это правило предписывает, что в дереве не должно быть нечетких, двусмысленных, неоднозначно трактуемых формулировок свойств.

*Эталонное число свойств:* при сравнении двух объектов дерева свойств, предназначенное для оценки качества обоих объектов, должно состоять из эталонного числа свойств, т. е. включать в себя и всеобщие для обоих объектов свойства, и те свойства, по которым эти объекты отличаются друг от друга.

*Полнота учета особенностей потребления объекта.* Правило обуславливает необходимость так строить дерево, чтобы в нем нашли отражение все особенности процесса потребления объекта, выявленные на стадии определения ситуации оценки.

*Недопустимость зависимых свойств:* в любой группе должны быть оставлены только независимые свойства.

*Одновременность существования свойств:* эквисатисные свойства, составляющие группу свойств, должны быть такими,

чтобы оцениваемый объект в каждый момент мог одновременно обладать этими свойствами.

*Максимальная высота дерева:* правило определяет, что дерево должно «ветвиться» до тех пор, пока во всех группах свойств, находящихся на правом краю дерева, не останутся только квазипростые, которые уже не нужно разделять, или простые.

Практически и теоретически обосновано, что оценки качества в очень сильной степени зависят от тех показателей (критериев) свойств, совокупность которых и образует модель качества оцениваемого объекта. Эта зависимость настолько велика, что вполне возможна следующая ситуация: при одном наборе показателей объект А будет лучше по качеству, чем объект Б. При другом наборе может быть наоборот: Б окажется лучше А. Поэтому понятно, что набор показателей, по которым оценивается качество, должен быть однозначно представлен (если и не стандартизирован). Более того, этот набор должен быть упорядочен (декомпозирован) в некоторую иерархическую структуру (дерево свойств). В противном случае, т. е. без соблюдения этих двух условий, применительно к одному и тому же объекту оценивания, могут получиться совершенно разные результаты — с точностью до наоборот.

Важным в социальной квалиметрии является определение коэффициентов весомости. *Коэффициент весомости* определяется для показателей свойств, входящих в дерево свойств. Различают два вида таких коэффициентов: групповые коэффициенты и ярусные коэффициенты весомости  $q$ , вычисляемые на основе групповых коэффициентов и определяющие весомость показателя каждого свойства относительно показателей любого другого свойства, входящего в дерево, в том числе и в одну с ним группу.

Групповые коэффициенты весомости также делятся на два вида: сначала определяются значения ненормированных коэффициентов весомости, а потом эти значения нормируются, т. е. определяется значение нормированных коэффициентов весомости.

Существует два метода определения значений групповых коэффициентов весомости: аналитический и экспертный. Если для какой-то группы свойств значения коэффициентов весомо-

сти могут быть определены аналитическим и экспертным методами, предпочтение должно быть отдано первому.

Одна из распространенных ошибок при определении коэффициентов важности — ориентация только на технологию экспертного метода. На самом же деле существуют и могут применяться (хотя и значительно реже) и аналитические (не экспертные) методы определения таких коэффициентов. Причем они обеспечивают большую точность оценки, чем методы экспертные.

И наконец, последнее по счету, но не по важности: при экспертном определении значений коэффициентов важности практически не встречаются методики, в которых бы содержались указания на погрешность, с которой вычислены эти коэффициенты. В то же время в теоретической квалиметрии уже давно обоснованы расчетные формулы, с помощью которых можно решать взаимосвязанные задачи, например: задавшись доверительным интервалом и доверительной вероятностью, характеризующими желательную точность определения значений коэффициентов важности, определить необходимое число членов экспертной группы; зная число опрошенных экспертов, определить некоторые важные статистические характеристики результатов экспертного опроса (например, погрешность коллективной экспертной оценки).

Разумеется, есть и другие особенности грамотного применения экспертного метода, незнание которых приводит к понижению точности результатов, полученных с помощью экспертов.

Таким образом, современная социальная квалиметрия использует различные методы и технологии измерения и оценки качества. Рассматривая качество как некоторую иерархическую совокупность свойств, представляющую интерес для потребителей социальных услуг, квалиметрия применяет базовый, относительный и комплексный его показатели, точные, упрощенные и приближенные методы оценки. Особое распространение в практике оценивания получили экспертные и смешанные методы.

При проведении процедур оценивания качества необходимо руководствоваться общими и частными правилами, соблюдение которых гарантирует качество самой оценки как процедуры.

## ***Контрольные вопросы***

1. Что такое «социальная квалиметрия»?
2. Опишите объект социальной квалиметрии как науки.
3. Опишите предмет социальной квалиметрии.
4. Каково содержание и роль количественного оценивания качества?
5. Как следует понимать словосочетание «оценка качества жизни»?
6. Опишите качество жизни в количественных показателях.
7. Истолкуйте словосочетание «оценка качества социальных услуг».
8. Определите критерии и показатели качества социальных услуг.
9. Какие методы социальной квалиметрии вы знаете?
10. Опишите экспертные методы оценки качества социальной услуги. Назовите их достоинства и недостатки.
11. Какие методы называют аналитическими (не экспертными) методами оценки качества социальной услуги? Каковы их достоинства и недостатки?
12. Что входит в понятие смешанных методов оценки качества социальной услуги?
13. Какие методы получения информации вы знаете?
14. Опишите технологии социальной квалиметрии.
15. Что включает в себя понятие «дерево свойств»?
16. Что такое «коэффициент весомости»?



## **4. Понятие «социальная услуга».**

### **Типология социальных услуг**

Современное изменение социальной реальности выражается в ускорении темпов социальных трансформаций во всех сферах общества. Эти процессы нашли отражение в положениях социологических теорий социальных систем, социальных изменений, социального действия, разработанных П. Бергером, М. Вебером, И. Гофманом, Т. Лукманом, Дж. Г. Мидом, А. Щюцом и др.

Появляются новые социальные и культурные феномены, усиливается значимость социокультурного пространства, развиваются различные виды социальных услуг. Как считают многие авторы, одним из самых значительных явлений экономической и общественной жизни России и многих развитых стран в настоящее время стало интенсивное расширение рынка услуг, формирование все новых их видов и типов.

Эти процессы являются признаками перехода от индустриального к постиндустриальному периоду развития общества. Если прежде к числу служебной относилась преимущественно деятельность представителей таких профессий, как врач, священник, адвокат, а все остальные обслуживающие операции осуществлялись в условиях домашнего хозяйства, то с развитием индустриализации выделяется специальная отрасль государственного и муниципального управления, деятельность по поддержанию городского хозяйства, организации общественного питания и массового образования, появляются массовые учреждения медицинского обслуживания, общественного транспорта и т. д. — все это приводит к профессионализации значительного числа видов обслуживающей деятельности.

Услуги классифицируются как относящиеся к третичному сектору экономики (первичный сектор — сельское хозяйство и «добывающие» отрасли; вторичный сектор — индустриальное производство). Производство, распространение, хранение информации — это также сервисная деятельность, однако в соответствии с ее значимостью и масштабами сегодня принято говорить, что информационная деятельность относится к четвертичному сектору.

Процесс перемещения капиталов, рабочей силы из первого и второго сектора в сектор услуг в индустриализирующихся

странах называется терционализацией. Сектор услуг является или наиболее весомым, или быстрее всего растущим в современных развитых странах. Зарплата и статус в сфере обслуживания выше, поэтому люди, которые в прошлом занимались физическим трудом, теперь находят работу в сфере обслуживания, демонстрируют восходящую мобильность.

В соответствии с Международной стандартной классификацией всех видов экономической деятельности (4 пересмотр), применяемой ООН для анализа индустриальной деятельности в мире, из 99 перечисленных видов деятельности несколько менее половины относятся к производству физически воспринимаемой продукции (вид деятельности, как правило, описываемый термином *manufacture* — «выработка, изготовление»), более половины — производство услуг (описываемое термином *service activity* — «услуговая деятельность»).

Хотя в обыденном словоупотреблении нередко применяется формулировка «товары и услуги» или «продукты и услуги», в экономике услуга является нематериальным товаром, результатом (продуктом) производства услуги (иногда даже результатом деятельности индустрии услуг). В отличие от материальных товаров, услуга обладает следующими особенностями:

- *неосвязаемостью* (невещественностью). Услугу нельзя не только «потрогать» — ее нельзя запасти, отложить, складировать;

- *расходуемостью* (истрачиваемостью). В процессе оказания услуга используется полностью, нельзя часть ее отложить «на потом», запас использовать второй раз;

- *неразделимостью*. Процесс производства услуги есть в то же время процесс ее потребления. Поставщик услуги участвует в процессе таким же образом и в тот же момент, когда в нем участвует потребитель услуг. В современных условиях услуга может быть предоставлена автоматически, однако поставщик должен соответствующим образом организовать программу оказания услуги и поддерживать ее активность;

- *одновременностью* (*симультанностью*). Эта особенность вторит предыдущей: процесс оказания, как и процесс потребления услуги, начинается одновременно — с того времени, когда поставщик отвечает на запрос потребителя;

- *изменчивостью (вариабельностью)*. Каждая услуга является уникальной: она однократно создается и потребляется и никогда не может повторяться точно. Время, место, обстоятельства, условия, текущие конфигурации и предназначенные ресурсы различны для следующей услуги, даже если тот же потребитель запрашивает ту же услугу. Многие услуги рассматриваются как гетерогенные, или лишенные однородности, обычно они являются модифицированными для каждого потребителя услуг или каждой новой ситуации. Это свойство особенно важно для сферы социальных услуг, т. к. субъективный, личностный момент в них особенно значителен.

Услуги различаются по *области оказания*, по *виду* (сфере) деятельности, а также по *масштабу применения*. Так, имеются услуги, оказываемые индивидуально по запросу отдельного клиента, потребителя. В то же время имеются услуги, запрос на которые предъявляется обществом в целом. Публичными услугами являются те, которые общество как целое финансирует за счет налогов и других средств. К числу таких услуг относится деятельность по управлению, военное дело, профессиональные услуги, а также все услуги, которые являются обязательными в современном обществе, хотя частично могут предоставляться индивидуально и за собственные средства потребителя (здравоохранение, образование, наука, культура и пр.).

Дифференциация услуг и вещественных продуктов может быть не абсолютной. Так, ресторанный сервис, с одной стороны, изготавливает и реализует продукты питания. С другой стороны, посетители платят в первую очередь за качественные компоненты, за обслуживание, за атмосферу заведения.

Благополучие современного человека, особенно проживающего в городе, обеспечивают также службы, которые предоставляют общественные блага или коммунальные услуги и которые в международном классификаторе определяются как *public utilities*. Они обеспечивают инфраструктуру жизнедеятельности — электроснабжение, водоснабжение, удаление мусора и пр. С одной стороны, они могут производить вполне ощутимые продукты. С другой стороны, человеку не нужно электричество само по себе. Ему нужна возможность при помощи элек-

тричества освещать дом и улицу, включать электроприборы, смотреть телевизор и т. д.

В современном обществе большую роль в жизнеобеспечении человека играет непроизводственная социальная сфера — важнейший фактор развития производительных сил. Социальная инфраструктура, в которую входят учреждения народного образования, здравоохранения, культуры, искусства, социальной защиты, занимает видное место в народном хозяйстве государства.

Социальная сфера включает отрасли, подотрасли и виды деятельности, результатом функционирования которых является удовлетворение в первую очередь потребностей населения в охране здоровья, образовании, духовных и культурных потребностей. При этом объем и качество потребляемых социально-культурных услуг и оценка состояния соответствующих отраслей рассматриваются как один из важнейших показателей благосостояния и образа жизни населения, а такие показатели, как состояние здоровья, общеобразовательный, культурный и профессиональный уровень населения, являются, в свою очередь, одним из основных индикаторов, характеризующих степень развитости общества.

Однако по ряду основных количественных и качественных показателей, характеризующих уровень развития сферы услуг, Россия серьезно уступает ведущим зарубежным странам. Как считает К. М. Мкртчян, данная ситуация в значительной мере является следствием недооценки в нашей стране сферы услуг как одного из определяющих секторов экономики.

В России в настоящее время действует несколько классификаторов, которые в той или иной степени описывают сферу услуг. В статистике — в соответствии с Общероссийскими классификаторами технико-экономической и социальной информации — услуги делят на два класса: услуги населению, которые определены в Общероссийском классификаторе услуг населению (ОКУН), введенном с 01.01.1994 г., и услуги, которые дифференцированы по видам деятельности и определены Общероссийским классификатором видов экономической деятельности (ОКВЭД), введенным с 01.01.2003 г. Общероссийский классификатор услуг населению является частью Единой системы классификации и кодирования технико-экономической

и социальной информации (ЕСКК ТЭИ). Объектами классификации являются услуги населению, оказываемые организациями различных организационно-правовых форм и форм собственности и гражданами — индивидами, использующими различные формы и методы обслуживания. Этот классификатор содержит 13 высших группировок и более 1 500 наименований конкретных услуг, среди которых выделяются бытовые услуги, услуги связи, жилищно-коммунальные услуги, услуги учреждений культуры, туристические и экскурсионные услуги, услуги физической культуры и спорта, медицинские услуги, услуги правового характера, услуги банков, услуги в системе образования, транспортные услуги, услуги торговли и общественного питания, услуги рынков, прочие услуги населению.

Однако эту классификацию нельзя считать исчерпывающей и совершенной, т. к. она не охватывает новые виды услуг, характерные для современного российского общества (информационно-телекоммуникационные, аудиторские, фрахтовые, трасовые и др.), социальные услуги и услуги учреждений социального обслуживания населения. Кроме того, данная классификация слабо связана с международной классификацией услуг.

Статистическая единица в Европейской системе интегрированной статистики социальной защиты представляет собой схему услуг в рамках системы социальной защиты населения. В рамках этой системы различаются направления, которые прямо или косвенно могут быть связаны с соответствующими услугами: поддержка здоровья; поддержка инвалидности; обеспечение старости; социальная поддержка семьи, детей, материнства; поддержка безработных; прочие ситуации, касающиеся здоровья, образования, трудоустройства.

Приведенные типы и виды классификаций в сфере услуг показывают, что виды деятельности, которые в настоящее время, согласно статистике, относятся к классу услуг, существенно различаются. В то же время следует подчеркнуть, что наличие разнообразных классификаторов обусловлено объективными причинами, в том числе большим разнообразием и неоднородностью услуг; быстрым ростом сферы услуг и появлением новых видов услуг; разнородностью целевой аудитории потребителей сферы услуг. Исполнение одних услуг зависит в большей

степени от особенностей технических средств их предоставления, другие обусловлены профессионализмом отдельного исполнителя и т. д. Кроме того, различаются классификации услуг в отдельных странах, что становится препятствием для развития услуг в условиях глобализации.

Деление услуг по составу предполагает наличие единичных услуг, полезность от получения которых формируется в результате однородного простого действия производителя услуг. Среди таких услуг могут быть названы услуги по доставке лекарств, санитарно-гигиенические услуги и т. д.

