

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова  
Кафедра социальных технологий

**Е. А. Серова**  
**Г. Л. Шаматонова**  
**А. А. Власова**

# **Квалитология и квалиметрия в социальной работе**

Учебно-методическое пособие

Ярославль  
ЯрГУ  
2021

УДК 364:658.5(075.8)  
ББК С556.9я73+У9(2)27-07я73  
С32

*Рекомендовано  
Редакционно-издательским советом университета  
в качестве учебного издания. План 2021 года*

Рецензент  
кафедра социальных технологий ЯрГУ

**Серова, Евгения Александровна.**

С32      Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учебно-методическое пособие / Е. А. Серова, Г. Л. Шаматонова, А. А. Власова ; Ярсл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. — Ярославль : ЯрГУ, 2021. — 36 с.

Пособие раскрывает теоретические и методологические основы социальной квалитологии и квалиметрии, понятие и содержание квалиметрических технологий в социальной работе, подходы к независимой оценке качества социальных услуг; содержит материалы по оценке эффективности и качества социальных услуг в системе социальной работы и информацию о стандартизации социальных услуг: международных и национальных стандартах качества; вопросы для самопроверки и задания для практической работы.

Предназначено для студентов, изучающих дисциплину «Квалитология и квалиметрия в социальной работе».

УДК 364:658.5(075.8)  
ББК С556.9я73+У9(2)27-07я73

© ЯрГУ, 2021

## Введение

Современная социальная работа направлена не просто на оказание квалифицированной помощи разным категориям населения, но и на повышение качества жизни отдельных индивидов и общества в целом. Качество социальных услуг в этом контексте выступает важнейшей составляющей качества жизни клиентов социальной работы. В современных условиях актуализируются вопросы повышения качества социальной помощи и поддержки населения и внедрения социальных стандартов в практику социальной работы. Применение квалиметрического подхода в современной социальной работе призвано формализовать требования к уровню качества деятельности социальных служб и предоставляемых ими социальных услуг и повысить результативность оказания социальной помощи населению.

Квалитология и квалиметрия являются относительно новыми прикладными научными дисциплинами, призванными повышать качество социальных услуг, оказываемых организациями социальной сферы, а также обеспечить безопасность и благополучие граждан.

Стандартизация социальных услуг позволит унифицировать требования к кадрам социальной сферы на этапе получения ими образования и в профессиональной деятельности.

Целью учебно-методического пособия «Квалитология и квалиметрия в социальной работе» является формирование у студентов представлений об основах квалитологии и квалиметрии в социальной работе, методологии оценки качества и стандартизации социальных услуг. В результате освоения курса обучающиеся получают знания, необходимые как для профессиональной деятельности, так и для повышения общей компетентности в области оценки качества социальных услуг.

Изучение дисциплины направлено на формирование способности к проведению оперативного контроля и реализации мероприятий по повышению эффективности деятельности сотрудников и подразделений организаций, занятых социальной защитой граждан.

В результате освоения дисциплины студенты должны *знать*:

- сущность понятия «качество социальной услуги»;
- теоретические и методологические основы оценки и стандартизации качества социальных услуг;

*уметь:*

- использовать основные методы управления качеством;
- организовывать и проводить мероприятия по улучшению качества социальных услуг;
- формировать системы оценивания качества предоставляемых населению государственными и негосударственными, коммерческими и некоммерческими организациями социальных услуг;
- анализировать результаты контроля качества социальных услуг с целью формирования предложений по совершенствованию социального обслуживания;

*владеть:*

- навыками измерения и качественной оценки социальных услуг;
- навыками современного поиска и обработки информации;
- методами критической оценки информации.

Данное пособие раскрывает теоретико-методологические и практические вопросы квалитологии и квалиметрии в социальной работе, необходимые для подготовки студентов направления «Социальная работа». Пособие по структуре и содержанию соответствуют программе курса дисциплины «Квалитология и квалиметрия в социальной работе», разработанной в соответствии с ФГОС ВО (3++), и предназначено для студентов по направлению подготовки 39.04.02 «Социальная работа», профиль «Технологии современной социальной работы».

## 1. Основы квалитологии и квалиметрии в практике социальной работы

В результате изучения данной темы обучающийся должен  
*знать*

понятие «качество»;

понятие, виды и объекты квалиметрии;

роль квалиметрии в практике современной социальной работы;

*владеть*

общими навыками оперирования понятиями из области квалиметрии и квалитологии;

*уметь*

определять роль качества в современной социальной работе.

*Методические рекомендации к изучению темы.* Прочитайте теоретический материал, ответьте на вопросы для самопроверки и выполните практические задания, представленные в конце темы.

Как вид практической деятельности социальная работа направлена на оказание услуг людям и группам людей, находящимся в трудной жизненной ситуации и не имеющим возможности самостоятельно справиться с ней. Качество социальных услуг в условиях технологизации социальной работы и формирования менеджералистского подхода к её управлению оказывается важнейшей категорией этого вида профессиональной деятельности. Менеджералистский подход к управлению социальной работой подразумевает управление производством и оказанием социальных услуг, направленных на минимизацию социальных противоречий. При этом значение имеют не только и не столько формальные объективные критерии качества социального обслуживания, сколько субъективная оценка удовлетворенности потребителей предоставляемым сервисом, а получатели социальных услуг становятся главными субъектами оценки качества. Квалитология в современной социальной работе представляется методологической и теоретической базой оценки качества социальных услуг.

Квалиметрия представляет собой часть научного знания, область квалитологии, в центре которой находится оценка качества различных объектов [1, с. 7]. Квалиметрия призвана изучать, анализировать и внедрять принципы и методы количественной оценки качества.

В качестве объектов квалиметрии выступают объекты материального и нематериального происхождения, качество которых можно оценить количественными и качественными методами. Предметом квалиметрии принято считать методы оценивания качества предоставляемых товаров или услуг.

Исходя из понимания предмета и объекта квалиметрии, необходимо конкретизировать её центральное понятие — «качество». Качество является сложным и многоаспектным свойством предмета или явления и рассматривается в разных аспектах: в философском ключе — как свойство, отражающее глубинную сущность предмета и в прагматическом плане — как «характеристика объектов, обнаруживающаяся в совокупности их свойств» [2].

Квалиметрия касается вопросов оценивания качества услуг (продуктов) и организационных структур и производственных процессов.

