

Автор статті:

Ольга Ілліна,

кандидат педагогічних наук, доцент
кафедри соціальних технологій

СОЦІАЛЬНА КВАЛІМЕТРІЯ ЯК НАУКА Й НАВЧАЛЬНА ДИСЦИПЛІНА

Кваліметрія як самостійна наука про оцінювання якості об'єктів і технологічних процесів з'явилася наприкінці 1960-х – початку 1970-х років. Її поява була обумовлена нагальною потребою ефективного та науково обґрунтованого управління якістю виробленої продукції. Наприкінці ХХ ст. та на початку ХХІ ст. з'явилося чимало публікацій, присвячених розробці різних проблем кваліметрії. Автори дотримувалися позиції, що кваліметрія – це наука про вимірювання і методи кількісної оцінки якості різних об'єктів [1, 2, 6].

Таким чином, була сформована відносно нова наука і навчальна дисципліна, яка стала затребуваною фахівцями різних галузей і сфер життя суспільства, в тому числі соціальної. Кваліметрія, будучи комплексною наукою, складається з загальної теорії якості та її оцінювання і вчення про управління якістю. Окремі напрями кваліметрії виокремлюються в самостійні наукові дисципліни. Особливе місце в системі цих наукових дисциплін займає соціальна кваліметрія.

Об'єктом соціальної кваліметрії є соціальна сфера з її реальними складовими: соціальна політика; соціальний захист, у тому числі соціальне обслуговування, соціальне страхування, пенсійне забезпечення та соціальна підтримка; система освіти; система охорони здоров'я; система пенітенціарних установ та ін., нарешті, сама людина.

Предметом соціальної кваліметрії є оцінка якості соціальних послуг та інших видів соціальної підтримки населення, оцінка якості соціальної освіти, медико-соціальної допомоги, пенітенціарної соціальної роботи, соціальної підтримки і захисту та ін.

Система надання соціальних послуг є багатогранним складним процесом. Відповідно до Закону України «Про соціальні послуги» суб'єктами, що надають соціальні послуги можуть бути державні, комунальні, недержавні заклади і організації, фізичні особи [3]. Перелік соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 03.09.2012 [4].

Дуже важливим для оцінки якості соціальної роботи є Закон України від 5 жовтня 2000 р. № 2017-ІП «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» [5].

Державні соціальні стандарти і нормативи встановлюються з метою:

- визначення механізму реалізації соціальних прав та державних соціальних гарантій громадян, визначених Конституцією України;
- визначення пріоритетів державної соціальної політики щодо забезпечення потреб людини в матеріальних благах і послугах та фінансових ресурсів для їх реалізації;
- визначення та обґрунтування розмірів видатків Державного бюджету України та місцевих бюджетів, соціальних фондів на соціальний захист і забезпечення населення та утримання соціальної сфери.

На основі соціальних стандартів визначаються розміри основних соціальних гарантій: мінімальні розміри заробітної плати та пенсії за віком, інших видів соціальних виплат і допомоги. Державні соціальні стандарти обов'язково враховуються при розробці програм економічного і соціального розвитку.

У законі дається система і класифікація соціальних нормативів, які за характером задоволення соціальних потреб поділяються на: нормативи проживання, нормативи забезпечення, нормативи доходу. За рівнем задоволення соціальних потреб соціальні нормативи поділяються на: нормативи раціонального споживання, нормативи мінімального споживання, статистичні нормативи. Окремо виділяються державні соціальні нормативи у сферах соціального, житлово-комунального, транспортного обслуговування, охорони здоров'я, освіти, культури, фізичної культури і спорту, побутового обслуговування, торгівлі, громадського харчування, а також соціальні гарантії забезпечення державних соціальних стандартів і нормативів, порядок визначення їх розмірів.

У практичній соціальній роботі постійно постає проблема визначення рівня здійснення роботи, оцінки її якості. Прискореними темпами відбувається формування і соціально-гуманітарний розвиток місцевих громад; збільшується число різноманітних форм і методів практичної соціальної роботи; значно ускладнюється життя сучасної людини, сім'ї, громади і соціуму в цілому; прискорюється технологізація соціальної роботи, захисної діяльності різних організацій та установ; зростають загрози фальсифікації результатів діяльності органів управління та соціальних служб.

Все це обумовлює необхідність підготовки майбутніх соціальних працівників до ефективного використання в своїй діяльності кваліметричних процедур і методів.

Особливості соціальної кваліметрії як навчальної дисципліни визначаються специфікою соціальної сфери, особливістю предметів і процесів оцінювання, онтологією, філософією, аксіологією якості. Для майбутніх фахівців соціальної роботи особливий інтерес представляють методи оцінки якості об'єктів соціальної сфери.

Метою викладання навчальної дисципліни «Соціальна кваліметрія і стандартизація соціальних послуг» є засвоєння теорій, прикладних методів, зарубіжного і вітчизняного досвіду оцінки якості та стандартизації послуг у соціальній сфері.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Соціальна кваліметрія і стандартизація соціальних послуг» є:

- 1) вивчення системи надання соціальних послуг в Україні, законодавчої та нормативно-правової бази регулювання її якості;
- 2) визначення ролі стандартизації соціального обслуговування при оцінці якості соціальних послуг;
- 3) ознайомлення з державними стандарти по оцінці якості соціальних послуг;
- 4) засвоєння теоретичних основ кваліметрії і стандартизації соціальних послуг;
- 5) ознайомлення з системою контролю якості соціальних послуг;
- 6) вивчення теоретико-методологічних аспектів вимірювання діяльності з надання соціальних послуг.