Комплексные (многокомпонентные) услуги предполагают, что для получения пользы от такой услуги должна быть задействована целая цепочка производителей. Например, к такого рода услугам можно отнести услуги по уходу и обеспечению всех аспектов жизнедеятельности в стационарных учреждениях и т. д.

Промежуточные услуги, состоящие из нескольких единичных услуг, не предполагают такой комплексности подхода, но содержат не одну единичную услугу (например, услуги физиолечения), культурно-досуговые (организация юбилея и т. д.).

По вкладу в удовлетворение потребности могут быть выделены основные, или базовые, услуги, ради которых производитель выходит на рынок; такая услуга ориентируется на удовлетворение базовой потребности (например, базовыми услугами для лиц без определенного места жительства является предоставление возможности ночлега и питания).

Вспомогательные услуги направлены на обеспечение условий для потребления основной услуги и являются необходимым элементом процесса предоставления услуги, без которого невозможно добиться эффективности основной услуги. Например, при оказании медико-социальных услуг возможна вспомогательная санитарно-гигиеническая услуга.

Если классифицировать услуги как специфический товар по разным критериям, то такая классификация может быть представлена по составу, степени контакта производителя и потребителя, объекту воздействия, вкладу в удовлетворение потребностей, степени регулярности предоставления, продолжительности процесса и степени массовости, степени стандартизации, степени механизации и автоматизации, степени вовлечен-

ности потребителя в процесс производства или добровольности, целевым установкам на прибыльность, степени участия государства в финансировании и степени ее социальной значимости.

Существующие классификации фиксируют услуги по мере их появления, но ограничивают возможности их разделения по типам. Это требует дальнейших разработок в сфере систематизации классификационных признаков услуги как специфического продукта. Основным критерием должен стать учет технологического процесса, а также основной потребитель услуг и уровень социальности тех или иных услуг. Систематизацию услуг в сфере социального обслуживания населения целесообразно строить с точки зрения теории социальных услуг и с учетом многочисленных категорий населения, которым предназначены социальные услуги. Такая систематизация услуг важна как с точки зрения развития теории услуг, так и в связи с расширением современной практики.

Классификационный анализ услуг в системе социальной защиты населения позволяет выявить наличие двух подходов к их оценке, которые в нормативных документах (иногда и в научных публикациях) предполагают наличие государственных услуг и социальных услуг.

В условиях российской действительности (и особенностей российского законодательства) существует необходимость уточнения понятий, связанных с государственными услугами. С одной стороны, это услуги, которые оказывают гражданам различные (не только относящиеся к социальному блоку) государственные органы в процессе выполнения своих функций. Эти услуги связаны с актуализацией социальных гарантий, за которые отвечают соответствующие органы, они включают в себя предоставление информации, оформление определенного пособия или выдачу стандартизированного документа (справки, свидетельства, паспорта и пр.). С другой стороны, это услуги, предоставляемые государственными учреждениями федерального или регионального уровня и предусматривающие осуществление какой-либо работы во благо граждан. Названные услуги именуются государственными для того, чтобы отграничить их, например, от муниципальных услуг или, что более значимо, от услуг негосударственных, частных социальных служб.

В то же время следует указать на то, что в системе социальной защиты населения предоставляется особый вид государственных услуг, которые также определяются как меры социальной поддержки. Это деятельность государственных органов по предоставлению (обеспечению реализации) льгот, выплат, субсидий, доплат и т. д., осуществляемая на основе законодательных актов представителям отдельных уязвимых категорий населения. Особенность таких услуг заключается в том, что они могут не предусматривать прямого взаимодействия исполнителя и потребителя услуги; также услуга может быть предоставлена однократно, а меры социальной поддержки, обусловленные ею, будут оказываться постоянно (или до определенного обусловленного срока). Так, пособие на детей во многих региональных системах оформляется после рождения ребенка, назначается и выплачивается до достижения им возраста 16 лет или до окончания обучения. Пенсия, как правило, оформляется один раз и выплачивается до конца жизни.

Социальные услуги в системе социального обслуживания обуславливают удовлетворение потребностей человека в процессе жизнедеятельности или способствуют ему.

Социальная услуга является атрибутом жизнедеятельности человека и общества и ей присущи следующие отличительные признаки:

- она возникает там, где требуется удовлетворение потребностей человека;

- в качестве главного объекта воздействия выступает человек, который отличается не только потребностями, но и своей субъектностью, ценностными ориентациями, проявляя возможность выбора и реализации потребительских предпочтений;

- услуга является результатом социального взаимодействия потребителя и производителя, что выражается в субъективном ощущении их удовлетворения/неудовлетворения и отражает высокую долю субъективизма.

Классификация услуги в системе социального обслуживания может строиться также на основе выполняемых функций, в числе которых диагностическая, прогностическая, предупредительно-профилактическая, правозащитная, социально-педагогическая, психологическая, социально-бытовая, коммуника-



тивная, рекламно-пропагандистская, нравственно-гуманистическая, организационная.

К. М. Мкртчян рассматривает социальные услуги как фактор повышения качества жизни населения. Мы вполне согласны с автором в том, что «отрасли социальной сферы приобретают все большее значение в развитии общественного производства. Они оказывают непосредственное влияние на уровень благосостояния, качество жизни населения. Разработка научно обоснованной стратегии развития сферы социальных услуг поможет обеспечить решение экономических и социальных задач развития общества». Вместе с тем сама дифференциация социальных услуг и выделение из них услуг социального обслуживания не произведены, что затрудняет выработку решений о направлениях работы по улучшению социальных условий жизнедеятельности российского населения.

В России социальные услуги предоставляют не только государственные учреждения, но и некоммерческие организации (НКО). Такие услуги оказываются разным категориям населения, хотя традиционно социальная сфера — это сфера деятельности государства, которое отвечает за реализацию социальной политики. Проблема предоставления российскому населению социальных услуг разными субъектами актуализировалась в связи с началом действия с 1 января 2015 г. Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

В основе содержания услуги могут лежать характер проблем клиентов (например, развод, потеря работы, смерть близкого человека, инвалидность), особенности клиента (индивид, группа), сфера деятельности, в которой возникают проблемы взаимодействия с иными службами, учреждениями (сфера здравоохранения, образования, транспорта и т. д.); статус организаций, оказывающих социальные услуги (государственные, частные, общественные).

С точки зрения платности выделяется три вида услуг. Бюджетные — бесплатные для потребителя, реализуемые за счет средств государства. В Российской Федерации свыше 85 % социальных услуг предоставляется за счет государственных бюджетных средств разного уровня. Оказание услуг за счет сме-

шанных средств предполагает наличие разных источников финансирования, начиная с бюджетных средств и заканчивая средствами клиента. В случае предоставления спонсорских средств (внебюджетных) государство выполняет регулирующую роль посредством законотворческой деятельности. Клиент также может заплатить за оказание услуги собственные средства, т. е. государственными бюджетными и автономными учреждениями, наряду с работой в рамках государственного задания, предоставляются также платные социальные услуги населению.

С точки зрения временного фактора социальные услуги могут быть постоянными (долговременными), например обслуживание одиноких пожилых людей и инвалидов на дому. Под единовременной услугой понимается услуга, оказываемая в течение определенного времени (например, услуги инвалиду, когда его родственники уезжают в отпуск или командировку). Разовая услуга может осуществляться по просьбе клиента. Например, уборка квартиры, покупка лекарства, сопровождение на дачу и т. д.

С точки зрения новаций услуги можно классифицировать как инновационные и традиционные. Традиционные услуги — это те, которые сложились и годами не меняются, а инновационные позволяют внедрить сделать работу социальных служб более качественной и эффективной. При этом традиционные услуги могут предоставляться населению с использованием инновационных технологий, методов и способов (например, при помощи информационных технологий).

По уровню предоставляющего субъекта социальные услуги можно классифицировать как федеральные, т. е. услуги, предоставляемые в соответствии с разграничением полномочий и функций: государство оставило за собой предоставление услуг инвалидам, детям (детское пособие), матерям (материнский капитал).

Субъекты Российской Федерации предоставляют услуги всем другим категориям населения, при наличии бюджетных средств формируют дополнительные меры социальной поддержки региональным и федеральным льготным категориям населения. На уровне муниципальных образований также реализуются программы поддержки различных категорий населения и предоставления отдельных видов услуг.

Таким образом, предоставляемые российскому населению социальные услуги имеют глубокую внутреннюю дифференциацию и связанную с ней классификацию. В основе последней лежат различные критерии (от простых до сложных). Например, с точки зрения социальной сферы во всех ее отраслях развиваются самые разнообразные виды услуг — это медицинские, образовательные, культурно-досуговые, услуги адаптивной физкультуры, организации занятости населения и т. д.

Современные социальные услуги носят субъектно-объектный характер, имеют сетевую направленность, осуществляются определенной системой с помощью различных средств, форм, методов и технологий. Их результат влияет на качество жизни индивида, группы и всего российского общества, видоизменяет характер социальных отношений в системах «человек — человек», «человек — общество», гармонизирует социумы и способствует повышению качества жизни в целом. Непрерывный процесс формирования новых потребностей людей ведет к возникновению новых социальных услуг и совершенствованию или повышению качества уже освоенных. Эта динамика объективно ставит проблему исследования качества услуг, в том числе в системе социального обслуживания населения.

### ***Контрольные вопросы***

1. Назовите основные причины развития социальных услуг.
2. Перечислите особенности социальных услуг как товара (продукта).
3. Определите критерии дифференциации социальных услуг.
4. Что вы знаете об Общероссийском классификаторе услуг населению (ОКУН)? Каково его практическое применение?
5. Что вы знаете об Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности (ОКВЭД)? Приведите примеры его практического использования.
6. Назовите основные проблемы классификации социальных услуг.
7. Какую роль играют социальные услуги в современной российской системе социального обслуживания населения?

## **5. Критерии и методы оценки качества социальных услуг**

Выделение и исследование проблемы качества (предметов, услуг) приобрело актуальность только с началом массового промышленного производства, когда появилось множество однородных единиц продукции и потребитель получил возможность свободно сравнивать и выбирать наилучшие из них. До начала индустриальной эпохи данное понятие трактовалось прежде всего как философская категория, выражающая совокупность существенных признаков, особенностей и свойств, которые отличают один предмет или явление от других и придают ему определенность, наряду с такими понятиями, как «количество», «свойство», «субстанция» и «атрибут».

Качество услуг — это комплексная характеристика, которая включает в себя степень удовлетворенности реального потребителя (клиента) предоставленной услугой во взаимосвязи с условиями ее предоставления (цена, удобство, объем, периодичность, гарантии, безопасность и другие характеристики).

Качеством социальной услуги является свойство процесса оказания социальной услуги, характеризующее состояние следующих его существенных признаков:

- выбор и выполнение социальных технологий;
- устранение риска ухудшения трудной жизненной ситуации и/или риска возникновения у получателя услуги нового патологического процесса;
- оптимальность использования ресурсов, направляемых на эти цели;
- удовлетворенность потребителей социальных услуг;
- соответствие государственным стандартам качества социальных услуг;
- соответствие потребностям и ожиданиям получателей услуг;
- должный (недолжный) характер исполнения.

С целью использования категорий качества, эффективности и результативности в практической деятельности введем для каждой из них набор конкретных параметров, выражающих ключевые характеристики, пригодные для построения

измерительных инструментов (анкет, статистических показателей, сводных индексов).

Качество услуги понимается как степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей и включает следующие параметры: полнота предоставления в соответствии с требованиями (стандартами); доступность; своевременность; эффективность и результативность предоставления услуги.

Эффективность услуги определяется как степень успешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией затрат, т. е. до какой степени услуга способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем с наименьшими затратами ресурсов разного рода.

Результативность включает следующие параметры: степень решения материальных или финансовых проблем клиента, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги; степень улучшения эмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги, оцениваемая косвенным методом, при участии клиента в оценке качества услуги.

В социальном обслуживании понятие «качество» относится к содержанию, условиям и результатам предоставления услуги. Следовательно, чтобы оценить качество услуги, необходим набор качественных и количественных показателей, или критериев, характеризующих услугу в этих аспектах.

Количественные характеристики услуги: время ожидания услуги; время предоставления услуги; характеристики оборудования, инструментов, материалов; полнота услуги.

Качественные характеристики услуги: репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов), компетентность и мастерство исполнителя услуги; доступность персонала; эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу), обходительность, вежливость, чуткость персонала; доверие к персоналу; надежность, безопасность; внешний вид сотрудников, физическая обстановка, эстетика интерьера, комфортность, условия обслуживания.

Развитие и функционирование современных организаций в бизнес-секторе, в бюджетном или некоммерческом секторах сегодня неразрывно связано с проблемой обеспечения качества их работы. При этом в настоящее время разворачивается работа по внешней оценке качества деятельности организаций, оказывающих социальные услуги населению. Эту функцию берут на себя не только государственные органы, но и общественные советы, которые созданы при каждой организации.

Система качества учреждения — совокупность его организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения, обеспечивающая осуществление административного руководства качеством услуг как основы формирования условий качественной работы и оценивания ее процесса и результатов. Управление качеством услуг в системе социального обслуживания населения — это логический структурный подход, учитывающий три важнейших определяющих критерия: уместность, выполнимость и устойчивость.

Уместность означает, что действия соответствуют потребностям клиентов и принципам оказания услуг, содержание деятельности соответствует приоритетам социальной политики и требованиям, предъявляемым к профессии; клиенты участвуют в процессе принятия решения относительно программы обслуживания; проводится тщательный анализ проблем; цели четко определены с точки зрения пользы для целевой группы.

Выполнимость означает, что планируемые цели реально достижимы в условиях, сложившихся к моменту выполнения программы, и учитывают способность сотрудников и организации выполнить программу; цели логичны и поддаются измерениям; риски, допущения и препятствия приняты во внимание; мониторинг концентрируется только на уместных целях программы.

Устойчивость означает, что получатели помощи извлекают выгоду от программы и после ее завершения; факторы, влияющие на устойчивость, рассмотрены уже на стадии разработки программы; результаты оценки используются для накопления опыта и для разработки будущих программ.

Управление качеством деятельности социальной службы включает следующие компоненты<sup>3</sup>:

- планирование качества — определение того, какие стандарты качества использовать в оказании социальных услуг, и определение того, как их внедрить;

- подтверждение качества — регулярная общая оценка оказания услуг с целью определения соответствия услуг принятым стандартам качества;

- управление качеством — мониторинг результатов оказания услуг с целью определения соответствия исполнения принятым стандартам качества и устранение причин неудовлетворительного исполнения.