Активное внедрение квалиметрического подхода в социальную сферу началось в социальных службах США и Европы в 1970-е гг. и было связано с внедрением менеджериалистского подхода к управлению социальными сервисами. Показателем эффективности социальной работы является интегральная характеристика «качество жизни населения», которая включает в себя совокупность определенных параметров: продолжительность жизни, уровень образования и профессиональной подготовки, благосостояние населения, обеспеченность услугами различных инфраструктурных отраслей. Повышение качества жизни населения является целью деятельности специалиста социальной сферы от руководителя социальной службы до конкретного социального работника. Реализация этой цели подразумевает скоординированную работу специалистов всех уровней, аналитическую деятельность органов управления и законодательной власти с учетом международных стандартов качества.

Качество является объектом многих современных отечественных и зарубежных научных исследований в рамках квалитологии как научного знания.

Квалитология — это научная отрасль знания, изучающая закономерности получения информации о качестве объекта на всех этапах его жизненного цикла [3, с. 11].

Современная социальная работа должна осуществляться с применением квалитологического подхода, который включает оценку качества управленческой деятельности, работу в интересах повышения качества жизни получателей социальных услуг.

А. И. Субетто в рамках квалитологического подхода выделяет принцип триединства теории качества, теории измерения и теории управления качеством [16]. В структуру квалитологии входят теория качества, теория управления качеством, менеджмент качества, система качества и квалиметрия. А качество, в свою очередь, является базовой категорией квалитологии.

Современная социальная действительность требует в каждом учреждении организации системы управления качеством и его оценки. Квалиметрия как наука в нашей стране базируется на исследованиях научных направлений и школ. К ним относятся Московская научная школа, представленная Г. Г. Азгальдовым, А. В. Галичевым, В. И. Синько и др., и Санкт-Петербургская научная школа в лице Ю. М. Андрианова, М. В. Лопатина, А. Е. Сафонова, С. Б. Иванова и др. Проблемами оценки качества социальных услуг в современной социальной работе занимаются Е. Р. Смирнова-Ярская, Б. А. Сулаков, Л. В. Топчий [17] и др.

Целесообразность квалиметрии как научной дисциплины в социальной работе проявляется в расширении сферы её применения в социальной сфере. Социальная квалиметрия вводится в учебные программы многих вузов, выпускающих специалистов помогающих профессий.

В структуру квалиметрии входит общетеоретическая квалиметрия, связанная с оценкой качества; специальная квалиметрия, разрабатывающая специальные методики и модели; предметная квалиметрия (продукции, труда, проектов и процессов). К предметной квалиметрии можно отнести и социальную квалиметрию, целью которой является оценка качества деятельности социальных служб и предоставляемых ими услуг. Необходимо подчеркнуть, что квалиметрия является междисциплинарной областью знания, и этим обусловлена её взаимосвязь со многими отраслями научного знания.

Квалиметрия в социальной работе позволяет изучать данные о качестве, необходимые для повышения эффективности социальных услуг организаций и специалистов социальной сферы, что, в свою очередь, повышает качество жизни получателей социальных услуг. Нормативной и методической базой квалиметрии в социальной сфере выступают международные и национальные стандарты качества деятельности социальных служб и предоставляемых ими социальных услуг.

В ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание. Термины и определения» раскрывается содержание понятия «качество социаль-

ной услуги»: «... это совокупность свойств социальной услуги, определяющая её возможность и способность удовлетворять потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию» [6].

Смена парадигмы социальной работы с патернализма на менеджерализм, наблюдаемая с начала 1990-х гг., привела к усилению роли формализованных методов контроля за деятельностью специалистов социальной сферы, ранее работавших с большей степенью автономности.

Менеджералистский подход в современной социальной работе требует большей эффективности и от самих специалистов по социальной работе на основе системы четко сформулированных компетенций и технологизации и регламентации процедур их профессиональной деятельности.

### ***Вопросы для самопроверки***

1. Что входит в понятия «квалитология» и «квалиметрия»?
2. Назовите объект и предмет квалиметрии как науки.
3. Что входит в структуру квалитологии?
4. В чем заключается целесообразность квалиметрии как научной дисциплины в социальной работе?
5. Дайте определение качества социальной услуги.

### ***Задания для практической работы по теме***

#### **Задание 1**

Выпишите из журналов, включенных в научную электронную библиотеку Elibrary (<https://www.elibrary.ru>), не менее 3 статей по квалиметрии (название, автор и выходные данные). Сделайте краткий обзор статей в документе Word (1,5–2 страницы на 3 статьи). Для просмотра полных текстов в научной электронной библиотеке Elibrary необходима персональная регистрация с указанием принадлежности к ЯрГУ.

Критерии оценки выполнения задания:

- оригинальность и самостоятельность работы;
- грамотность письменной речи;
- четкость изложения.

#### **Задание 2**

Заполните таблицу основных подходов к определению квалитологии и квалиметрии.



№ п/п	Определение квалитологии (квалиметрии)	Автор	Источник
1.			
2.			
3.			
...			

### Задание 3

Проведите сравнительный анализ подходов к определению качества. Ответ представьте в табличной форме.

№ п/п	Автор	Определение качества	Ключевые характеристики качества
1.			
2.			
3.			
...			

## 2. Квалиметрические технологии в системе современной социальной работы

В результате изучения данной темы обучающийся должен  
*знать*

понятие и виды квалиметрических технологий в системе социальной работы ;

*владеть*

основными квалиметрическими технологиями;

*уметь*

применять методы оценки качества социальных услуг, предоставляемых учреждениями социальной сферы.

*Методические рекомендации к изучению темы.* Прочитайте теоретический материал, ответьте на вопросы для самопроверки и выполните практические задания, представленные в конце темы.

Для повышения эффективности социальной работы на всех уровнях необходим системный подход, позволяющий с использованием научно-методологического фундамента применять в профессиональной деятельности традиционные и инновационные социальные технологии.

Общая теория систем позволяет выделить в профессиональной социальной работе следующие компоненты и особенности: взаимосвязанные и взаимозависимые части; целостность; разнообразие частей системы; механизм самосохранения, самодвижения и саморазвития; внутреннюю организованность.