Після вивчення курсу студенти повинні знати: систему надання соціальних послуг в Україні, законодавчу та нормативно-правову базу регулювання якості соціальних послуг, історію розвитку стандартизації; основні поняття та визначення в галузі стандартизації, роль стандартизації в розвитку соціального обслуговування, державні стандарти по оцінці якості соціальних послуг, сутність та методи соціальної кваліметрії; вміти: проводити моніторинг соціальних послуг, оцінювати якість соціальних послуг, аналізувати данні отримані внаслідок моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, вимірювати діяльність у сфері надання соціальних послуг, організувати запровадження системи вимірювання діяльності у сфері надання соціальних послуг, застосовувати індикатори, що можуть бути рекомендовані для вимірювання діяльності

соціальних установ України, визначати якість діяльності у сфері надання соціальних послуг.

На вивчення навчальної дисципліни відводиться 90 годин / 3 кредити ECTS. З метою досягнення поставлених завдань можна рекомендувати такий інформаційний обсяг даної навчальної дисципліни:

Змістовий модуль 1. Теоретичні основи кваліметрії і стандартизації соціальних послуг.

Тема 1. Система надання соціальних послуг в Україні та регулювання їх якості.

Система надання соціальних послуг в Україні як об'єкт державного управління. Основні форми надання соціальних послуг. Види соціальних послуг.

Тема 2. Законодавча та нормативно-правова база регулювання якості соціальних послуг.

Європейська соціальна хартія про систему надання соціальних послуг. Законодавча база соціальних послуг в Україні. Закон України "Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії".

Тема 3. Роль стандартизації соціального обслуговування при оцінці якості соціальних послуг.

Історія розвитку стандартизації. Основні поняття та визначення в галузі стандартизації. Роль стандартизації в розвитку соціального обслуговування.

Тема 4. Державні стандарти по оцінці якості соціальних послуг.

Державний стандарт догляду вдома. Державний стандарт денного догляду. Державний стандарт надання притулку бездомним особам. Державний стандарт соціальної інтеграції та реінтеграції бездомних осіб. Державний стандарт соціальної адаптації. Державний стандарт консультування. Державний стандарт соціальної послуги представництва інтересів. Державний стандарт стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності. Державний стандарт паліативного догляду.

Змістовий модуль 2. Система контролю якості соціальних послуг.

Тема 5. Соціальна кваліметрія: сутність та методи.

Актуальність проблеми визначення якості діяльності у сфері надання соціальних послуг. Наука «кваліметрія». Історія її розвитку. Соціальна кваліметрія, її специфіка. Спеціальні кваліметрії, що використовуються для оцінки соціальних об'єктів і процесів.

Тема 6. Проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

Методика проведення моніторингу соціальних послуг. Оцінка якості соціальних послуг.

Тема 7. Показники моніторингу та шкала якості соціальних послуг.

Структура показників моніторингу. Шкала оцінки якості соціальних послуг.

Змістовий модуль 3. Теоретико-методологічні аспекти вимірювання діяльності з надання соціальних послуг.

Тема 8. Вимірювання діяльності з надання соціальних послуг.

Поняття «вимірювання діяльності». Місце вимірювання діяльності у системі управління за результатами діяльності. Вимірювання діяльності та оцінювання: основні відмінності.

Тема 9. Організаційні рівні та показники вимірювання діяльності в сфері надання соціальних послуг.

Організаційні рівні, на яких доцільно запровадити систему вимірювання діяльності у сфері надання соціальних послуг. Показники (індикатори), що використовуються для

вимірювання діяльності. Відмінність між поняттями «продукт» та «результат» у процесі вимірювання діяльності.

Тема 10. Індикатори, що можуть бути рекомендовані для вимірювання діяльності соціальних установ України.

Індикатори витрат. Індикатори обсягу. Індикатори результату. Індикатори якості послуг. Індикатори ефективності. Індикатори результативності.

Використана література:

1. Албегова И. Ф. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг : учеб. пособ. / И. Ф. Албегова, Е. А. Серова, Г. Л. Шаматонова. — Ярославль : ЯрГУ, 2015. — 116 с.
2. Болотніков А. О. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг : навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл.] / А. О. Болотніков. — К. : МАУП, 2005. — 144 с.
3. Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії» від 5 жовтня 2000 року № 2017-III // Відомості Верховної Ради України. — 2000. — № 48. — С. 408.
4. Закон України «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 № 966-IV. [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/966-15>.
5. Перелік соціальних послуг, що надаються особам, які перебувають у складних життєвих обставинах і не можуть самостійно їх подолати: затверджений наказом Міністерства соціальної політики України 03.09.2012 № 537 // Офіційний вісник України. — 2012. — №74 (8 жовт.).
6. Циба В. Т. Основи теорії кваліметрії : навч. посіб. / В. Т. Циба. — К. : ІЗМН, 1997. — 160 с.