Учитывая слабую возможность квантификации социальных услуг, т. е. неизмеримость качественных показателей, невозможность выразить их в точных количественных показателях, следует признать, что критерии качества услуги обладают значительной субъективностью и конвенциональностью, т.е. в различных системах рассмотрения в это понятие включаются различные слагаемые. В самом общем виде услуга системы социального обслуживания может считаться высококачественной, если она удовлетворяет следующим условиям:

- имеет четко сформулированную цель/назначение;

- предоставляется в соответствии с современными методологическими принципами и технологиями;

- основывается на инклюзивном, антидискриминационном подходе и уважении к личности каждого клиента. Инклюзивный подход способствует максимальной социальной интеграции всех членов общества, позволяет избежать социальной сегрегации, являющейся следствием различий в поле, культуре, национальности, религии и индивидуальных возможностях и способностях. Подвергается постоянному мониторингу и анализу, в первую очередь с использованием независимой информации от получателей;

- предоставляется достаточно гибко, чтобы учесть индивидуальные потребности клиентов;

---

<sup>3</sup> Козлова Е. А. Методика оценки качества и эффективности социальных услуг // Наука и современность. 2013. № 21. С. 94–98.

- имеет значимость для получателей, оказывает заметное благоприятное влияние на их социально-экономическое положение и/или поведение;

- фокусируется на превентивных (профилактических) мероприятиях, а также на мероприятиях, способствующих выходу трудоспособных получателей услуг и их семей на самообеспечение и независимость от социальных трансфертов;

- не вызывает недовольства получателей условиями предоставления.

Опыт развития системы социального обслуживания населения в современной России показывает, что вопрос оптимизации деятельности социальных учреждений по повышению качества социального обслуживания остается открытым. По мнению многих исследователей, развитие системы социального обслуживания в России давно требует четкого и однозначного понимания эффективности предоставления социальных услуг, разработки критериев и показателей, позволяющих оценить качество работы социальных служб.

Практика показывает, что оценка эффективности предоставления социальных услуг сегодня осуществляется органами власти в основном в количественных показателях (количество граждан, состоящих на обслуживании в отделениях социального обслуживания на дому; количество граждан, получивших натуральную, материальную помощь, объем данной помощи; рост числа учреждений социального обслуживания и т. д.), однако недостаточно внимания уделяется оценке эффективности социальных программ с точки зрения результативности и издержек (административных, моральных и других).

В современной научной литературе выделяют два наиболее известных теоретических подхода к оценке эффективности организации: целевой и системно-ресурсный. Кроме того, можно назвать интегративный подход к оценке эффективности (Р. Стирз), многопараметрический подход (Multiple Constituency Model), «политэкономическую перспективу»<sup>4</sup>, подход с точки

---

<sup>4</sup> Гилета О. П. Эффективность некоммерческих организаций: теоретические подходы // Социологические исследования современного общества: методология, теория, методы. 2008. № 795. С. 72–77.



зрения удовлетворенности потребностей участников (Ч. Барнард, Г. Георгиу, Д. Роулс, Т. Стирс, Р. Нортон, Д. Каштан).

Эффективность предоставления социальных услуг может определяться с позиции общества, поставщиков социальных услуг, потребителей услуг, экспертов в области социального обслуживания. Эффективность предоставления социальных услуг для общества будет заключаться в повышении уровня и качества жизни населения страны. Для поставщика социальных услуг социальная эффективность будет заключаться в достижении цели и задач, поставленных перед учреждением, в котором он работает, и в выполнении служебных обязанностей. Для экспертов в области социального обслуживания — в достижении цели и задач, поставленных перед каждым учреждением социального обслуживания в регионе, а также в выполнении управленческих (административных) функций на каждом конкретном уровне руководства системой социальной защиты.

Для оценки эффективности социальной деятельности П. Д. Павленок предлагает использовать следующую формулу:

$$\mathcal{E} = (P/C) + 3 + Y,$$

где  $P$  — полученный результат;  $C$  — цель деятельности;  $3$  — затраты;  $Y$  — условия деятельности<sup>5</sup>.

Так как понятие эффективности в социальной работе очень сложно определить, было бы целесообразным добавить в формулу еще некоторые компоненты оценки эффективности предоставления социальных услуг, отражающие уровень удовлетворенности получателей услуг содержанием, формами, способами, качеством услуг.

Следовательно, формула оценки эффективности предоставления социальных услуг будет выглядеть следующим образом:

$$\mathcal{E} = (P/C + 3 + Y) + (KY + DY + AJC),$$

где  $KY$  — качество услуги;  $DY$  — доступность услуги;  $AJC$  — направленность услуги на активизацию жизненных сил клиента<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Павленок П. Д. Теория, история и методика социальной работы. М.: Дашков и К<sup>о</sup>, 2014.

<sup>6</sup> Лановенко О. А. Социальная эффективность предоставления социальных услуг: критериальные показатели ее оценки // Вестник Харьков-

Качество услуги — совокупность характеристик, которые отражают способность предоставляемой услуги соответствовать потребностям и интересам получателя услуги.

Доступность услуги характеризуется условиями доступа к территориям, зданиям и помещениям, в рамках которых предоставляются услуги; обеспечением населения информацией о работе социальных учреждений, о видах предоставляемых услуг и т. д.

Активизация жизненных сил незащищенных слоев населения в процессе предоставления социальных услуг должна предполагать повышение уровня социальной активности клиента, желания самостоятельно искать выход из сложившейся ситуации и т. д.

В научной литературе понятия качества и эффективности часто рассматриваются как тождественные или очень близкие и всегда понятие эффективности опирается на наличие высокого качества явления или процесса. Но в некоторых случаях эти составляющие объекта исследования не только не являются тождественными, но и могут противоречить друг другу. Это затрудняет их правильную интерпретацию и негативно отражается на оценке. Особенно это проявляется в отношении качества и эффективности услуг организаций общественного сектора. В то же время эти понятия определяют принципиально разные характеристики услуги и могут рассматриваться независимо друг от друга.

Для потребителей социальных услуг одним из важных критериев является качество оказанных услуг. Оценку качества социальных услуг можно определить благодаря методам, используемым в квалиметрии, которая изучает и реализует методы количественной оценки качества.

На практике оценка качества услуг по всей совокупности показателей может оказаться трудоемкой и неэффективной. Как правило, анализ качества конкретной услуги можно осуществить с использованием меньшего количества показателей.

При этом для выборки репрезентативных показателей необходимо произвести анализ требований внешней среды: потребителей; учреждений социального назначения, участвующих в процессе производства услуги, и т. д.

Социальные услуги отличаются от услуг, производимых коммерческой организацией, прежде всего тем, что их целью не является получение прибыли. Учреждения социального назначения имеют исключительное право на оказание такого рода услуг, таким образом исключая конкурентную борьбу, которая зачастую является основным фактором, стимулирующим коммерческую организацию к улучшению качества услуг.

В социальной квалиметрии есть определенный алгоритм оценки качества социальных услуг. Он состоит из следующих основных этапов.

1. Произвести мониторинг номенклатуры услуг, производимых социальными учреждениями, и ранжировать их по степени значимости с позиции затрачиваемых ресурсов или степени распространения услуги на население.

2. Выбрать услугу, соответствующую указанным условиям.

3. Определить стороны, заинтересованные в деятельности организации, производящей социальную услугу, и выявить требования заинтересованных сторон относительно характеристик услуги.

4. Сформировать репрезентативную выборку показателей качества услуг посредством определения зависимости между требованиями сторон, заинтересованных в деятельности организации, и показателями качества услуги.

5. Произвести сравнительный анализ фактических значений репрезентативных показателей качества услуги с их эталонными значениями.

6. На основании анализа принять решение о качестве услуги. При наличии показателей, по которым анализируемая услуга уступает эталонным значениям показателей, разработать систему мероприятий по улучшению качества данной услуги.

Уровень качества социальной услуги определяется с помощью *обобщенного показателя* качества социальных услуг, который представляет собой совокупность четырех комплексных показателей качества ( $K_0$ ) по группам.

Комплексный показатель качества услуги находят следующим образом: эксперты оценивают в баллах каждый показатель, затем средние результаты оценки умножают на коэффициенты весомости (значимости) и произведения суммируют:

$$K0 = \sum K_i a_i,$$

где  $K_i$  — показатель  $i$ -го свойства оцениваемой услуги,  
 $a_i$  — коэффициент весомости показателя  $K_i$ .

На основании консультаций со специалистами сферы социально-экономических отношений разработана система *баллов* (от 1 до 3, где 1 означает, что данный критерий не выполняется, 2 — выполняется частично, 3 — критерий полностью выполняется) и *коэффициентов весомости* (от 0 до 1) для каждого из показателей, а также коэффициенты весомости для каждой группы показателей<sup>7</sup>:

- группа макроэкономических показателей: 0,1;
- группа показателей эффективности деятельности социальных учреждений: 0,2;
- группа показателей значимости услуги учреждения: 0,3;
- группа показателей результативности услуг учреждения: 0,4.

Для нахождения обобщенного показателя качества значение каждого комплексного показателя корректируется на соответствующий группе коэффициент весомости, затем значения суммируются.

Основным достоинством представленной методики является возможность проведения оценки качества услуг на основе небольшого количества показателей качества, отбираемых на основании требований сторон, заинтересованных в деятельности организации. С помощью предложенного алгоритма оценки качества услуг социальных учреждений можно постоянно следить за ходом процессов услуги и своевременно обнаруживать услуги, не удовлетворяющие требованиям качества.

В системе социального обслуживания эффективная работа рассматривается не только по отношению к производителям услуг, для получателей социальных услуг это понятие имеет весьма большое значение. Для получения оптимального результата необходимо, чтобы все стороны, вступающие в процесс социальных отношений по поводу получения требуемых социальных услуг, были удовлетворены. Поэтому в данном случае целесообразно говорить о том, что качественное оказание услуг, со-

---

<sup>7</sup> Кравченко Е. Г. Социальная квалиметрия. Комсомольск-на-Амуре: КНАГТХ, 2012.

ответствующее потребностям получателей, является необходимым компонентом эффективности в сфере оказания помощи и поддержки определенным категориям населения, обратившихся в социальные учреждения.

В настоящее время нет разнообразия в плане измерения эффективности в системе предоставления социальных услуг. Есть несколько формул, которые могли бы дать точную картину, если бы сами были более конкретизированы, а не носили описательный характер. Нет четко разработанной системы оценки эффективности и качества социальных услуг, т. к. сам процесс оказания услуги часто зависит от специалиста, работающего над конкретным случаем, а его наблюдения и характеристика носят субъективный характер. Методика оценки эффективности и качества социальных услуг нуждается в объективности, которая помогла бы выходить на новый, более совершенный уровень в этой сфере.

Таким образом, в современном российском обществе при оценке качества социальных услуг используется комплексная характеристика степени удовлетворенности их потребителей во взаимосвязи с условиями их предоставления. При оценке качества социальных услуг применяются количественные и качественные показатели.

С целью повышения качества социальных услуг в организациях, предоставляющих их населению, создается и функционирует система управления качеством (или менеджмента), разрабатывается и реализуется политика управления качеством. Качество деятельности организаций, предоставляющих социальные услуги населению, контролируется наряду с государственными органами общественными советами. Одной из задач повышения качества социальных услуг является их соответствие международным и отечественным стандартам.

### ***Контрольные вопросы***

1. Что входит в понятие «качество социальной услуги»?
2. Перечислите количественные характеристики социальной услуги.
3. Назовите качественные характеристики социальной услуги.

4. Что обозначает словосочетание «система качества организации»?

5. Какова политика менеджмента качества в организации? Какие принципы лежат в основе ее разработки?

6. Назовите основные документы, наличие которых свидетельствует о существовании политики качества в организации.

7. Разработайте политику качества для любой организации социальной сферы.

8. Приведите пример политики качества в известной вам организации и проанализируйте его с точки зрения теории качества.

## 6. Качество жизни и его критерии

Качество жизни — универсальный критерий для оценки состояния основных функций человека: физических, психических, социальных и духовных. В последние годы повышение качества жизни и качества сферы услуг становится приоритетным направлением в социальной политике государства. Однако из-за отсутствия единого понятийного аппарата, научных подходов к определению стандартов качества услуг индустрия сервиса пока не занимает соответствующего ее ресурсам места в обеспечении качества жизни.

Исследование и анализ жизнедеятельности человека во всем ее многообразии, обсуждение проблем, схожих с проблематикой качества жизни, можно встретить в работах ученых и мыслителей у самых истоков развития социального знания.

Современные исследователи выделяют несколько стадий в разработке проблемы качества жизни в социологии: эмбриональную, квантификационную, концептуальную и разработку международных индикаторов качества жизни.

На первом — эмбриональном — этапе (конец 50-х — середина 60-х гг. XX в.) социологическое понятие «качество жизни» только формируется, акцент с приоритета получения материальных благ смещается к удовлетворению духовных потребностей. Для квалификационного этапа (1970-е гг.) характерна разработка социальных показателей и индикаторов оценки качества жизни. На третьем этапе происходит концептуализация двух основных направлений — «глобального моделирования» и «субъективного качества жизни». На четвертом этапе разрабатывается концепция устойчивого социально-экономического развития общества, целью которого является достижение высокого качества жизни людей.

Понятие «качество жизни» тесно связано с понятиями «стиль жизни», «уровень жизни», «способ и образ жизни».

Современные российские исследователи рассматривают качество жизни как систему и совокупность свойств человека и среды. Так, А. И. Субетто определяет качество жизни как систему духовных, материальных, социокультурных, экологиче-

ских и демографических качеств, в которой выявляется уровень реализации родовых сил человека, творческий смысл его жизни.

Исследователи ВНИИТЭ рассматривают качество жизни через совокупность жизненных ценностей, характеризующих созидательную деятельность, удовлетворение потребностей и развитие человека (групп населения, общества), удовлетворенность людей жизнью, социальными отношениями и окружающей средой.

В. Е. Сарансков и Е. С. Грузина под качеством жизни понимают совокупность определенных свойств, характеризующих жизнедеятельность человека (общности) в объективно существующих взаимосвязанных и взаимообусловленных естественных, искусственных и социальных условиях.

В концепции жизненных сил социального объекта в рамках социологического витализма качество жизни рассматривается как интегральная, комплексная, специфическая характеристика общества и человека, человека и общества. Качество жизни отражает определенность, целостность социальных отношений, человеческой деятельности и условий жизни. Другими словами, качество жизни социального субъекта — это уровень реализации потребностей, степень комфортности природной и социальной среды.

Степень осмысления в социальных науках сущности и содержания качества жизни дает возможность выделить в имеющихся научных подходах базовые методологические предпосылки и синтезировать имеющиеся подходы с использованием категорий большей степени общности, а именно жизнь и жизнедеятельность человека (общности) в целом. В этих рамках может быть описан весь теоретический и практический опыт изучения качества жизни. В самом общем виде жизнь — это способ и высшая форма существования живой материи.

Сущностью поддержания людьми своего родо-видового бытия является удовлетворение потребностей и интересов, обеспечивающих личностно-социальную целостность и достижение индивидуальных целей.