Системный подход к социальной работе невозможен без технологизации. Проблема технологизации социальной сферы является научным интересом многих отечественных (И. Ф. Албегова, И. Г. Зайнышев, П. Д. Павленок, Е. И. Холостова) и зарубежных (Р. Джонсонс, М. Доэл, М. Пейн) исследователей. Анализ научных источников позволил авторам определить технологии социальной работы как совокупность знаний и компетенций в области социальной практики, целью которых является последовательное решение социальных задач с применением приемов социальной диагностики; прогнозирования, моделирования и проектирования социальных процессов; методов решения конфликтных ситуаций и нивелирования социальных противоречий.

Потребности современного российского общества ставят перед социальной работой как профессией и учебной дисциплиной задачи внедрения технологий оценки качества, квалиметрических социальных технологий. Обеспечение удовлетворения нужд получателей на высоком уровне является приоритетным направлением деятельности специалистов социальной сферы, их профессиональным и нравственным долгом.

Внедрение квалиметрического подхода в социальную работу является особенно актуальным в связи с необходимостью разработки системы оценки качества социальных услуг.

Квалиметрический подход в социальной работе позволяет фиксировать и структурировать закономерности, принципы и методы оценки качества социальных услуг и процесса их производства и предоставления, что выражается в разработке и применении квалиметрических технологий.

Квалиметрические технологии понимаются как комплекс способов оценивания и критериев (показателей) оценки качества социальных услуг.

Они могут быть разделены на три большие группы: общие (предназначенные для оценки качества объектов любого материального производства); отраслевые (предназначенные для оценки качества объектов в отдельных отраслях — образовании, медицине, социальной защите и т. п.); частные (предназначенные для оценки качества объектов в конкретном направлении деятельности).

Методы социальной квалиметрии можно разделить на теоретические (общенаучные) и прикладные (оценка качества отдельных объектов — товаров или услуг, а также процессов их производства).

Одним из основных прикладных методов социальной квалиметрии является оценивание (или измерение).

В зарубежной научной литературе оценивание рассматривается как самостоятельный тип исследования. Оно имеет свою историю развития, свою особую методологию постановки и решения проблемных вопросов. Социальная сфера, включающая такие сегменты, как образование, здравоохранение, социальное обслуживание, также имеет свои традиции оценивания, индикаторы, проблемные области, над которыми работают специалисты профессиональных ассоциаций во многих странах мира. Конечная цель оценивания — это совершенствование программ, процессов, структур, сервисов, позволяющих улучшить качество жизни человека в обществе.

Технология оценивания качества в сфере социальных услуг и сервиса базируется на трех основаниях, связанных с обеспечением качества жизни человека в современном постиндустриальном обществе, с противодействием «социальному иждивенчеству», контролем над негосударственным сектором предоставления социальных услуг населению. Оценивание в системе социальных услуг и социального сервиса во многих странах связано с различными процессами, происходящими в обществе. Однако у всех стран, которые выбирают модель социального государства, оценивание непосредственно связано с качеством жизни человека. Качество жизни в данном контексте рассматривается с позиций реализации социальных программ, осуществляемых государством в рамках действующего законодательства.

Другим подходом к классификации методов социальной квалиметрии является разделение их на две большие группы — объективные и субъективные.

Объективные методы социальной квалиметрии позволяют зафиксировать объективные характеристики и свойства предоставляемых услуг, например время оказания услуги. Объективные методы, как правило, предусматривают количественную оценку качества социальных услуг, под которой понимается некоторый относительный показатель качества рассматриваемой услуги, вычисляемый по отношению к показателю качества услуги, принятого как стандарт.

Субъективные методы предполагают субъективную оценку в основном качественных характеристик и свойств социальных услуг.

Важно отметить, что современная социальная работа преимущественно носит субъект-субъектный характер, подразумевающий уход от патерналистской модели социального обслуживания и воспитание в получателе социальных услуг навыков самостоятельного выхода из трудной жизненной ситуации. Это обеспечит для клиента системы социального обслуживания дальнейшую возможность независимой жизни. В связи с этим необходимо измерять результативность как социальных служб, так и отдельных социальных работников при помощи научно обоснованных методов и приемов оценки качества и эффективности их деятельности. Таким образом, понятие качества социальной услуги оказывается тесно связанным с категорией эффективности социальной работы. Понятие эффективности определяется как отношение между достигнутым результатом и затраченными ресурсами.

По источнику информации методы социальной квалиметрии классифицируются на экспертные, аналитические и комплексные.

Наиболее востребованным в социальной работе с точки зрения квалиметрического подхода является экспертный метод, в котором основным субъектом оценки выступает сам человек.

Аналитическими называются такие способы оценивания качества, в которых для определения ключевых параметров качества обходятся без привлечения экспертов.

Комплексные методы — это способы оценивания, при которых значение некоторой части числовых характеристик объекта определяется экспертным методом, а остальные — аналитическим.

Важное место в системе социальной квалиметрии занимает квалиметрическая технология социального мониторинга, обеспечивающая непрерывное пролонгированное наблюдение за социальным объектом и позволяющая принимать адекватные и своевременные управленческие решения.

Таким образом, внедрение квалиметрических технологий в социальную работу позволит повысить качество управления социальными службами и специалистами на местах, обеспечить эффективность оказания социальных услуг населению.

### ***Вопросы для самопроверки***

1. Дайте определение квалиметрических технологий.
2. Перечислите основные аспекты подготовки специалистов помогающих профессий.

3. Что представляет собой квалиметрический подход в социальной работе?

4. Дайте определение квалиметрических технологий.

5. Каким критериям должна отвечать социальная работа с точки зрения квалиметрического подхода?

### ***Задание для практической работы***

#### **Задание 1**

Письменно ответьте на вопрос «Какие факторы и условия привели к необходимости внедрения квалитологических технологий в социальную работу?»

Критерии оценки выполнения задания:

- оригинальность и самостоятельность работы (не менее 70 % оригинальности по программе «Антиплагиат» <https://www.antiplagiat.ru/>, для проверки нужна регистрация в системе);
- содержательная полнота ответа;
- четкость изложения;
- грамотность письменной речи.

#### **Задание 2**

Заполните таблицу «Классификация квалиметрических технологий».

Группа технологий	Основные задачи	Примеры
Общие технологии		
Отраслевые технологии		
Частные технологии		

Критерии оценки выполнения задания:

- оригинальность и самостоятельность работы;
- учет имеющихся квалиметрических теорий;
- четкость изложения.

### 3. Оценка эффективности и качества социальных услуг в системе социальной работы

В результате изучения данной темы обучающийся должен *знать*

основные понятия, касающиеся оценки эффективности и качества социальных услуг;

*владеть*

навыками соотнесения понятий качества и эффективности социальных услуг в системе современной социальной работы;

*уметь*

определять роль качества социальных услуг в формировании качества жизни получателей социальных услуг.

*Методические рекомендации к изучению темы.* Прочитайте теоретический материал, ответьте на вопросы для самопроверки и выполните практические задания, представленные в конце темы.

Изучая вопрос оценки эффективности и качества социальных услуг в системе социальной работы, необходимо иметь представление о понятии, особенностях и классификации этих услуг, а также о соотношении этих категорий.

С точки зрения экономической теории услуга характеризуется как некий нематериальный товар, который обладает специфическими свойствами: неосвязаемостью, расходуемостью (невозможностью использовать повторно или отложить на будущее), неразделимостью поставщика и потребителя услуги, одновременностью предоставления и получения, вариабельностью (уникальностью, принципиальным отсутствием воспроизвести услугу повторно точь-в-точь).

В социальной сфере особенности услуг как специфичного товара преломляются в связи с особенностями данной сферы и их жизненной значимостью для клиентов социальной работы и развития общества в целом.

Социальная услуга — это действия, направленные на повышение уровня жизни лиц, нуждающихся в получении социальной поддержки. Наиболее объемным и точным представляется определение социальных услуг, предложенное Н. И. Ларионовой, как услуг, имеющих vitalный характер, т. е. жизненно необходимых.

Демаркационными признаками социальной услуги являются:

- возникновение в ответ на витальные потребности человека;
- субъективность;
- социальное взаимодействие потребителя и производителя.

Некоторые исследователи (К. М. Мкртчян) рассматривают социальные услуги как фактор повышения качества жизни населения [15]. В связи с необходимостью повышения качества жизни остро встает вопрос о качестве социальных услуг, которое представляет собой совокупное значение отдельных свойств социальной услуги, позволяющее удовлетворить потребности каждого отдельного получателя социальной услуги.

Понятие качества социальных услуг тесно переплетается с понятием эффективности деятельности социальных служб и всей социальной политики в целом.

Эффективность деятельности поставщиков социальных услуг обычно определяется по таким критериям, как степень развитости социальной инфраструктуры, качество самих услуг, качество управленческих и организационных процессов, состояние и использование имеющихся ресурсов, соотношение результата и затрат.

Наиболее сложной проблемой, с которой сталкиваются эксперты по оценке качества социальных услуг, является определение четких параметров и критериев, на основании которых можно разработать систему показателей для измерения эффективности и результативности социальной работы в краткосрочном и долгосрочном периоде.

При этом критерии должны быть понятными для тех, кто их использует в практической социальной работе; отражать количественный и качественный подходы к измерению эффективности, например социальных услуг и выплат; быть ограниченными по количеству (оптимально 3–5 критериев), основываться на региональных, национальных и международных стандартах.

Для оценки эффективности оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания в качестве обобщенного критерия выступают социальные стандарты и нормативы. В условиях отсутствия таких стандартов и нормативов практически невозможно оценить, насколько качественно предоставляется услуга, что затрудняет процессы мониторинга качества.

В системе социального обслуживания качество социальной услуги можно измерить при помощи количественных показателей. К ним относятся время, затраченное на предоставление услуги; количество затраченных на реализацию услуги ресурсов, включая количество задей-

ствованных специалистов; количество получателей социальной услуги, удовлетворенных её получением, и др.

Количественно измерить качество услуги представляется более доступным, чем качественно, поскольку к качественным характеристикам относятся такие трудноизмеряемые параметры, как репутация организации, эффективность коммуникации между поставщиком и получателем социальной услуги, надежность, безопасность, доверие и набор морально-этических норм общения и правил этикета в организации социального обслуживания.

Управление качеством социальных услуг является одним из наиболее актуальных вопросов повышения эффективности деятельности социальных сервисов и включает такие критерии, как уместность, выполнимость и устойчивость.

Уместность оказания социальных услуг подразумевает соответствие этих услуг потребностям получателей. Определить уместность можно на этапе социальной диагностики проблем клиента при помощи тщательного анализа его трудной жизненной ситуации. Выполнимость социальной услуги означает её достижимость с учетом всех рисков и препятствий. Критерий устойчивости социальной услуги подразумевает, что результаты её оценки могут быть использованы в дальнейшем при разработке новых социальных программ.

Оценка и мониторинг качества социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания населения, включает в себя такие компоненты, как планирование качества, подтверждение качества посредством регулярной оценки относительно эталона качества (норм, стандартов) и мониторинга качества (соответствие принятым стандартам качества).

Необходимо отметить, что социальные услуги, в отличие от других видов услуг, предоставляемых населению, отличаются выраженной субъективностью и конвенциональностью (различные компоненты в различных ситуациях), поэтому возникают определенные сложности при оценке качества таких услуг. Поэтому принято считать, что социальная услуга является качественной при условии, что она имеет конкретное назначение (цель), соответствует современным квалиметрическим требованиям, исключает любые формы дискриминации, оказывает позитивное влияние на качество жизни получателя услуг.

Практика — при всем многообразии социальных услуг — показывает актуальность оптимизации социального обслуживания населения с точки зрения квалиметрического подхода. Многие исследователи



(Е. Р. Смирнова-Ярская, Б. А. Сулаков, Л. В. Топчий, И. Ф. Албегова) сходятся во мнении, что система социального обслуживания в России требует четкого и однозначного понимания эффективности и результативности социальных услуг. По мнению авторов, интегративным показателем эффективности предоставления социальных услуг является уровень и качество жизни населения. Исходя из этого социальные услуги должны соответствовать потребностям и интересам получателей, а также отвечать требованиям доступности с точки зрения физического доступа к помещениям, в которых оказываются услуги. Социальные услуги также должны способствовать активации жизненных сил социально уязвимых категорий населения и актуализации имеющихся ресурсов человека и общества в целях решения социальных проблем.