Потребности, по общепринятому определению, представляют собой необходимость, нужду или недостаток в чем-либо для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой



личности, социальной группы, общества в целом и рассматриваются как внутренняя причина его жизнедеятельности.

Исходя из этого качество жизни человека определяется как системообразующее свойство его жизнедеятельности, как результат и как критерий оценки эффективности целенаправленной деятельности органов государственного и муниципального управления, бизнеса, институтов гражданского общества и самого человека, а с другой стороны, как результат воздействия естественной среды на создание оптимальных условий для удовлетворения базовых потребностей человека и поддержания его родо-видового существования.

Существующие теории общества потребления, хорошо освещенные в отечественной и зарубежной литературе, в свое время нередко подвергались справедливой критике. Общепринято качество жизни рассматривать в связи со степенью удовлетворения потребностей. В подтверждение исследователями выделяется большое количество человеческих потребностей, удовлетворение которых, по мнению авторов, должно обеспечить высокое качество жизни. В этом ряду находится и социальная система, предоставляющая услуги, — сервис.

Трактовка понятия качества жизни в связи с удовлетворением потребностей обусловлена западной цивилизационной моделью, она складывалась в течение длительного времени и характеризуется высоким уровнем удовлетворения потребностей и наличием социально-этических механизмов регуляции сферы потребления.

Рассматривая психологию потребления, следует отметить особую роль феномена психофизической зависимости человека от желаний и потребностей (алкоголь, наркотики, азартные игры т. п.). В таких случаях распространение получают потребности низшего уровня. Удовлетворение потребностей, основанных на безусловных рефлексах, становится формой бытия, стилем жизни. Потребности более высокого уровня реализуются в досугово-рекреационной сфере и мире азартных увлечений, а не в творческо-профессиональной креативной сфере. Человек становится заложником потребностей, рабом желаний, нередко при этом нарушает этические нормы и вступает в конфликт

с обществом. Меняются ценностная ориентация личности, социальная деятельность, жизненные цели.

Общество, основанное, с одной стороны, на принципе политической свободы, а с другой — на принципе рынка как регулятора всех экономических, а следовательно, и социальных отношений, порождает экономическую структуру с особой иерархией ценностей. Капитал господствует над трудом; нагромождение вещей — то, что мертво, — имеет более высокую ценность, чем труд, человеческие силы — то, что живо. Духовное и живое заменяется материальным и мертвым в погоне за удовлетворением эгоистических наклонностей характера.

Психосоциальные потребности лишают человека смысла жизни вне общества, коллектива. Предоставление услуги не может служить показателем качества жизни, если рассматривается без учета ментальности народа и реальной обстановки. Однако в настоящее время в России морально-этические, нравственные принципы социального служения общему делу, которые всегда были первоосновой российского общества, подменяются идеологическими понятиями, чуждыми национальной ментальности.

Сформированные установки, соблюдение традиций побуждают к действию по удовлетворению жизнеутверждающих, позитивных потребностей, создающих условия благополучия для всех членов общества, способствуют социальному функционированию человека. Поэтому потребности и услуги должны основываться на принципе социальной справедливости.

Для сервиса как системы взаимоотношений личности и общества в процессе удовлетворения потребности имеет значение социально-гуманитарная позиция, с которой получает объяснение мотивация и реализация потребностей человека и общества в конкретный период.

Качество жизни определяется не столько самой услугой, удовлетворяющей потребность, сколько позитивной направленностью складывающихся при ее предоставлении взаимоотношений. Качество жизни можно выразить опосредованно через воздействие, которое оказывает удовлетворение конкретной потребности на создание условий, способствующих всестороннему развитию и полноценному функционированию индивидуума

в социуме, обеспечению физического, духовного и социального благополучия отдельных членов общества и общества в целом.

Направленное на создание жизненного благополучия, комфортности человека предоставление услуги, своевременно реализующей потребность, помогает обеспечить социальное равновесие. Содержание и качество потребностей, культивируемых в обществе, является показателем здоровья и жизнеспособности социума.

Удовлетворение потребности с акцентом на высокую материальную ценностную стоимость оплачиваемых услуг, если оно служит самоцелью, формой реализации личных претензий, обусловлено ложным чувством причастности к элитарным слоям, и его нельзя рассматривать как признак «качества жизни».

«Осознание потребности» и развитие соответствующего направления сферы услуг — это социально-нравственный процесс, который должен базироваться на ценностных приоритетах общества и ментальности народа. Духовное состояние, мораль, нравственность, социальные нормы и развивающаяся сфера социального сервиса должны способствовать развитию общества, формированию общественного сознания.

Молодые люди в возрасте 18–23 лет — это представители поколения Сети, взросление которых происходило в общем информационном пространстве Интернета. Они отлично владеют компьютерными программами, легко общаются со сверстниками на разных языках в виртуальном и реальном режимах, имеют возможность учиться и отдыхать за границей.

Их подростковые и юношеские годы в целом совпали с подъемом российской экономики после дефолта 1998 г. Данный факт наложил на них позитивный, отпечаток: они свободны, раскованны, уверены в себе, разбираются в брендах, стильно одеваются, имеют широкие интересы, творческие хобби. Нередко одновременно учатся и работают, чтобы параллельно с образованием получить профессиональный опыт. Их ценности близки к ценностям всех ровесников на планете: уверенность в себе; свобода; легкость в общении; динамизм; позитивность; патриотизм; творчество; техническая грамотность; фрилансинг; свободный дресс-код.

На формирование ценностей поколения Y повлияли такие факторы, как глобализация, теракты, распад СССР (если говорить о России), рыночные реформы и политическая либерализация. Помимо этого, на поколения Y, конечно, оказало влияние бурное развитие информационных технологий. Мобильные телефоны и сеть Интернет для них — неотъемлемая часть жизни. Представители поколения Y общительны, оптимистичны, наивны, уверены в себе и хорошо разбираются в технике<sup>8</sup>.

Выделяют следующие ценности поколения Y:

- ответственность;
- разнообразие;
- изменения;
- удовольствие;
- немедленное вознаграждение;
- достижения;
- время;
- гибкость.

«Игреки» наивны и склонны к работе в команде. Они великолепно ориентируются в компьютерных сетях, как следствие — им легче общаться с единомышленником, проживающим на другом краю планеты, чем с соседом по подъезду. В связи с этим одно из прозвищ, которым социологи нарекли Y-ов, — «поколение большого пальца», от привычки набирать «эсэмэски» одним большим пальцем руки, в которой находится мобильный телефон. Разделение на реальное и виртуальное для них вообще довольно условно, они прекрасно «живут» в условиях виртуальной реальности, в блогах и в искусственных компьютерных мирах.

Родители баловали их, всячески оберегали, отучали от той самостоятельности, которой сами располагали практически неограниченно, поэтому поколение получилось хорошо управляемым, но вместе с тем уверенным в своей ценности. Для них важно немедленное вознаграждение за проделанную работу, поскольку в отдаленную перспективу они не верят. При этом долг

---

<sup>8</sup> Лекции по социальной квалиметрии. URL: <http://bobnv.ru/lekcii-po-sotcialnoy-kvalimetrii>

и мораль в их системе ценностей занимают гораздо больше места, чем у их предшественников.

Они лучше других разбираются в моде. мода — это вообще их кредо, а цель жизни — получение удовольствия в максимальном размере. Даже спортом они занимаются не для того, чтобы победить или развить тело, а для того, чтобы получить дополнительную порцию положительных эмоций. И лучшим спортивным снарядом для них становится байк, скейт или ролики.

Молодые сотрудники, являющиеся представителями поколения Сети, характеризуются высокой обучаемостью, стремлением получить опыт работы в конкретной компании, нередко выбирают крупное предприятие, известное на рынке. Они амбициозны, энергичны, активны и, что называется, «легки на подъем». Не обремененные семейными узами, они легко выезжают в командировки, участвуют в общих корпоративных мероприятиях. При этом стремятся осваивать профессию, подчиняются корпоративным стандартам. При приеме на работу их называют «белыми листами», подразумевая тот факт, что таких сотрудников нужно доучивать на рабочем месте. Для бизнеса эти молодые люди интересны тем, что им можно платить сравнительно невысокую заработную плату, однако их надо обучать, что в кризисных условиях не приветствуется менеджментом компании, т. к. требует дополнительных затрат. Надо сказать, что молодежь способна эффективно трудиться, если в компании есть продуктивная корпоративная культура, разработан корпоративный кодекс, в котором описаны краткая история развития бизнеса, миссия компании, дано видение целей, ценностей, правил корпоративной бизнес-этики и корпоративных традиций. В такой компании молодой сотрудник сможет реализовать свою потребность в развитии карьеры и общении на корпоративных мероприятиях.

Формируя цели и принимая молодежь на работу, компания вносит изменения в корпоративную культуру, поощряя самообразование молодых сотрудников. Кроме того, руководство компании организует малобюджетные формы обучения, такие как наставничество, обучение на рабочем месте, инструктаж, оперативные совещания, участие в перспективных проектах, внутренние стажировки, внутреннее консультирование и обучение

в формате корпоративного университета (обучение своими силами). Повышению эффективности молодых людей в возрасте до 23 лет в первую очередь способствуют имиджевые мотиваторы. Если компания крупная и известная на рынке, то есть уверенность, что она успешно пройдет кризисный период, сделает прорыв к новым достижениям и опередит своих конкурентов. Если же бизнес небольшой, то немаловажное значение имеет тот факт, что в докризисных условиях компания динамично развивалась, а в условиях наступившего кризиса руководство принимает решение не сокращать расходы на бизнес, а повышать его интенсивность. Такое решение позволяет молодым людям иметь реальные перспективы карьерного роста и профессионального развития. Дух бизнес-прорыва, преодоления кризиса, оптимистичный взгляд в будущее — такие мотиваторы способствуют тому, что молодежь будет трудиться не покладая рук, а компания обеспечит себе молодые кадры на тот период, когда кризис сменится подъемом и ростом.

Молодые люди 24–35 лет — это поколение «перестройки», их подростковые годы прошли в условиях социализма, а юность совпала с глобальными изменениями в общественном устройстве России. Менялась политическая система страны, формировались новые взгляды на отечественную историю, переименовывались города и улицы, возникали новые виды бизнеса, институты, профессии. Многие родители молодых людей в это непростое время были дезориентированы, теряли работу и уверенность в себе. В подавляющем большинстве молодые люди поколения «перестройки» рано начали работать.

Х-ы в детстве могли самостоятельно бродить по городу, они сами разогревали себе обед, с детства умели готовить яичницу. Все это привело к тому, что, повзрослев, они превратились в людей, для которых главными качествами стали постоянная готовность к переменам, расчет только на собственные силы, собственный опыт.

К чужой помощи «икс» прибегает крайне редко и неохотно. Х — индивидуалист, противник всяческой толпы, тусовок. Выбирая себе для занятий вид спорта, он останавливает выбор обычно на борьбе и боксе для мальчиков либо на гимнастике и фигурном катании для девочек.

Главная ценность для него — возможность выбора. Если «бумер» был рад работать токарем при условии, что он был лучшим токарем на заводе, то «икса» такая работа уже не устраивает, потому что он сам должен выбирать, какие ему детали точить. Лучшая работа для него та, которая позволяет проявить заложенные в нем творческие способности, широту и нестандартность мышления. А лучший отдых — пансионат, санаторий, пляж.

При этом X-ы довольно циничны и прагматичны. Воспитанные за «железным занавесом», они не чувствовали на себе влияния других стран, поэтому понятие «патриотизм» у них ослаблено. Родина для X-а — это его семья, близкие, дети. Еще одна ценность для X-а — время. Поэтому они любят полуфабрикаты, а заболев, идут не в поликлинику, где надо стоять в очереди, а в платную больницу. Хотя и туда они идут только в крайнем случае, не доверяя врачам и предпочитая лечиться самостоятельно.

Все это приводит к тому, что из X-ов получаются прекрасные бизнесмены. Их ценности: выживание; надежда на себя; трудоголизм; конкуренция, деловая агрессия; утрата общественных ценностей и выработка собственных ценностных ориентиров, индивидуализм; критика родителей, утрата родственных связей; ориентация на бренды; стремление к профессиональному успеху; материальная мотивация; прагматизм, экономность, рачительность. В российском консалтинге сотрудников данной возрастной группы называют «золотой кадровой группой». Это выносливые, энергичные, ответственные и работающие сотрудники. Они направлены на успех и достижения, обладают высокой ответственностью, самостоятельностью и умением решать сложные задачи. Часто имеют прекрасное современное образование, готовы непрерывно учиться, понимают, что постоянное получение новой информации — важнейшее условие успешной карьеры. Готовы заниматься самообразованием, вкладывать в себя деньги, активно собственную карьеру. Важно, что они имеют богатый профессиональный опыт работы в новых условиях молодого российского капитализма, опыт завершенных проектов, ориентированы на получение результата, способны руководить. Это интересные сотрудники для компании, их охотно приглаша-

ют на работу не только в благоприятных условиях, но и в период кризиса. Их не нужно доучивать или переучивать, они имеют готовые, эффективные навыки работы и сами способны быть наставниками, передавая свой опыт.

Нематериальным мотивом, влияющим на эффективность работы сотрудников поколения «перестройки» является перспектива развития их карьеры: вертикальной, горизонтальной или ускоренной, центростремительной. Молодые люди 30–35 лет способны самостоятельно платить за обучение, понимая, что в период кризиса необходимо повышать компетентность и готовиться к прорыву, который обычно наступает после кризиса.

При получении опыта успешного завершения проектов, а также после прохождения компанией кризиса они планируют стать руководителями и стремятся влиять на политику компании.

Для них весьма ценно то, что компания идет по пути инновации и модернизации, внедрения новых направлений и технологий. Они отлично работают в условиях конкуренции, воспринимая бизнес как «азартную игру на деньги». Призыв высшего руководства выстоять в период кризиса, обогнать конкурентов и стать ведущей компанией на рынке сотрудники поколения «перестройки» воспринимают как личный вызов и повышают самоотдачу в работе.

Сотрудников «золотой кадровой группы» необходимо специально удерживать. Поскольку они нуждаются в стратегической информации, с ними нужно общаться, разъясняя цели компании в условиях кризиса, их нужно вовлекать в принятие управленческих решений по поводу будущего роста бизнеса. Особое внимание необходимо уделить позитивному PR непопулярных решений, которое руководство вынужденно принимает в неблагоприятных условиях. Для общения с сотрудниками «золотой кадровой группы» руководству необходимо выделять специальное время и место, поскольку именно они составляют самую динамичную группу из всей структуры персонала. Если в компании не реализуются интересные для них мотиваторы, они способны искать новые места работы, и не только в благополучный период, но и в кризисных условиях. Именно они делают карьеру в период кризиса, улучшая свое положение и материальное благополучие.



Итак, теория поколений отражает ценности различных возрастных групп сотрудников компании. И, несмотря на то, что в одном офисе нередко работают люди, сформировавшиеся в разные исторические периоды, успешность бизнеса зависит как раз от того, насколько эффективно они взаимодействуют друг с другом, способны сплотиться и выстоять в условиях кризиса.

Анализ теоретических подходов представителей различных научных направлений и школ к проблеме качества жизни показал следующее. Очевидная историческая цикличность развития идей качества жизни, непреходящая дилемма «индивидуального» и «общественного», сменяющих друг друга на всем протяжении развития социальной мысли, в целом соответствует и цикличности развития общества. Схожие тенденции наблюдаются и в современных концепциях качества жизни. Доминирование теорий «общественного» всегда сменяется теориями «индивидуального» — развития, адаптации, совершенствования личности.

Возможно выделение трех групп концептуальных моделей качества жизни, ориентированных на разные уровни управления социумом: ориентированные на личность, ориентированные на организацию и ориентированные на институты общества.

Анализ позволил выделить три группы причин, препятствующих проведению серьезного концептуального исследования феномена «качества жизни». Во-первых, будучи по сути предметом междисциплинарного исследования, проблематика качества жизни не нашла завершенного теоретического воплощения ни в одной из общественных наук.

Во-вторых, зачастую «пренебрежение интегративной сущностью категории качества жизни, господство фрагментарного, преимущественно описательного подхода к его изучению, практикующего фактически изолированное рассмотрение наиболее важных сфер человеческой активности». Идея целостности жизнедеятельности при таком понимании качества жизни фактически растворяется, поскольку анализу подвергаются лишь его отдельные элементы.

В-третьих, несмотря на высокий объяснительный потенциал многих теорий, результаты проводимых исследований трудно использовать в области выработки социально-политических решений, поскольку практически ни в одной из анализируемых

теорий не показан и не описан эталон, на основании которого можно было бы делать управленческие выводы.

Качество жизни не тождественно уровню жизни, включая и наиболее изощренные виды его определения, например жизненные стандарты (*living standards*), поскольку различные экономические показатели дохода выступают только одним из многих (как правило, не менее 5) критериев качества жизни.

Частные критерии оценки качества социальной услуги могут быть сведены в интегральный показатель качества социальных услуг. Для российского потребителя по-прежнему важнейшую роль играет ценовой фактор. Интегральный показатель качества социальных услуг можно вычислить по формуле:

$$K^u = \gamma \left(1 - \frac{C_{\phi}}{C_{\max}}\right) + (1 - \gamma)k,$$

где  $K$  — интегральный показатель качества социальных услуг;  $\gamma$  — значимость цены социальной услуги для ее потребителя,  $\gamma \in [0; 1]$ ,  $\gamma = 0$ , если цена не имеет значения,  $\gamma = 0,5$  отражает равенство предпочтений;  $C_{\phi}$  — фактическая цена анализируемой социальной услуги;  $C_{\max}$  — максимальное значение цены среди сравниваемых социальных услуг.

Все формальные модели, так или иначе затрагивающие качество жизни населения, исходят из того, что основой здесь является удовлетворение его базовых потребностей. Можно выделить ряд таких потребностей: увеличение продолжительности жизни, лучшее образование, наличие семьи, детей, хорошо оплачиваемой и интересной работы. Каждой из них соответствует эмпирически наблюдаемая фундаментальная качественная характеристика населения: здоровье; образование; национальный доход; суммарный коэффициент рождаемости; квалификация.

Информационной базой для исследования качества жизни населения являются данные статистики, социологических опросов, экспертные оценки.

Общий принцип совершенствования качества жизни населения — пропорциональное изменение значимости соответствующих качественных характеристик. Уровень качества жизни населения соответствует тому, насколько реальное положение соответствует оптимальному, а временной ряд таких индек-

сов характеризует скорость приближения к оптимальному уровню. Комплексная оценка состояния качественных характеристик и их взаимосвязь описываются индексом качества населения:

$$I_{KH} = \sum_i R_i I_i;$$

$$I_i = 1 - \frac{|x_{i,opt} - x_i|}{|x_{i,opt} - x_{i,xud}|}$$

$$\sum_i R_i = 1,$$

где  $I_{KH}$  — индекс качества населения;  $I_j$  — индекс  $j$ -й качественной характеристики;  $X_j$  — величина показателя  $j$ -й качественной характеристики;  $X_{j,opt}$  — оптимальная величина  $j$ -й качественной характеристики;  $X_{j,xud}$  — наихудшая величина  $j$ -й качественной характеристики;  $R_j$  — значимость (рейтинг)  $j$ -й качественной характеристики.

По определению Всемирной Организации Здравоохранения (ВОЗ), качество жизни — комплексное восприятие индивидуумом его положения в жизни в контексте культуры и системы ценностей, в которых он живет, в связи с целями, ожиданиями, стандартами и интересами этого индивидуума<sup>9</sup>.

Качество жизни является интегральной характеристикой физического, психологического, эмоционального и социального функционирования человека (здорового или больного), основанной на его субъективном восприятии особенностей и характеристик окружающей среды.

Для оценки качества жизни ВОЗ рекомендует использовать следующие основополагающие критерии:

- физические — сила, энергия, усталость, боль, дискомфорт, сон, отдых;
- психологические — положительные эмоции, мышление, изучение, запоминание, концентрация, самооценка, внешний вид, негативные переживания;

<sup>9</sup> Глоссарий терминов. Всемирная организация здравоохранения. Женева, 1998. URL: [www.who.int/hq/1998/WHO\\_HPR\\_NEP\\_98.1\\_rus.pdf](http://www.who.int/hq/1998/WHO_HPR_NEP_98.1_rus.pdf) (дата обращения: 14.03.2015).

- уровень независимости — повседневная активность, работоспособность, зависимость от лекарств и лечения;

- жизнь в обществе — личные взаимоотношения, общественная ценность субъекта, сексуальная активность;

- окружающая среда — благополучие, безопасность, быт, обеспеченность, доступность и качество медицинского и социального обеспечения, доступность информации, возможность обучения и повышения квалификации, досуг, экология (загрязнители, шум, населенность, климат);

- духовность — религия, личные убеждения.

Эти шесть критериев оценки заложены в опросник качества жизни WHO QOL-100 (опросник ВОЗ КЖ-100), (англ. quality of life, сокр. QOL).

Понятие «качество жизни» не тождественно понятию «уровень жизни», но органически связано с ним, поскольку различные экономические показатели дохода выступают только одним из многих критериев качества жизни, которые для разных социальных групп населения часто не совпадают. Это вполне естественно. Категория, характеризующая возможность человека удовлетворять материальные, культурные и социальные потребности, определяет его жизненный уровень. При определении жизненного уровня в расчет принимаются потребности, считающиеся в обществе «нормальными», «средними», «общепринятыми», т. к. индивидуальные представления людей о том, каковы их потребности и какими благами они должны удовлетворяться, весьма различны. Однако в целостном обществе должен быть соблюден некоторый баланс потребностей, интересов и целей людей. Помимо дифференцированных по социальным группам и критериям качества жизни, должны быть общие для всего социума критерии качества жизни.

Для сравнительной оценки качества жизни населения разных регионов или (и) разных социальных групп необходимо иметь стандартизованную номенклатуру показателей.

Предлагаемая общероссийская унифицированная номенклатура качества жизни населения России имеет иерархическую структуру. Она включает группу показателей, характеризующих качество жизни населения и условий его жизни, таких как благосостояние, здоровье населения и состояние системы здраво-

охранения, образованность, демографический потенциал, социальная и экологическая безопасность, духовно-психологический потенциал и др., и группу показателей, характеризующих качество жизнедеятельности населения в сферах труда и семейной жизни, в сфере досуга и общественно-политической деятельности. Имеется также целостный показатель субъективного качества жизни, значение которого определяется путем социологического опроса населения.

Номенклатура построена с использованием как объективных, так и субъективно-оценочных показателей. В медицине, экономике, социологии, политологии могут оцениваться различные показатели различных сфер жизни, которые связывают с понятием качества жизни. Поскольку в большинстве случаев оценка качества жизни носит сравнительный, а не абсолютный характер, важнейшей задачей является выбор критериев этого сравнения. Это могут быть различного рода индексы, характеристики доходов и расходов, медицинские параметры, статистические показатели, результаты социологических опросов и тестирования, экспертные суждения и т. д., зафиксированные в различных нормативных актах, рекомендациях, законах и научных публикациях.

Для оценки качества жизни конкретного человека используются два критерия: объективный (показатели физического здоровья и результаты обследования — клинические, лабораторные, инструментальные) и субъективный (оценка самим человеком своего благополучия). Введение в медицине понятия «качество жизни» обусловлено акцентом в нем на субъективной составляющей, в то время как объективный компонент традиционно называется «здоровьем».

Методы изучения качества жизни основываются на определении человеком уровня своего благополучия в физическом, психическом, социальном и экономическом отношениях. Все эти компоненты могут быть проанализированы отдельно или в целом с помощью различных анкет, тестов, шкал, индексов.

В настоящее время в медицине по существующим стандартам определения качества жизни для каждой конкретной нозологии используются базовые составляющие, утвержденные приказами Министерства здравоохранения и социального развития.

В отраслевых стандартах по каждому заболеванию предлагается простая субъективная оценка качества жизни с помощью различных опросников и так называемых аналоговых шкал.

Наиболее известными опросниками для исследования качества жизни больных являются следующие:

- опросник оценки качества жизни Европейской группы изучения качества жизни (EUROQOL — EuroQOL Group);

- краткая форма оценки здоровья (Medical Outcomes Study-Short Form [MOS-SF-36]) — 8 шкал, 36 вопросов;

- индекс общего психологического благополучия (Psychological General Well-Being Index);

- профиль влияния болезни (Sickness Impact Profile) — 12 категорий, 136 вопросов;

- Ноттингемский профиль здоровья (Nottingham Health Profile) — 6 параметров оценки переживаний, 38 вопросов; 7 параметров оценки повседневной жизни, 7 вопросов;

- шкала беспокойства и депрессии (Hospital Anxiety and Depression Scale [HAD]); Индекс благополучия (Quality of Well-Being Index [QWBI]);

- опросник здоровья МакМастера (McMaster Health Index Questionnaire [МНІQ]);

- опросник детского здоровья (Child Health Questionnaire [CHQ]);

- опросник оценки качества жизни в педиатрии (PedsQL);

- обобщенная шкала оценки качества жизни (Overall Quality of Life Scale);

- индекс качества жизни (Quality of Life Index).

Существующие опросники (шкалы) состоят из определенного перечня категорий или параметров, могут быть использованы для различных возрастных категорий (в том числе и пожилых людей) и включают заданное количество вопросов. Оценка осуществляется по полярным шкалам, или каждый ответ выражается в баллах. При этом параметр может отражать какую-либо сферу жизни пациента.

Опросник должен охватывать несколько аспектов жизнедеятельности человека:

- достаточность физических (функциональных) возможностей больного для самообслуживания, толерантность к физиче-

ским, социальным, эмоциональным нагрузкам, необходимость иметь адекватный сон и отдых, мобильность и независимость;

- социально-экономические связи пациента (место в семье и участие в ее жизни, материальное обеспечение и расходы на лечение, профессиональные обязанности, общение с друзьями и активный отдых);

- положительное эмоциональное восприятие жизни (ощущение себя обузой для семьи и близких, потеря контроля над жизнью и над собой, страх за будущее и безысходность).

Как следствие, к опросникам предъявляются определенные требования: высокая валидность (способность методики измерять те параметры, которые необходимы для целей исследования) и чувствительность (степень согласованности двух независимо полученных серий показателей, которую характеризует коэффициент корреляции).

В качестве «золотого стандарта» используется опросник «SF-36» (русскоязычная версия, созданная и рекомендованная Международным центром изучения качества жизни), который применяется более 10 лет ведущими университетами мира.

Опросник включает 8 шкал: определение физической функции (ФФ), физической роли (РФФ), физической боли (Б), жизнеспособности (ЖЗ), социальной роли (СФ), эмоциональной роли (РЭФ), общего (ОЗ) и психического здоровья (ПЗ).

Опросник «SF-36» предполагает дифференцированный по полу и возрасту подход к оценке составляющих «качество жизни».

Все шкалы опросника объединены в 2 суммарных измерения — «физический компонент здоровья» (1–4 шкалы) и «психический компонент здоровья» (5–8 шкалы).

Ответы на вопросы кодируют в баллах от 0 до 100. Большое количество баллов соответствует более высокому уровню качества жизни.

Существующие опросники для оценки качества жизни и здоровья могут быть разделены на неспецифические (общего типа), т. е. применяемые независимо от нозологической формы, и специфические (для лиц с определенным заболеванием).

Преимущество общих опросников заключается в том, что их валидность установлена для различных нозологий; это позволяет проводить сравнительную оценку влияния разнообразных со-

циально-медицинских программ на качество жизни как отдельных субъектов, так и всей популяции. Недостатком является неадекватная чувствительность к изменениям состояния здоровья при конкретном заболевании.

Большинство авторов считает, что предпочтение следует отдавать специфическим опросникам, причем они должны быть стандартизированы для применения в многоцентровых исследованиях и сопоставления результатов различных испытаний. Однако в связи с региональными особенностями социального, психологического и экономического статуса требуется их адаптация либо разработка новых методик оценки качества жизни.

Третье положение концепции качества жизни определяет пути повышения качества жизни населения. Базовым является положение о том, что основой социальной политики должна быть разработка мер по социальной защите определенной части населения и создание экономических и политических условий для того, чтобы люди могли эффективно работать и зарабатывать.

Ведущим инструментом улучшения качества жизни должна стать система государственного регулирования качества жизни.

Государственная работа по определению и реализации заданного качества жизни ведется через законодательное введение стандартов (индексов) качества жизни, которые обычно включают три блока комплексных индикаторов.

Первый блок индикаторов качества жизни характеризует здоровье населения и демографическое благополучие, которые оцениваются по уровням рождаемости, продолжительности жизни, естественного воспроизводства.

Второй блок отражает удовлетворенность населения индивидуальными условиями жизни (материальный достаток, качество жилища, питания, удовлетворенность работой и др.), а также социальную удовлетворенность положением дел в государстве (справедливость власти, доступность образования и здравоохранения, безопасность существования, экологическое благополучие). Для оценки этих показателей используются социологические опросы населения. Объективным индикатором крайней неудовлетворенности служит уровень самоубийств.

Третий блок индикаторов оценивает духовное состояние общества. Уровень духовности определяется по характеру,



спектру и числу творческих инициатив, инновационных проектов, по частоте нарушений общечеловеческих нравственных заповедей: «не убий», «не укради», «почитай отца и мать своих», «не сотвори себе кумира» и др.

В качестве единиц измерения используются данные официальной статистики о социальных аномалиях, о нарушении соответствующих заповедей: убийствах, грабежах, тяжких телесных повреждениях, брошенных пожилых родителей и детях, алкогольных психозах.

В правовом отношении качество жизни является реализацией права человека на достойную жизнь и свободное развитие.