Оценка качества социальных услуг в реальности оказывается достаточно трудоемкой, поскольку социальные услуги, как правило, несколько отличаются от других видов услуг, поэтому необходима разработка и использование конкретных квалиметрических технологий с наличием алгоритма действий по оценке таких услуг.

В настоящее время квалиметрический подход в системе социальной работы и социального обслуживания населения только начинает развиваться, а качество услуг зачастую зависит от специалиста, работающего в конкретной ситуации. Необходимо объективизировать данный процесс, поскольку это позволит вывести социальную сферу на качественно новый уровень.

### ***Вопросы для самопроверки***

1. Дайте определение понятия «услуга».
2. Перечислите и охарактеризуйте особенности услуг в отличие от товаров материального происхождения.
3. Назовите специфические признаки социальных услуг.
4. Назовите основные нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление социальных услуг населению в РФ.
5. Назовите критерии качества социальной услуги.
6. Какие операции входят в алгоритм оценки качества и эффективности социальных услуг?

### ***Задания для практической работы***

#### **Задание 1**

Напишите рассуждение (не более 3 тыс. знаков) на тему «Взаимосвязь качества и эффективности социальных услуг».

Критерии оценки выполнения задания:

- оригинальность и самостоятельность работы;
- учет имеющихся квалиметрических теорий;
- четкость изложения.

## **Задание 2**

Составьте ментальную карту (*mindmap*) по теме «Качество жизни и эффективность деятельности социальных служб». Ментальная карта — это инструмент визуализации мыслей, их структуризации и создания плана действий. Главная тема находится в центре листа, а связанные с ней понятия располагаются вокруг в виде древовидной схемы.

Критерии оценки выполнения задания:

- оригинальность и самостоятельность работы;
- грамотность письменной речи;
- четкость изложения.

## **Задание 3**

Разработайте критерии (3–5 критериев) оценки качества конкретной социальной услуги (на примере деятельности любого муниципального учреждения социального обслуживания населения в г. Ярославле).

Критерии оценки выполнения задания:

- оригинальность и самостоятельность работы;
- учет имеющихся квалиметрических теорий;
- четкость изложения.

## **4. Стандартизация социальных услуг:**

### **международные и отечественные стандарты качества**

В результате изучения данной темы обучающийся должен *знать*

понятие и содержание стандарта социальных услуг;

международную и отечественную нормативно-правовую базу стандартизации социальных услуг;

*владеть*

приемами и методами стандартизации социального обслуживания населения;

*уметь*

работать с национальными и международными стандартами социальных услуг.

*Методические рекомендации к изучению темы.* Прочитайте теоретический материал, ответьте на вопросы для самопроверки и выполните практические задания, представленные в конце темы.

Повышение качества и эффективности социальных услуг невозможно без разработки и поддержания их стандартов. Это общепринятая практика в системе управления коммерческими организациями осуществляется и социальными службами в рамках менеджериалистского подхода к управлению социальной сферой. Вопросы повышения качества оказания социальных услуг населению государственными, муниципальными и общественными организациями, их стандартизация и регламентация занимают важное место в социальной политике многих современных государств, которая направлена на достижение более эффективной работы всех социальных служб.

Стандартизация в социальной практике призвана способствовать упорядочению социального обслуживания, установлению положений для всеобщего и многократного применения в отношении реально существующих или потенциальных задач социальной работы.

Все существующие стандарты можно условно разделить на международные и национальные.

Усиление конкуренции требует от руководителей всех уровней повышения качества продукции и её проектирования, производства и реализации. Для достижения этих целей широко используются идеология и положения международных стандартов серии ИСО 9000. Указанные стандарты ориентированы на рыночные отношения; аккумулируют положительный опыт организации управления (менеджмента) в промышленности ведущих индустриальных держав; универсальны для применения предприятиями различных отраслей промышленности и к различным видам деятельности.

В настоящее время отечественные стандарты социального обслуживания населения по юридическому статусу имеют добровольный характер. Тем не менее стандартизация социальных услуг является необходимым условием совершенствования системы социального обслуживания и повышения качества предоставляемых социальных услуг. В практике социальной работы в России ответственность за порядок

разработки, реализацию и отмену стандарта оказания социальной услуги несет непосредственно организация, оказывающая услуги. В международной же практике ответственность за стандартизацию социального обслуживания разделена между изготовителями, исполнителями и получателями социальных услуг. Отличительной особенностью разработки международных стандартов социального обслуживания является участие получателей социальных услуг и их родственников в подборе кадров учреждения социального обслуживания и непосредственной оценке их работы [13, с. 357].

Несмотря на то что нормы международного права в рекомендациях и конвенциях МОТ в последние годы все активнее находят свое применение в правовой системе России, в отечественной практике стандартизация социальных услуг до сих пор находится в стадии институционализации. С 1 января 2015 г. вступил в силу Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ. Основными нововведениями данного закона стали положения, касающиеся привязки права на социальное обслуживание к социальным категориям. В настоящем законе эта привязка заменена на стандартизированное основание для предоставления социальной услуги, согласно которому социальная помощь носит адресный характер и осуществляется в соответствии с объективной необходимостью для получателя. Большое внимание отводится пропаганде негативных социальных явлений. Закон регламентирует механизм оказания социальных услуг на всей территории Российской Федерации, вне зависимости от региона, в котором осуществляет свою деятельность учреждение социального обслуживания. Стандарт предоставления социальной услуги содержит информацию, касающуюся объема услуги, порядка и времени её предоставления.

Согласно приказу Минтруда России от 18.06.2020 № 353н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель организации социального обслуживания» основной целью деятельности руководства организаций системы социального обслуживания является обеспечение их эффективной деятельности.

В соответствии со ст. 27 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» стандарт социальной услуги включает в себя:

- описание социальной услуги, в том числе её объем;
- сроки предоставления социальной услуги;
- подушевой норматив финансирования социальной услуги;

- показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;
- условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- иные необходимые для предоставления социальной услуги положения.

Стандарт предоставления социальной услуги обязательно содержит паспорт услуги, который, в свою очередь состоит

- из наименования услуги,
- специальных терминов и определений,
- сведений о поставщике и получателе социальной услуги,
- целей и задач предоставления услуги,
- сведений об ожидаемом результате предоставления услуги для получателя,
- сведений о периодичности, единицах измерения объема оказания услуги,
- правовых оснований предоставления услуги.