Целью государственного регулирования качества жизни россиян является улучшение качества жизни всех слоев и социальных групп, каждого члена российского общества. Для достижения этой цели необходимо решать три взаимосвязанные задачи: формирующую, стимулирующую и результативную.

Первая задача заключается в формировании у граждан социально-позитивных потребностей, интересов и ценностных ориентаций.

Вторая задача заключается в повышении качества жизни в части решения социально-демографических проблем, здоровья, удовлетворения активно-деятельностных потребностей и интересов людей. Это должно повысить уровень человеческого потенциала и создать условия для его возможно полной реализации в экономической, социокультурной и других сферах жизнедеятельности общества.

Третья задача заключается в повышении качества жизни в части удовлетворения базовых материальных и социокультурных потребностей, интересов и стремлений людей.

В числе приоритетных направлений государственного регулирования в области улучшения качества жизни должны быть:

- создание условий для самореализации граждан, в первую очередь тех, кто имеет установку на инициативу и достижения в социально-позитивных видах деятельности;

- формирование в сознании людей социально-позитивных потребностей, ценностных ориентаций, норм поведения и эталонов качества жизни;

- формирование привычки к здоровому образу жизни и создание необходимых для этого условий.

Изучение современной концепции и показателей качества жизни важно для того, чтобы ориентировать социально-экономическую политику государства на повышение качества жизни населения, на сохранение и улучшение здоровья людей.

В современном обществе качество жизни населения определяется жизненным потенциалом общества, входящих в него социальных групп (в том числе пожилых людей), отдельных граждан и соответствием средств, условий и результатов их жизнедеятельности социально-позитивным потребностям, ценностям и целям. Проявляется качество жизни в субъективной удовлетворенности людей самими собой и своей жизнью, а также в объективных характеристиках человеческой жизни как биологического, духовного (психического) и социального явления.

В современном российском обществе предоставление услуги, своевременно реализующей потребность, помогает обеспечить социальное равновесие, но не гарантирует качества жизни.

В настоящее время сформировались группы потребителей (получателей) услуг, отличающиеся друг от друга условиями и факторами социализации. Развивающаяся сфера сервиса должна учитывать их ценностные приоритеты и гуманизировать взаимоотношения получателей социальных услуг и организаций, их предоставляющих.

### ***Контрольные вопросы***

1. Определите содержание словосочетания «качество жизни».
2. В чем отличие образа жизни от качества жизни?
3. Найдите и проанализируйте не менее трех определений качества жизни.
4. Раскройте социологический подход к качеству жизни.
5. Опишите качество жизни современного студента очной формы обучения.
6. Раскройте суть теории потребностей. Приведите иерархию потребностей.
7. Что вы понимаете под «обществом потребления»? Можно ли сформировать (воспитать) разумного потребителя?

## **7. Международные и отечественные стандарты качества**

Решение проблемы повышения качества социальных услуг возможно в процессе внедрения в практику международных и отечественных стандартов. Стандарт (от англ. standard — норма, образец) в широком смысле слова — образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов.

Стандартизация — это деятельность по разработке, опубликованию и применению стандартов; деятельность по установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества, технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости продукции; качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии; единства измерений; экономии всех видов ресурсов; безопасности хозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций; обороноспособности и мобилизационной готовности страны. Стандартизация направлена на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного применения в отношении реально существующих или потенциальных задач.

Все существующие стандарты можно условно разделить на международные и отечественные.

Система международной стандартизации, включающая International Organization for Standardization (ISO), Международную электротехническую комиссию (МЭК) и Международный союз электросвязи (МСЭ), трансформирует показатели производительности, эффективности, экономии, качества, экологии, безопасности, надежности, совместимости и способности к взаимодействию в конкретные характеристики продукции и услуг, соблюдение которых необходимо при их производстве, поставке или использовании. Эти три международные организации по стандартизации вырабатывают и публикуют в форме международных стандартов действенные решения сложных техниче-

ских и экономических проблем, с которыми сталкиваются бизнес, правительства и общество.

В 70–80 гг. XX в. специалисты многих стран пришли к выводу, что качество не может быть гарантировано только путем контроля готового продукта (продукции, товара, услуги). Оно должно обеспечиваться гораздо раньше — в процессе изучения требований рынка, запросов потребителей, на стадии проектных и конструкторских разработок, при выборе поставщиков сырья, материалов и комплектующих изделий, на всех стадиях производства и, конечно, при реализации продукта или предоставлении услуги, их техническом обслуживании в процессе эксплуатации потребителем или утилизации после использования. Международное сообщество выработало единый подход к нормированию технических требований к качеству продукта. Он был использован при разработке системы качества — совокупности организационных и технических мер, необходимых для обеспечения потребителю гарантий стабильно высокого качества продукта и его соответствия требованиям стандартов и контроля.

В процессе работы над системой стандартов качества сформированы основные принципы и понятия, которые в дальнейшем были использованы Международной организацией по стандартизации (International Organization for Standardization — ISO) при разработке международных стандартов на системы качества. С целью разработки единообразного подхода к решению вопросов управления качеством, устранения различий и гармонизации требований на международном уровне в составе ISO был создан ТК «Управление качеством и обеспечение качества», в задачу которого входила стандартизация и гармонизация основополагающих принципов системы качества и разработка международных стандартов (МС) ISO серии 9000. В 1987 г. были опубликованы первые пять стандартов данной серии (ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 и ISO 9004) и разработан трехязычный словарь терминов и их определений в области обеспечения качества — МС ISO 8402.

Стандарты ISO серии 9000 служили пособием при разработке, внедрении или совершенствовании системы управления качеством в организации (например, эту функцию выполняет

стандарт ISO 9004) или содержат модели, на соответствие которым может проводиться оценка системы управления качеством организации (стандарты ISO 9001, ISO 9002 и ISO 9003).

Из всех упомянутых стандартов самым емким является стандарт ISO 9004 «Общее руководство качеством и элементы системы качества. Руководящие указания». Он содержит концептуальный подход и наиболее полное описание системы управления качеством. Стандарт изложен в виде рекомендаций. В отличие от стандарта ISO 9004 стандарты ISO 9001 — ISO 9003 содержат нормы, которым должна соответствовать система качества организации. В зависимости от характера продукта (продукции или услуги), особенностей организации и потребностей клиентов системы качества в организациях могут быть разной степени сложности. Эти различия предусмотрены соответственно стандартами ISO 9001, ISO 9002 и ISO 9003, которые можно представить в виде «матрешки», где большей является ISO 9001, а меньшей — ISO 9003. Стандарт ISO 9001 «Система качества. Модель для обеспечения качества при проектировании и/или разработке, производстве, монтаже и обслуживании» используется тогда, когда поставщик должен обеспечить необходимое качество продукта (товара или услуги) на нескольких этапах, которые могут включать проектирование, производство, монтаж и обслуживание продукта.

Стандарт ISO 9002 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при производстве и монтаже» используется тогда, когда система качества поставщика должна обеспечить необходимое качество в процессе производства и монтажа продукта (продукции, товара, услуги).

Стандарт ISO 9003 «Системы качества. Модель для обеспечения качества при обязательности контроля и испытаниях» используется тогда, когда система качества поставщика должна обеспечить необходимое качество в процессе производства и монтажа продукта.

Стандарты ISO получили во всем мире широкое распространение. В Европейском Сообществе на их основе приняты стандарты EN серии 29000.

В 1994 г. после внесения изменений появилась вторая версия стандартов ISO серии 9000. В декабре 2000 г. вышло офици-

альное издание новой версии международных стандартов ISO 9001–2000, заменившее версию 1994 г.

В настоящее время в мировой практике активизируется использование международных стандартов ИСО серии 9000, серии ИСО 14000, OHSAS 18001-99, SA 8000:2001. Создаются предпосылки для формирования интегрированной системы менеджмента (ИСМ) на предприятиях.

Под интегрированной системой менеджмента (ИСМ) понимается система менеджмента организации, построенная на основе соответствия требованиям не менее двух международных стандартов на системы менеджмента.

Воздействие на предприятие производственной среды проявляется в двух аспектах:

- предприятие обязано выпускать продукцию, пользующуюся спросом у потребителя, запросы которого постоянно растут. Решение этой задачи должно обеспечиваться менеджментом качества — МС ИСО 9001;

- предприятие должно создать персоналу условия для производительного и безопасного труда. Решение этой задачи призван обеспечить менеджмент профессиональной безопасности и защиты здоровья сотрудников — OHSAS 18001-99.

Предприятие не может находиться вне природной зоны, а значит должно управлять своим воздействием на нее, используя систему экологического менеджмента — ИСО 14001.

Социальная среда, в которой существует предприятие, предъявляет к нему свои требования с точки зрения соблюдения трудового законодательства, реализации социальных гарантий, благотворительности и поддержки общественных движений, общественной активности и этики ведения бизнеса. Все сказанное относится к сфере социального менеджмента SA 8000: 2001.

Стандарт SA 8000-2001 «Система социального и этического менеджмента» разработан в 1997 г. Цель стандарта — улучшение условий труда и жизненного уровня работников. Идеология SA 8000 основывается на конвенциях ООН по правам ребенка и исключению всех форм дискриминации в отношении женщин. Данный стандарт устанавливает критерии для оценки следующих аспектов: детский труд; принудительный труд; здоровье и техника безопасности; свобода профессиональных объедине-

ний и право на переговоры между нанимателем и профсоюзами о заключении коллективного договора; дискриминация; дисциплинарные взыскания; рабочее время; компенсация; системы управления.

ИСО 14000 — серии международных стандартов систем экологического менеджмента (СЭМ), устанавливающие требования к системам управления производством с точки зрения окружающей среды и безопасности.

Международный стандарт OHSAS 18001-99 «Система менеджмента в области промышленной безопасности и охраны труда. Требования» разработан в 1999 г. Основная цель OHSAS 18001 — обеспечение контроля безопасности.

Существуют системы, которые ориентированы на критерии глобального рынка. Такие системы обобщенно называются TQM (Total Quality Management) и являются результатом взаимосвязи восточной и западной точек зрения на проблемы качества. Понятие TQM в различных странах трактуется по-разному и имеет разные версии перевода: тотальное УК, общефирменное УК, всеобщее УК, всеобъемлющее УК, управление предприятием, ориентированное на качество. Само понятие TQM на предприятии трактуется следующим образом: T — подход, охватывающий все виды деятельности, Q — качество СМК предприятия, процессов, продукции (услуг); M — управление на основе новых принципов.

В Европе TQM определяется как культура организации производства, призванная отвечать запросам потребителя на основе непрерывного совершенствования.

На Востоке (Япония, Корея, Тайвань) TQM отличается научным подходом — более широким применением методов статистического управления качеством и организацией кружков качества.

Анализ многочисленных работ по TQM показывает достаточно большой разброс в подходах к пониманию TQM. У. Э. Деминг, например, раскрывает TQM через 14 принципов (пунктов). А. Фейгенбаум определил TQM как эффективную систему для интегрирования усилий различных групп организации по разработке, поддержанию и улучшению качества, с тем чтобы осуществлять маркетинг, проектирование, производство

и обслуживание на самом высоком уровне, позволяющем получить полное удовлетворение потребителей. Ф. Кросби формулирует 4 постулата менеджмента качества и 14 шагов внедрения системы. Хягосн Кумэ рассматривает 2 основных принципа TQM, которые затем раскрывает в восьми направлениях. ИСО/ТК 176 сформулировал 8 принципов менеджмента качества, которые легли в основу стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 г. Образ TQM можно увидеть и в критериях различных премий по качеству, таких как премия Деминга, Малкольма Болдриджа, Европейская и национальные премии.

Согласно ИСО 8402:1394 «TQM — это подход к руководству организацией, нацеленной на качество, основанный на участии всех его членов и направленный на достижение долгосрочного успеха путем удовлетворения требований потребителя и выгоды для членов организации и общества». При TQM концепция качества имеет отношение к достижению всех целей управления.

Существуют международные стандарты качества серии ИСО 9000. Активное участие в их создании приняли ученые и специалисты Англии, Германии, Швейцарии, Чехословакии, США. Стандарты ИСО основаны на следующих положениях:

- качество продукции — это характерный управляемый объект;
- создание продукции такого уровня качества, который удовлетворяет определенные потребности, запросы потребителя, установленные требования;
- в обеспечении качества и управлении им участвуют все члены трудового коллектива.

В Российской Федерации до 2009 г. действовала версия стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ISO 9000-2000). В 2009 г. официально вступил в силу ГОСТ Р ИСО 9001-2008, являющийся аналогом стандарта международной системы сертификации ISO 9001:2008. Принципиальные отличия новой версии заключаются в следующем. Основным моментом становится определение ожиданий и удовлетворенности клиента, подчеркивается ответственность руководства. Стандарт направлен на реальные процессы деятельности организации, в нем расширена возможность интеграции с другими системами менеджмента, улучшена



возможность применения стандартов любыми организациями, независимо от их размеров, отрасли или выпускаемого продукта (продукции, товара или услуги). В новом стандарте появились дополнительные требования к измерениям показателей удовлетворенности клиента, выдвинуты новые требования относительно управления ресурсами и устранен ряд несоответствий в применении некоторых терминов. При этом разрешена адаптация требований как ГОСТ Р ИСО 9001-2001, так и ГОСТ Р ИСО 9001-2008 таким образом, чтобы использовать их избирательно.

Все российские стандарты, действующие в области социального обслуживания, можно объединить в 3 группы:

1) стандарты, определяющие основные категории в системе социального обслуживания населения;

2) нормативы объемов всех видов социальных услуг разного рода учреждений социального обслуживания;

3) комплекс социальных услуг, требования к качеству социальных услуг, предоставляемых разным категориям клиентов.

Первая группа стандартов дала возможность исключить различное толкование терминов и определений в нормативно-правовых документах. Так, стандарт ГОСТ Р 52495-2005 дал определение таких общих понятий, как социальное обслуживание, социальная служба, работник социальной службы, клиент социальной службы, трудная жизненная ситуация, адресность, социальная адаптация, социальная реабилитация. Стандарт установил для каждого термина значение, при этом термины расположены в систематизированном порядке.

Кроме системы общих понятий, в стандарте дана интерпретация сущности социальной услуги по 9 базовым видам и 12 подвидам социальных услуг. К базовым видам социальных услуг стандарт отнес следующие: социально-экономическую, социально-медицинскую, социально-психологическую, социально-педагогическую, социально-бытовую, социально-правовую, срочную социальную услугу, консультирование и социальный патронаж.

Кроме видов социальных услуг, данный стандарт ввел унифицированную трактовку понятия «учреждение социального обслуживания» и определил типы и виды учреждений социального обслуживания. Основным типологическим признаком ста-

ло место предоставления социальных услуг. В качестве типов социальных служб определены стационарное, полустационарное, нестационарное учреждения и обслуживание на дому.