Порядок предоставления социальной услуги, согласно стандарту, должен включать:

- основания для предоставления услуги;
- информацию о сроках оказания услуги;
- информацию о стоимости услуги;
- сведения о сопроводительных документах;
- конкретные требования к процессу оказания услуги;
- четкие требования к информационному обеспечению оказания услуги;
- требования к кадровому обеспечению социальной службы;
- требования к помещению, в котором осуществляется оказание социальной услуги;
- требования к техническому обеспечению.

Качество социальной услуги должно оцениваться исходя из четко определенных показателей оценки эффективности; контроля реализации; обсуждения проблемных вопросов в процессе реализации услуги.

Практика управления социальными услугами на международном и российском уровне показывает, что стандартизация является неотъемлемым компонентом повышения эффективности работы всей системы социального обслуживания населения и институционализации профессиональной социальной работы. Помимо всего прочего, процесс стан-

дартизации призван повысить степень доверия со стороны получателей социальных услуг, поскольку они понимают, что эти услуги регламентированы, а специалисты, оказывающие помощь, являются профессионалами со всеми необходимыми компетенциями. В то же время необходимо понимать, что стандартизация социальных услуг — это динамично развивающийся процесс. Стандарты должны отвечать всем современным требованиям, быть надежными, обоснованными и четкими.

Стандартизация социального обслуживания в Российской Федерации обладает некоторой спецификой. Перечень предоставляемых социальных услуг постоянно расширяется, а специалисты продолжают сталкиваться с новыми индивидуальными случаями (case study), и это приводит к необходимости разработки новых стандартов. Необходим комплексный подход, включающий адаптацию международного законодательства в области стандартизации социального обслуживания к российским реалиям и разработку единого механизма применения стандартов в практике социального обслуживания, отвечающего достаточно разнообразным ожиданиям со стороны получателей социальных услуг.

### ***Вопросы для самопроверки***

1. Дайте определение стандарта социальной услуги.
2. Опишите нормативную базу стандартизации и сертификации социальных услуг.
2. Что включает в себя стандарт социальной услуги?

### ***Задания для практической работы***

#### **Задание 1**

Разработайте проект стандарта конкретной социальной услуги, опираясь на имеющиеся стандарты (ОСТ Р 52885-2007 «Социальные услуги семье»; ГОСТ Р 52886-2007 «Социальные услуги женщинам»; ГОСТ Р 52888-2007 «Социальные услуги детям»; ГОСТ Р 53059-2008 «Социальные услуги инвалидам»; ГОСТ Р 53058-2008 «Социальные услуги гражданам пожилого возраста»; ГОСТ Р 53064-2008 «Типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги гражданам без определенного места жительства и занятий»; ГОСТ Р 53349-2009 «Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста»).

Примерное содержание стандарта:

1. Аннотация.

2. Сведения о стандарте (требования к содержанию, порядку предоставления, процессу оказания, доступности услуги, основные определения).

3. Паспорт услуги:

- наименование услуги,
- специальные термины и определения,
- сведения о поставщике и получателе социальной услуги,
- цели и задачи предоставления услуги,
- сведения об ожидаемом результате предоставления услуги для получателя,
- сведения о периодичности, единицах измерения объема оказания услуги,
- правовые основания предоставления услуги.

4. Содержание услуги (краткое описание услуги; мероприятия, входящие в оказание услуги).

5. Порядок предоставления:

- Основания для предоставления.
- Сроки оказания услуги.
- Стоимость услуги.
- Документальное сопровождение.
- Требования к процессу оказания услуги.
- Требования к информационному обеспечению.
- Требования к кадровому обеспечению.
- Требования к помещению.
- Требования к техническому обеспечению.

6. Качество услуги:

- Показатели оценки эффективности.
- Контроль реализации.
- Проблемные вопросы при реализации услуги.

Критерии оценки выполнения задания:

- оригинальность и самостоятельность работы;
- наличие аргументации представленной точки зрения;
- четкость изложения;
- грамотность письменной речи.

## **Задание 2**

Прочитайте кейс, предложите его решение.

А. Смит переехал из США в РФ на постоянное место жительства. Поскольку он является инвалидом I группы, А. Смит был вынужден

обратиться в территориальный центр социального обслуживания. Сотрудник центра Анна Петровна отказала А. Смиту в помощи по той причине, что у А. Смита нет гражданства РФ. Соответствуют ли действия Анны Петровны положениям закона № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»? Правомерно ли Анна Петровна отреагировала на просьбу А. Смита о помощи?

Критерии оценки выполнения задания:

- оригинальность и самостоятельность работы;
- четкость изложения;
- грамотность письменной речи.

## 5. Независимая оценка качества социальных услуг

В результате изучения данной темы обучающийся должен *знать*

понятие независимой оценки качества социальных услуг;

нормативно-правовую основу независимой оценки качества социальных услуг в России;

роль независимой оценки качества социальных услуг в повышении качества социального обслуживания населения;

*владеть*

нормативно-правовой базой независимой оценки качества социальных услуг;

*уметь*

работать с различными методиками независимой оценки качества социальных услуг.

*Методические рекомендации к изучению темы.* Прочитайте теоретический материал, ответьте на вопросы для самопроверки и выполните практические задания, представленные в конце темы.

В России, можно сказать, сформирована многоуровневая законодательная база для проведения оценки удовлетворенности граждан социальными услугами.

Независимая оценка качества социальных услуг представляет собой комплексные мероприятия по оценке работы учреждений социальной сферы на предмет соответствия предоставляемого ими социального обслуживания существующим стандартам качества, потребностям личности и общества.



На федеральном уровне законом, который можно считать рамочным для регулирования оценки качества социальных услуг, является Федеральный закон от 21.07.2014 № 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». Закон включает в себя ряд статей, регламентирующих проведение независимой оценки, в которые необходимо внести соответствующие изменения. Закон регламентирует создание специфической независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

Федеральный закон о независимой оценке заложил законодательную основу для проведения оценки организаций социальной сферы по общим критериям: открытость и доступность информации об организации; комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации; удовлетворенность качеством оказания услуг. Общие требования должны обеспечить единство методологии при проведении независимой оценки на всей территории Российской Федерации и возможность сопоставления результатов по сферам и по регионам.

Совершенствование законодательства в сфере независимой оценки деятельности некоммерческих организаций по предоставлению услуг в социальной сфере — динамический процесс, включающий в себя следующие мероприятия:

1) наделение Общественной палаты РФ и общественных палат регионов полномочиями по формированию общественных объединений по проведению независимой оценки качества;

2) уточнение круга организаций, в отношении которых должна проводиться независимая оценка качества, и регулярный пересмотр перечня таких организаций;

3) уточнение перечня критериев независимой оценки качества, в том числе исключение формальных критериев типа «время оказания услуги», дополнение критерием «доступность услуги»;

4) уточнение требований к организациям, являющимся участниками закупок услуг по собору, обобщению и анализу информации о качестве оказания услуг в социальной сфере;

5) разработка мер по повышению значимости результатов независимой оценки качества для организаций, оказывающих услуги

в социальной сфере, включая ответственность руководителей таких организаций.

Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания общественными советами проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года. Поступившая соответственно 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.

Механизм независимой оценки качества социальных услуг в настоящее время включает работу органов исполнительной власти, главной задачей которых является создание условий для этого процесса и принятие необходимых мер по устранению выявленных недостатков. Общественные палаты формируют общественные советы по независимой оценке качества, в состав которых могут входить общественные организации, общественные объединения инвалидов, общественные организации ветеранов. Общественные советы занимаются непосредственным проведением независимой оценки качества оказания услуг организациями социальной сферы и вырабатывают предложения по устранению выявленных недостатков. Далее операторы проводят сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг: анализ сайтов организаций, опрос получателей услуг, контрольные мероприятия. А организации социальной сферы, в свою очередь, обеспечивают доступность необходимой информации, удобную работу своих официальных сайтов с возможностью обратной связи и устраняют выявленные недостатки. В этом процессе крайне важна обратная связь со стороны получателей социальных услуг.

Некоммерческие организации и социально ориентированный бизнес тоже могут принимать участие в организации и проведении независимой оценки качества предоставления социальных услуг.

Критерием независимой оценки является соответствие таким параметрам, как доступность для любых категорий граждан, открытость, комфортность условий предоставления, удовлетворенность условиями предоставления со стороны получателей социальных услуг.

Совершенствование законодательной и методической базы проведения оценки качества услуг, предоставляемых в социальной сфере,

должно способствовать как повышению качества и удовлетворенности услугами потребителями, так и росту эффективности деятельности поставщиков социальных услуг (государственных и негосударственных) в этой сфере.

В настоящее время вопрос о качестве самого механизма НОК является дискуссионным. Необходимо формирование механизма учета обратной связи со стороны реальных получателей социальных услуг, поскольку именно их удовлетворенность качеством социального обслуживания является самым объективным показателем. Не всегда высокие показатели качества услуг, выявленные общественным советом, будут соответствовать оценке граждан, являющихся непосредственными получателями этих услуг. В связи с этим важным для независимой оценки качества социальных услуг является постоянный мониторинг общественного мнения посредством проведения социологических опросов среди населения на всей территории Российской Федерации. Особенно важным является мнение тех категорий населения, которые в силу жизненных обстоятельств нуждаются в социальном обслуживании на постоянной основе. Речь идет в первую очередь о гражданах пожилого возраста и инвалидах. Необходимо активное привлечение этих категорий населения к независимой оценке качества социальных услуг, поскольку это позволит повысить степень доверия получателей услуг к учреждениям социального обслуживания и к органам государственной власти. Повсеместной и очень полезной практикой, к примеру, является привлечение людей с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп населения в качестве экспертов оценки качества доступной среды и доступности среды получения услуг.

### ***Вопросы для самопроверки***

1. Дайте определение независимой оценки качества социальных услуг
2. Опишите нормативную базу оценки качества социальных услуг, предоставляемых некоммерческими организациями.

### ***Задания для практической работы***

#### ***Задание 1***

Разработайте 3–5 критериев оценки качества конкретной социальной услуги (на примере деятельности любого муниципального учреждения социального обслуживания населения в г. Ярославле).

Критерии оценки выполнения задания:

- оригинальность и самостоятельность работы;
- учет имеющихся квалиметрических теорий;
- четкость изложения.

## **Задание 2**

Проанализируйте ст. 23.1 Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ и ответьте на вопрос: «Что предусматривает независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания?»

Критерии оценки выполнения задания:

- оригинальность и самостоятельность работы;
- четкость изложения;
- грамотность письменной речи.

## **Задание 3**

В соответствии с правилами разработки стандартов социальных услуг предложите примерный план оценки уровня доступности среды получения услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья и маломобильных групп населения.

Критерии оценки выполнения задания:

- оригинальность и самостоятельность работы;
- четкость изложения;
- грамотность письменной речи.

Для оценки качества услуг важной является обратная связь, которую чаще всего получают методом анкетирования получателей социальных услуг. В качестве примера приведем анкету на выявление степени удовлетворенности населения государственными и муниципальными услугами в системе социальной защиты населения.

### **Анкета**

Степень удовлетворенности населения государственными и муниципальными услугами в системе социальной защиты населения.

Уважаемый респондент! Для нас важно знать Ваше мнение о деятельности органов социальной защиты населения и Вашу удовлетворенность предоставляемыми государственными и муниципальными услугами. Пожалуйста, уделите немного времени заполнению данной

анкеты. Ваши ответы останутся анонимными. Заранее благодарим за участие!

1. Как Вы оцениваете свое материальное положение?

- ниже среднего
- среднее
- выше среднего

2. Пользуетесь ли Вы социальными услугами?

- пользуюсь
- не пользуюсь
- затрудняюсь ответить

3. Насколько Вас удовлетворяет в целом качество предоставляемых услуг в системе социальной защиты?

- полностью удовлетворяет
- в основном удовлетворяет
- средне
- в большой степени удовлетворяет
- в большой степени не удовлетворяет
- совсем не удовлетворяет

4. Пользуетесь ли Вы консультациями по предоставлению государственных и муниципальных услуг?

- пользуюсь
- не пользуюсь
- впервые слышу об этом

5. Каким способом Вы записывались на консультацию?

- личное обращение
- по телефону
- по электронной почте

6. Как Вы считаете, необходимы ли гражданам консультации по предоставлению государственных и муниципальных услуг?