Стандарт выделил 33 вида учреждений социального обслуживания. Ими стали дом-интернат для престарелых и инвалидов; специальный дом-интернат; специальный дом для одиноких престарелых; геронтологический центр; геронтопсихологический центр; социальный приют для детей; социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних; центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей; социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями; кризисный центр помощи женщинам; территориальный центр социальной помощи семье и детям; центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов; центр психолого-педагогической помощи; центр экстренной психологической помощи по телефону; учреждение социальной помощи для лиц без определенного места жительства и занятий и другие.

Стандарт определил и тех, кто может быть клиентом социальной службы.

К первой группе можно также отнести стандарт ГОСТ Р 52498-2005, давший классификацию учреждений социального обслуживания. В указанном стандарте учреждения социального обслуживания классифицируются по следующим основным признакам: форма собственности учреждений, виды учреждений, категории и группы населения, обслуживаемые в учреждениях.

Вторая группа стандартов начинает более активно раскрывать понятие качества социальных услуг (стандарт ГОСТ Р 52142-2003. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения; Стандарт ГОСТ Р 52496-2005. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Общие положения), но позволяет осуществлять лишь количественную оценку объемов услуг и их форму, контролировать их оснащенность.

Стандарт предлагает при оценке качества услуги использовать следующие критерии: а) полноту предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевремен-

ность, б) результативность (эффективность) предоставления услуги. При этом стандарт подразделяет результативность (эффективность) на материальную и нематериальную. Материальная определяется как степень решения материальных или финансовых проблем клиента через оценку непосредственным контролем результатов выполнения услуги. Нематериальная рассматривается как степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги. Ее предлагается оценивать косвенным путем, в том числе с помощью проведения социальных опросов. При этом стандарт делает акцент на том, что при проведении опросов должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги.

Целью контроля — проверка соответствия качества услуг требованиям ГОСТ Р 52142. Кроме того, стандарт устанавливает правила и порядок контроля качества конкретных видов социальных услуг и основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.

Таким образом, авторский анализ международных и российских стандартов показал, что, с одной стороны, их разработка и внедрение стали прорывом в развитии качества социального обслуживания и повышения качества социальных услуг в России. С другой стороны, эти стандарты опираются на устаревшую идеологию в области управления качеством социального обслуживания, т. к. сориентированы фактически на выявление дефектов и просчетов в деятельности по оказанию социальных услуг на конечном этапе их предоставления, т. е. носят компенсаторный характер.

Тем не менее потребности населения обусловлены неуклонным ростом его образовательного уровня, повышением материального благосостояния и интеграцией в международное социальное пространство. Это ставит объективную задачу повышения качества жизни в целом и качества жизни отдельных групп населения.

### ***Контрольные вопросы***

1. Определите содержание понятия «стандарт».
2. Что включает в себя деятельность по стандартизации?

3. Когда и почему возникли международные стандарты?
4. Используя технологию веб-квест, ознакомьтесь со стандартами ISO серии 9000.
5. Сделайте таблицу, отразив в ней основные отличия друг от друга стандартов ISO 9001, ISO 9002 и ISO 9003.
6. Обоснуйте введение в 2000 г. новой версии международного стандарта ISO 9001-2000.
7. Опишите систему российских стандартов.

## **8. «Независимая оценка» как инструмент повышения эффективности деятельности организаций социального обслуживания в части предоставления социальных услуг**

В послании Федеральному собранию 12 декабря 2013 г. президент Российской Федерации отметил: «Важнейшая задача — создание системы независимой оценки качества социальных учреждений. Этот механизм позволит увязать их финансирование с результатами работы, а значит провести эффективную оптимизацию бюджетной сети. Считаю, что нужны законодательные нормы прямого действия, которые определяют единые подходы, стандарты и критерии, а также обязательства всех уровней власти по созданию системы независимой оценки качества работы организаций социальной сферы. И прошу принять соответствующий закон уже в ходе ближайшей весенней сессии. Обращаюсь с настоятельной просьбой к вам, уважаемые коллеги» (В. В. Путин).

Основанием для создания независимой оценки качества услуг (НОК) также являлись постановление правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги», распоряжение правительства РФ № 487-р «О плане мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013–2015 годы», приказ Министерства спорта РФ от 19 марта 2013 г. № 121 «О методических рекомендациях по организации независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере физической культуры и спорта», приказ Министерства культуры РФ от 30 сентября 2013 г. № 1505 «О методических рекомендациях по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере культуры», приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 октября 2013 г. № 810 а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения»,

приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391 а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания», «Методические рекомендации по проведению независимой системы оценки качества работы образовательных организаций» (утв. министром образования и науки РФ 14 октября 2013 г.), Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», указ президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

Целью независимой оценки качества является повышение качества и доступности социальных услуг для населения, улучшение информированности потребителей о качестве работы социальных учреждений, стимулирование организаций к принятию мер по повышению качества и удовлетворенности потребителей, воспитание ответственного потребителя, заинтересованного в настройке качества услуг.

Субъектами независимой системы оценки качества услуг являются государственные и местные органы, уполномоченные органы; общественный совет по проведению независимой оценки и организации-операторы.

Так, органы исполнительной власти (министерства, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления)

- формируют общественные советы по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, утверждают положение о них, осуществляют материально-техническое обеспечение работы общественных советов;

- отбирают на конкурсной основе организацию-оператора и заключают с ней государственный или муниципальный контракт;

- предоставляют при необходимости оператору общедоступную информацию о деятельности организаций социального обслуживания, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (если она не размещена на официальном сайте организации);

- рассматривают в месячный срок информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и учитывают данную информацию при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания;

- размещают информацию о результатах проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания на сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) и на своих официальных сайтах;

- обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений получателями услуг и иными гражданами о качестве оказания этих услуг.

Минтруд России, Минкультуры России, Минобрнауки России, Минздрав России

- осуществляют координацию и методическое обеспечение;

- устанавливают показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

- утверждают порядок размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети Интернет и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форму ее предоставления).

Общественный совет по проведению независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания формируется таким образом, чтобы была исключена возможность возникновения конфликта интересов. Состав общественного совета формируется из числа представителей общественных организаций. Рекомендуются включать в состав общественных советов представителей Всероссийских общественных организаций. Число членов общественного совета не может быть менее чем пять человек.

Общественные советы по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания

- определяют перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка;

- формируют предложения для разработки технического задания для организации, которая осуществляет сбор, анализ информации о качестве оказания услуг организациями (далее — оператор), принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов, заключаемых органами власти с оператором;

- устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания (дополнительно к установленным в Федеральном законе критериям);

- осуществляют независимую оценку качества оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной оператором;

- представляют в органы власти результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями, а также предложения по улучшению качества их деятельности.

Организация-оператор осуществляет сбор и анализ информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания в соответствии с условиями государственного (муниципального) контракта, заключенного с уполномоченным органом (используется общедоступная информация об организациях, в том числе в форме открытых данных, результаты социологических опросов).

Перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка, определяются общественными советами по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания:

- на федеральном уровне могут включать организации, финансируемые за счет средств федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов;

- на региональном уровне могут включать организации, находящиеся на территории соответствующего субъекта Российской Федерации (независимо от источника финансирования).

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как



- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с предварительным обсуждением на общественном совете, например:

- полнота информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте в сети Интернет [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) (коэффициент от 0 до 1);

- наличие альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению с учетом международного стандарта доступности веб-контента и веб-сервисов WCAG (да/нет);

- численность и укомплектованность организации социального обслуживания специалистами в соответствии со штатным расписанием (человек, %), в том числе по отдельным специальностям: логопед, психолог, дефектолог (%);

- доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных получателей услуг (%), в том числе помещением, имеющимся оборудованием, мебелью, мягким инвентарем, хранением личных вещей (%);

- доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг (%).

Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» устанавливает следующие виды и источники информации для проведения независимой оценки качества.

1. Информация о деятельности поставщиков социальных услуг, размещаемая на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет (часть 1 статьи 13):

«Поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети Интернет, в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания».

2. Информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (подпункт 12.1 части 2 статьи 13):

«Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

12.1) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти».

3. Информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания размещается соответственно (часть 13 статьи 23.1):

«1) уполномоченным федеральным органом исполнительной власти на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) в сети Интернет;

2) уполномоченными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети Интернет».

4. Данные о мнениях получателей услуг и иных граждан о качестве оказания этих услуг организациями социального обслуживания (часть 15 статьи 23.1):

«Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации соци-

ального обслуживания обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений получателями услуг и иными гражданами о качестве оказания этих услуг».

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания, организуемая общественными советами по ее проведению, проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года.

Поступившая в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления информация о результатах независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания подлежит обязательному рассмотрению указанными органами в месячный срок и учитывается ими при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

Для активизации участия общественных организаций в проведении независимой оценки качества оказания услуг принято постановление правительства Российской Федерации от 30 октября 2013 г. № 976 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 23 августа № 713», которым предусмотрена финансовая поддержка программ проведения независимой оценки, реализуемых социально ориентированными некоммерческими организациями на конкурсной основе.

На официальном сайте Минтруда России создан специальный раздел «Независимая система оценки качества» (<http://www.rosmintrud.ru/nsok/>), в котором размещается актуальная информация о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы:

- нормативные правовые акты;
- методические документы;
- опыт субъектов Российской Федерации;
- итоги мониторинга;
- аналитические записки;
- перечень рейтингов.

Таким образом, институт независимой оценки качества учреждений социальной сферы должен стать частью института общественного контроля. Институт общественного контроля

должен быть многовариантными и многоуровневым. В его основе — механизм свободного межсекторного взаимодействия. Необходимо комплексное развитие правовых норм, обеспечивающих возможность формирования независимой оценки как в государственной (муниципальной) сфере, так и в сфере НКО и социальных услуг частного бизнеса. Необходимо стимулировать развитие горизонтального и вертикального сетевого взаимодействия в среде НКО, создание комплекса мер (механизмов, инструментов, форм) обучающего характера в области прав, возможностей и механизмов свободного участия НКО и граждан в оценке качества социальных услуг.

Теория и методология оценки качества учреждений социального обслуживания и их отдельных служб постоянно развиваются, т. к. свойства социальных объектов непрерывно изменяются, совокупность свойств социальных служб усложняется и взаимно обогащается, что, естественно, ведет к корректировке численных значений социальных объектов. При этом появляется возможность сопоставлять полученные данные с подобными характеристиками аналогичных объектов. Исходя из научного и научно-методического представления о качестве учреждения и основных социальных услугах, при сравнении качества следует учитывать не только отдельные свойства объектов, но и признаки и характеристики их внутренней определенности (качествообразующие свойства по типам и видам учреждений, структуру и устойчивость учреждений, адаптированность к условиям региона (города, района) и специфические потребности местного населения и различных его категорий).

Необходимо постоянно искать количественные показатели, способствующие адекватной оценке качества деятельности учреждений с наименьшими погрешностями, а также оптимальные пути продвижения от оценки уровня качества объекта к исследованию качества, соответствующего запросам клиентов социальных служб, отдельных категорий населения и общества в целом.

Приоритет в выборе количественных показателей для оценки качества социальных услуг всегда на стороне клиентов — реальных потребителей услуг. Учитывая современный уровень развития социальной квалиметрии, следует иметь в виду, что квалиметрическая оценка качества учреждений и социаль-

ных услуг есть только основа и начальная фаза внедрения соответствующих улучшений их деятельности в практику.

### ***Контрольные вопросы***

1. Какова цель независимой оценки качества предоставления социальных услуг?

2. Назовите виды и источники информации для проведения независимой оценки качества.

3. Пользуясь сайтом <http://www.rosmintrud.ru/nsok/>, сделайте обзор информации о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы.

## Глоссарий

**Бенефициар, бенефициарий** — получатель, лицо, которому предназначена социальная помощь в виде пособий, услуг или льгот.

**Выборочная совокупность** — в статистическом исследовании, в том числе при помощи метода массового опроса, часть генеральной совокупности, отражающая основные ее характеристики с учетом статистической погрешности; совокупность опрошенных. Создается при помощи специальных процедур отбора.

**Генеральная совокупность** — в статистическом исследовании: совокупность объектов, из которых производится выборка.

**Измерение** — совокупность операций для определения отношения одной (измеряемой) величины к другой однородной величине, принятой за единицу, хранящуюся в техническом средстве (средстве измерений).

**Качественные методы исследования** — сбор данных, наиболее приближенный по своему характеру к естественным условиям коммуникации людей, в том числе гибкое интервью, напоминающее беседу и направленное на сбор историй, рассказов; наблюдение не по жестко заданной схеме.

**Качественные характеристики услуги** — репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов), компетентность и мастерство исполнителя услуги; доступность персонала; доверие к персоналу; эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу), обходительность, вежливость, чуткость персонала; надежность, безопасность, внешний вид сотрудников, физическая обстановка, эстетика интерьера, комфортность условий обслуживания.

**Качество жизни** — это восприятие индивидами их положения в жизни в контексте культуры и в системе ценностей, в которых они живут, в соответствии с целями, ожиданиями, нормами и заботами. Качество жизни определяется физическими, социальными и эмоциональными факторами жизни человека, имеющими для него важное значение и на него влияющими. Ка-

чество жизни — это степень комфортности человека как внутри себя, так и в рамках своего общества.

**Качество социальной услуги** — совокупность свойств (услуги), обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности человека или группы в соответствии с ее назначением.

**Качество услуги** — степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей.

**Квалиметрия** — это наука об измерении и количественной оценке качества всевозможных предметов и процессов, т. е. объектов реального мира.

**Квалитология** — это наука о качестве.

**Количественные методы исследований** — сбор данных по заранее зафиксированной методике, в том числе опрос, наблюдение по жестко заданной схеме.

**Количественные характеристики услуги** — время ожидания услуги; время предоставления услуги; характеристики оборудования, инструментов, материалов; надежность результата услуги; точность исполнения услуги; полнота услуги; безопасность процессов оказания услуги; уровень автоматизации.

**Коэффициент надежности** — статистический показатель, указывающий на степень согласованности результатов тестирования одного и того же человека одним и тем же диагностическим инструментом.

**Метрология** — наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности.

**Оценка результативности** — это экспертиза организационного процесса и результатов выполнения программы, анализ причин отклонений в реализации программы от намеченных изначально целей.

**Оценка эффективности** — сопоставление результатов программы с намеченными целями и с затраченными в ходе ее реализации ресурсами.

**Параметры качества услуги:** полнота предоставления в соответствии с требованиями (стандартами); доступность; своевременность; эффективность и результативность предоставления услуги; степень решения материальных или финансо-

вых проблем клиента, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги; степень улучшения эмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги, оцениваемая косвенным методом, при участии клиента в оценке качества услуги.

**Система качества учреждения** — совокупность его организационной структуры, правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения, обеспечивающая осуществление административного руководства качеством услуг как основы формирования условий качественной работы и оценивания ее процесса и результатов.

**Система менеджмента качества (СМК)** — совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для общего руководства качеством.

**Социальная квалиметрия** — наука об измерении и оценке качества любых объектов и процессов, входящих в пространство ценностного мироосвоения человека.

**Социальное обслуживание** — это деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

**Социальные услуги** — это действия по оказанию отдельным категориям граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации, клиенту социальной службы помощи, предусмотренной указанным федеральным законом.

**Сплошной опрос** — опрос всех представителей той или иной целевой группы.

**Стандарт** (от англ. standard — норма, образец) в широком смысле слова — образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними подобных объектов.

**Стандартизация** — это деятельность по разработке, опубликованию и применению стандартов; деятельность по установлению норм, правил и характеристик в целях обеспечения безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества, технической и информационной



совместимости, взаимозаменяемости продукции; качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии; единства измерений; экономии всех видов ресурсов; безопасности хозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций; обороноспособности и мобилизационной готовности страны. Стандартизация направлена на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного применения в отношении реально существующих или потенциальных задач.

**Теория качества** — это область науки, предметом которой является исследование природы качества, изучение экономических, социологических, информационных аспектов качества продукции на этапах ее создания и применения.

**Фокус-группа** (или групповое интервью) — метод социологического исследования посредством организации круглого стола, где участники разговаривают между собой на заданную тему. Дискуссией руководит ведущий, который следует намеченному плану и одновременно анализирует комментарии каждого участника. Участники активно обсуждают все идеи, которые высказывают члены группы.

**Целевая группа** — в социальной политике: группа населения, на которую направлено воздействие программы.

**Эффективность как продуктивность, производительность, экономичность (efficiency)** — экономическое выражение эффективности; показатель эффективности деятельности, отражающий сумму выработки на единицу затрат; часто выражается в виде процента от идеальной продуктивности. Чем меньше ресурсов затрачено на достижение запланированных результатов, тем выше продуктивность. Говоря об оптимизации системы социальной поддержки населения, подразумевают более эффективное управление ресурсами, которое бы позволило повысить работоспособность системы при уменьшении затрат.

**Эффективность как действенность (effectiveness)** — способность производить эффект (результат) неких действий, которая не всегда может быть измерена при помощи количественных показателей.

**Эффективность как результативность (efficacy)** — способность производить намеченный результат в желаемом объеме, может выражаться мерой (процентное соотношение) фактически произведенного результата к нормативному /запланированному (например, в этом смысле говорят об эффективности вакцины или вакцинации). Эта мера фокусируется на достижении как таковом, а не на ресурсах, затраченных на достижение желаемого эффекта.

**Эффективность услуги** — степень успешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией ресурсов, т. е. то, до какой степени услуга способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем при меньших затратах разного рода.

## Список рекомендуемой литературы

1. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». — URL : [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_166044/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_166044/)
2. Гилета, О. П. Эффективность некоммерческих организаций: теоретические подходы / О. П. Гилета // Социологические исследования современного общества : методология, теория, методы. — 2008. — № 795. — С. 72–77.
3. Григорьева, М. И. Современные подходы к стандартизации и регламентации социальных услуг в контексте концепции реализации человеческого потенциала в условиях городской агломерации / М. И. Григорьева // Теория и практика общественного развития. — 2012. — № 12. — С. 119–123.
4. Григорьев, С. И. Квалиметрический потенциал социологического витализма в исследовании качества жизни (виталистская социальная квалиметрия) : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / С. И. Григорьев, Л. Г. Гусякова, М. Б. Лига. — М. : РГСУ, 2009. — 126 с.
5. Гарашкина, Н. В. Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учебно-методическое пособие / Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина. — Тамбов : ТГУ, 2014. — 218 с.
6. Козлова, Е. А. Методика оценки качества и эффективности социальных услуг / Е. А. Козлова // Наука и современность. — 2013. — № 21. — С. 94–98.
7. Кравченко, Е. Г. Социальная квалиметрия / Е. Г. Кравченко. — Комсомольск-на-Амуре : КНАГТХ, 2012. — 113 с.
8. Лановенко, О. А. Социальная эффективность предоставления социальных услуг : критериальные показатели ее оценки / О. А. Лановенко // Вестник Харьковского национального университета им. В. Н. Каразина. — 2010. — № 889. — С. 142–147.
9. Оценка возможностей реализации стандартов социального обслуживания на муниципальном уровне (по результатам социологических исследований) / Л. Г. Гусякова [и др.] // Социальная политика и социология. — 2009. — № 5 (46). Т. 2. — С. 240–246.
10. Павленок, П. Д. Теория, история и методика социальной работы / П. Д. Павленок. — М. : Дашков и К<sup>о</sup>, 2014. — 476 с.

11. Смирнова, С. Б. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / С. Б. Смирнова. — Ростов-н/Д. : ДГТУ, 2014. — 165 с.

12. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебное пособие / под ред. Л. Г. Гусляковой. — М. : Алгоритм, 2011. — 249 с.

13. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учебник / Л. В. Топчий [и др.]. — М. : Дашков и К<sup>о</sup>, 2013. — 181 с.

---

(наименование органа, уполномоченного на составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг)

**Индивидуальная программа  
предоставления социальных услуг**

18.01.2015

№ 2

(дата составления)

1. Фамилия, имя, отчество (при наличии) \_\_\_\_\_

2. Пол \_\_\_\_\_ 3. Дата рождения \_\_\_\_\_

4. Адрес места жительства:

почтовый индекс \_\_\_\_\_ город (район) \_\_\_\_\_

село \_\_\_\_\_ улица \_\_\_\_\_ дом № \_\_\_\_\_

корпус \_\_\_\_\_ квартира \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_

5. Адрес места работы:

почтовый индекс \_\_\_\_\_ город (район) \_\_\_\_\_

улица \_\_\_\_\_ дом \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_

6. Серия, номер паспорта или данные иного документа, удостоверяющего личность, дата выдачи этих документов, наименование выдавшего органа \_\_\_\_\_

7. Адрес электронной почты (при наличии)

---

8. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг разработана впервые, повторно (нужное подчеркнуть) на срок до: 18.01.2018 г. \_\_\_\_\_

9. Форма социального обслуживания: социальное обслуживание на дому (отделение специализированного социально-медицинского обслуживания на дому) \_\_\_\_\_

10. Виды социальных услуг

**I. Социально-бытовые**

№ п/п	Наименование социально-бытовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов, лекарственных средств и изделий медицинского назначения по рецептам врачей	до 7 кг (1 заказ)	до 4 раз в неделю	на период действия договора	выполнена

2	Помощь в приготовлении пищи в случае болезни или плохого самочувствия получателя социальных услуг	60–90 мин	до 4 раз в неделю	на период действия договора	выполнена
3	Кормление в случае болезни или плохого самочувствия получателя социальных услуг	30 мин	до 4 раз в неделю	на период действия договора	выполнена
4	Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи	30–60 мин	до 3 раз в месяц	на период действия договора	выполнена
5	Сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка	30–60 мин (на 1 доставку)	по мере необходимости	на период действия договора	выполнена
6	Покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение	по факту	до 4 раз в неделю	на период действия договора	выполнена

	водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения)				
7	Организация помощи в проведении ремонта и уборки жилых помещений	по факту	по мере необходимости (влажная уборка — 1 раз в неделю)	на период действия договора	выполнена
8	Обеспечение кратковременного присмотра за детьми	60–120 мин	до 3 раз в неделю	на период действия договора	выполнена
9	Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции	30–60 мин	по мере необходимости	на период действия договора	выполнена
10	Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья к самостоятельному уходу	30–90 мин	до 4 раз в неделю	на период действия договора	выполнена



## II. Социально-медицинские

№ п/п	Наименование социально- медицинской услуги	Объем предо- ставления услуги	Периодич- ность предостав- ления услуги	Срок предостав- ления услуги	Отметка о выпол- нении
1	Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.)	в соответствии с п. 2.1.1 Стандартов предоставления социальных услуг (далее — Стандартов)	по мере необходимости	на период действия договора	выполнена
2	Проведение оздоровительных мероприятий	в соответствии с п. 2.1.2 Стандартов	по мере необходимости	на период действия договора	выполнена
3	Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья, в том числе вызов врача	в соответствии с п. 2.1.3 Стандартов	не реже 3 раз в неделю	на период действия договора	выполнена

4	Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья)	в соответствии с п. 2.1.4 Стандартов	по мере необходимости	на период действия договора	выполнена
---	---	--------------------------------------	-----------------------	-----------------------------	-----------

### III. Социально-психологические

№ п/п	Наименование социально-психологической услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении

### IV. Социально-педагогические

№ п/п	Наименование социально-педагогической услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Обучение родственников тяжелобольных	в соответствии	по мере необходимости	устанавливается	выполнена

	получателей социальной услуги практическим навыкам общего ухода за ними	с п. 4.1 Стандартов	мости	индивидуально	
--	---	---------------------	-------	---------------	--

#### V. Социально-трудоуовые

№ п/п	Наименование социально-трудоуовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Организация помощи в получении образования и (или) профессии инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями	в соответствии с п. 5.1 Стандартов	по мере необходимости	устанавливается индивидуально	выполнена

#### VI. Социально-правовые

№ п/п	Наименование социально-правовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг, в получении юридических услуг	в соответствии с п. 6 Стандартов	по мере необходимости	на период действия договора	выполнена

**VIII. Услуги в целях повышения  
коммуникативного потенциала получателей  
социальных услуг, имеющих ограничения  
жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов**

№ п/п	Наименование услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	в соответствии с п. 7.1 Стандартов	по мере необходимости	устанавливается индивидуально	выполнена
2	Обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах	в соответствии с п. 7.3 Стандартов	по мере необходимости	устанавливается индивидуально	выполнена

***Примечания:***

1. Объем предоставления социальной услуги указывается с соответствующей единицей измерения (например, м<sup>2</sup>, шт., место, комплект) в случаях, когда объем может быть определен единицами измерения.

2. При заполнении графы «срок предоставления услуги» указывается дата начала и дата окончания предоставления социальной услуги.

3. При заполнении графы «отметка о выполнении» поставщиком социальных услуг делается запись «выполнена», «выполнена частично», «не выполнена» (с указанием причины).

## **11. Условия предоставления социальных услуг**

При предоставлении социальных услуг на дому поставщик социальных услуг должен обеспечить условия доступности предоставления социальных услуг для получателей социальных услуг — инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности, в частности обеспечить:

- возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории организации социального обслуживания;

- возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри такой организации (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, доступное размещение оборудования и носителей информации;

- дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории такой организации, допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак-проводников;

- дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика;

- оказание иных видов посторонней помощи.

При предоставлении социальных услуг на дому поставщик социальных услуг должен обеспечивать:

- использование оборудования, приборов и аппаратуры строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию;

- необходимое для предоставления социальных услуг число специалистов, имеющих соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей; постоянное повышение их квалификации, в том числе на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами.

## 12. Перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг

Наименование поставщика социальных услуг	Адрес места нахождения поставщика социальных услуг	Контактная информация поставщика социальных услуг (телефоны, адрес электронной почты и т. п.)
МУ КЦСОН	152070, Ярославская область г. Данилов, ул. Карла Маркса, д. 35	(48538) 5-25-15,5-25-17 mudctsson@yandex.ru www.ru

## 13. Отказ от социального обслуживания, социальной услуги

Наименование формы социального обслуживания, вида социальных услуг, социальной услуги, от которых отказывается получатель социальных услуг	Причины отказа	Дата отказа	Подпись получателя социальных услуг
см. Инструкцию по заполнению ИП			

## 14. Мероприятия по социальному сопровождению

Вид социального сопровождения	Получатель (родитель, опекун, попечитель, иной законный представитель несовершеннолетних детей)	Отметка о выполнении (организация, оказывающая социальное сопровождение, ставит отметку «выполнено», «выполнено частично», «не выполнено», с указанием причины)

С содержанием индивидуальной программы предоставления социальных услуг согласен

---

(подпись получателя социальных услуг или его законного представителя — подчеркнуть статус лица, поставившего подпись)

---

(расшифровка подписи)

Лицо, уполномоченное на подписание индивидуальной программы предоставления социальных услуг уполномоченного органа субъекта Российской Федерации

---

(должность лица, подпись)

---

(расшифровка подписи)

М. П.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

### о выполнении индивидуальной программы предоставления социальных услуг

от 18.01.2015 г. № 2

Индивидуальная программа предоставления социальных услуг реализована полностью (не полностью) (нужное подчеркнуть).

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-бытовых социальных услуг: улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-медицинских социальных услуг: улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-психологических социальных услуг:

---

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-педагогических социальных услуг: улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-трудовых социальных услуг: улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-правовых социальных услуг: улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов: улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг; расширение возможностей получателя социальных услуг самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.



Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления мероприятий по социальному сопровождению: улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.

**Примечание:** оценка результатов указывается на основании анализа реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг применительно к улучшению условий жизнедеятельности и (или) расширению возможностей получателя социальных услуг самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Рекомендации:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись лица, уполномоченного  
на подписание индивидуальной  
программы предоставления  
социальных услуг)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

М. П.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Оглавление

Введение .....	2
1. Квалиметрия как наука: история становления, объект, предмет и структура .....	4
Контрольные вопросы .....	11
2. Роль квалиметрии в управлении качеством и классификация показателей качества .....	12
Контрольные вопросы .....	18
3. Социальная квалиметрия: содержание, методы и технологии .....	19
Контрольные вопросы .....	32
4. Понятие «социальная услуга». Типология социальных услуг .....	33
Контрольные вопросы .....	43
5. Критерии и методы оценки качества социальных услуг .....	44
Контрольные вопросы .....	53
6. Качество жизни и его критерии .....	55
Контрольные вопросы .....	74
7. Международные и отечественные стандарты качества .....	75
Контрольные вопросы .....	83
8. «Независимая оценка» как инструмент повышения эффективности деятельности организаций социального обслуживания в части предоставления социальных услуг .....	85
Контрольные вопросы .....	93
Глоссарий .....	94
Список рекомендуемой литературы .....	99
Приложение .....	101

Учебное издание

**Албегова Ирина Федоровна  
Серова Евгения Александровна  
Шаматонова Галина Леонидовна**

**Социальная квалиметрия,  
оценка качества  
и стандартизация социальных услуг**

Учебное пособие

Редактор, корректор М. Э. Левакова  
Верстка М. Э. Леваковой

Подписано в печать 27.05.15. Формат 60×84 1/16.

Усл. печ. л. 6,74. Уч.-изд. л. 5,0.

Тираж 38 экз. Заказ

Оригинал-макет подготовлен  
в редакционно-издательском отделе ЯрГУ.

Ярославский государственный университет  
им. П. Г. Демидова.  
150000, Ярославль, ул. Советская, 14.