- да
- нет
- затрудняюсь ответить

7. Устраивает ли Вас порядок предоставления государственных и муниципальных услуг?

- полностью устраивает
- средне
- абсолютно не устраивает

8. Удовлетворяет ли Вас качество предоставления государственных и муниципальных услуг?

- полностью удовлетворяет
- в основном удовлетворяет
- средне
- в большой степени не удовлетворяет
- совсем не удовлетворяет

9. Если не удовлетворяет, укажите что именно:

- отсутствие желаемых результатов
- расписание работы специалиста
- отсутствие полной информации о предоставляемых услугах
- уровень квалификации специалиста
- система предоставления необходимых документов
- сроки предоставления услуг
- другое \_\_\_\_\_

10. Насколько Вас устраивает результат предоставления государственных и муниципальных услуг?

- полностью устраивает
- средне
- совсем не устраивает

11. Как Вы оцениваете степень Вашей информированности о предоставлении государственных и муниципальных услуг в системе социальной защиты населения?

- низкая
- средняя
- высокая

12. Какие конкретные меры Вы можете предложить для улучшения качества предоставляемых услуг

---

Ваш пол

мужчина

женщина

Ваш возраст \_\_\_\_\_

Ваше образование

начальное общее

основное общее

среднее (полное) общее

начальное профессиональное

среднее профессиональное

высшее профессиональное

другое

## Вопросы для промежуточной аттестации по курсу

1. Что входит в понятия «квалитология» и «квалиметрия»?
2. Назовите объект и предмет квалиметрии как науки.
3. Что входит в структуру квалитологии?
4. В чем заключается целесообразность квалиметрии как научной дисциплины в социальной работе?
5. Дайте определение качества социальной работы.
6. Дайте определение квалиметрических технологий.
7. Перечислите основные аспекты подготовки специалистов помогающих профессий.
8. Что представляет собой квалиметрический подход в социальной работе?
9. Дайте определение квалиметрических технологий.
10. Каким критериям должна отвечать социальная работа с точки зрения квалиметрического подхода?
11. Дайте определение понятия «услуга».
12. Перечислите и охарактеризуйте особенности услуг в отличие от товаров материального происхождения.
13. Назовите специфические признаки социальных услуг.
14. Каким законом регламентируется предоставление социальных услуг населению в РФ?
15. Назовите показатели качества социальной услуги.
16. Какие операции входят в алгоритм оценки качества и эффективности социальных услуг?
17. Дайте определение стандарта социальной услуги.
18. Опишите нормативную базу стандартизации и сертификации социальных услуг.
19. Что включает в себя стандарт социальной услуги?

## Литература

1. Албегова, И. Ф. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учеб. пособие / И. Ф. Албегова, Е. А. Серова, Г. Л. Шаматонова. — Ярославль : ЯрГУ, 2015. — 116 с.
2. Большой энциклопедический словарь. — URL : <https://gufo.me> (дата обращения: 25.01.2021).
3. Гарашкина, Н. В. Квалитология и квалиметрия в социальной работе : учеб. пособие для вузов / Н. В. Гарашкина, А. А. Дружинина. — М. : Юрайт, 2020. — 183 с.
4. ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения». — URL : <https://docs.cntd.ru/document/1200107236>
5. ГОСТ Р 52143-2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг». — URL : <https://docs.cntd.ru/document/1200107237>
6. ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения». — URL : <https://docs.cntd.ru/document/1200043127>
7. ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения». — URL : <https://docs.cntd.ru/document/1200043281>
8. ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания». — URL : <https://docs.cntd.ru/document/1200043281><https://docs.cntd.ru/document/1200043095>
9. ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания». — URL : <https://docs.cntd.ru/document/1200043280>
10. ГОСТ Р 52885-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье». — URL : <https://docs.cntd.ru/document/1200107238>
11. ГОСТ Р 52888-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям». — URL : <https://docs.cntd.ru/document/1200107239>
12. ГОСТ Р 53058-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста». — URL : <https://docs.cntd.ru/document/1200107240>



13. Гуслякова, Л. Г. Исследование стандартизации социального обслуживания : проблемы, перспективы реализации на региональном уровне / Л. Г. Гуслякова, Ю. А. Калинина // ЖИСП. — 2006. — № 3. — С. 349–366.

14. Лутовинова, Н. В. Международно-правовые стандарты в области социального обеспечения / Н. В. Лутовинова, А. А. Овсянникова // Социально-политические науки. — 2017. — № 2. — С. 82–86.

15. Мкртчян, К. М. Социальные услуги как фактор повышения качества жизни населения : дис. ... канд. эконом. наук / К. М. Мкртчян. — СПб., 2007. — 141 с.

16. Субетто, А. И. Сочинения. Ноосферизм : в 13 т. Т. 8 : Квалитативизм : философия и теория качества, квалитология, качество жизни, качество человека и качество образования / А. И. Субетто ; под ред. Л. А. Зеленова. — Кострома : КГУ им. Н. А. Некрасова, 2009. — Кн. 1. — 334 с.

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

18. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации». — URL : <https://base.garant.ru/70552648/> (дата обращения: 04.03.2021).

19. Федеральный закон от 21.07.2014 № 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». — URL : <https://base.garant.ru/70701066/> (дата обращения: 04.03.2021).

## Оглавление

Введение.....	3
1. Основы квалитологии и квалиметрии в социальной работе.....	5
2. Квалиметрические технологии в системе современной социальной работы.....	9
3. Оценка эффективности и качества социальных услуг в системе социальной работы .....	14
4. Стандартизация социальных услуг: международные и отечественные стандарты качества.....	18
5. Независимая оценка качества социальных услуг.....	24
Вопросы для промежуточной аттестации по курсу .....	31
Литература .....	32

Учебное издание

**Серова** Евгения Александровна  
**Шаматонova** Галина Леонидовна  
**Власова** Александра Александровна

# **Квалитология и квалиметрия в социальной работе**

Учебно-методическое пособие

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

Подписано в печать 26.04.2021. Формат 60×84 1/16.

Усл. печ. л. 2,09. Уч.-изд. л. 1,5.

Тираж 2 экз. Заказ

Оригинал-макет подготовлен  
в редакционно-издательском отделе ЯрГУ.

Ярославский государственный университет  
им. П. Г. Демидова  
150003, Ярославль, ул. Советская, 14

