

ШИМОРИНА Е.Ф.

**СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ,
ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Учебное пособие

**Москва
Издательство Нобель Пресс**

**УДК 316
ББК 60.5
Ш 61**

Ш 61 Шиморина Е.Ф.

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлению подготовки «Социальная работа». – Москва: Издательство Nobel Press. 2013. – 278 с.

ISBN 978-5-518-42609-2

Рецензенты:

кандидат философских наук

Российского государственного социального университета

Т.В. Борзова,

доктор педагогических наук, профессор

Московского областного педагогического университета

Н.В. Карташев

Учебное пособие подготовлено в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом 3-го поколения по направлению подготовки «Социальная работа». В пособии раскрыты основные вопросы учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг». Особое внимание уделено объекту, предмету и задачам изучаемого курса, раскрытию понятийного аппарата, принципов, функций общей и социальной квалиметрии, стандартизации социальных услуг. Рассматриваются теоретико-методологические основы исследования качества жизни населения в современном обществе; обосновывается методологический потенциал и технологические возможности квалиметрического подхода к анализу и решению проблем качества социального обслуживания населения. Социальное обслуживание населения рассматривается как составляющая качества жизни в современном обществе.

Учебное пособие предназначено для студентов-бакалавров, обучающихся по направлению подготовки «Социальная работа», преподавателей и практических работников. Также будет полезно всем интересующимся развитием современного общества и повышением качества жизни человека.

**УДК 316
ББК 60.9**

ISBN 978-5-518-42609-2

**© Издательство Nobel Press, 2013
© Шиморина Е.Ф., 2013**

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К СТАНДАРТИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	5
Тема 1. Понятийный аппарат дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»: социальность, социальная структура, социальные отношения и социальная сфера	5
<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	20
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
Тема 2. Квалиметрия. Научный статус и методы квалиметрии. Стандартизация.	21
<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	37
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
Тема 3. Социальная сфера: понятие, структура и функции социальной сферы	39
<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	59
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
РАЗДЕЛ 2. СОЦИАЛЬНЫЕ ИНТЕРЕСЫ, ПРОБЛЕМЫ И ПОТРЕБНОСТИ КАК БАЗА СТАНДАРТИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	61
Тема 4. Социальное государство. Социальные интересы и потребности	61
<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	69
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
Тема 5. Социальная структура и социальные законы иерархии	70
<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	81
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
Тема 6. Социальные проблемы и противоречия: норма и девиантность	82
<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	90
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
РАЗДЕЛ 3. СОЦИАЛЬНАЯ ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ И КАЧЕСТВО ЖИЗНИ	91
Тема 7. Потребление. Материальные и нематериальные блага	91
<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	105
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
Тема 8. Показатели и интегральные свойства качества жизни	107
<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	118
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
Тема 9. Денежные, душевые доходы и расходы определенных социально-демографических групп населения. Показатели дифференциации населения	119
<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	127
<i>Список рекомендуемой литературы</i>	

Тема 10.	Социальная политика: минимальный размер оплаты труда (МРОТ) и средняя оплата труда работников	128
	<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	140
	<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
РАЗДЕЛ 4. СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В РОССИИ И ЗАРУБЕЖОМ		141
Тема 11.	Система показателей социальной сферы	141
	<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	153
	<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
Тема 12.	Социальные услуги. Стандартизация социальных услуг	154
	<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	177
	<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
Тема 13.	Международные стандарты в области качества услуг (ИСО)	179
	<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	189
	<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
Тема 14.	Социальное обслуживание: Национальный стандарт России, показатели качества и эффективности социального обслуживания	191
	<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	200
	<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
РАЗДЕЛ 5. СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА КАК ИНСТРУМЕНТ РАЗВИТИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ		202
Тема 15.	Правовое регулирование социальной сферы	202
	<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	212
	<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
Тема 16.	Финансирование социальной сферы	214
	<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	223
	<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
РАЗДЕЛ 6. ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ		224
Тема 17.	Методики оценки эффективности социальной работы	224
	<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	234
	<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
Тема 18.	Сущность, функции и типы социологических исследований оценки качества услуг (социальной работы)	235
	<i>Вопросы для самоконтроля знаний</i>	245
	<i>Список рекомендуемой литературы</i>	
Вопросы для подготовки к экзамену		246
Тесты		249
Использованная литература		268
Электронные ресурсы		271
Национальные стандарты в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов		272

РАЗДЕЛ 1.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К СТАНДАРТИЗАЦИИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

ТЕМА 1.

ПОНЯТИЙНЫЙ АППАРАТ ДИСЦИПЛИНЫ «СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ»: СОЦИАЛЬНОСТЬ, СОЦИАЛЬНАЯ СТРУКТУРА, СОЦИАЛЬНЫЕ ОТНОШЕНИЯ И СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА

Слово *«социальное»* происходит от латинского *«совместный, общественный»*. Понятие *«социальное»* служит для выделения сущности общественной жизни людей. В нем отражается как специфика социальной формы движения материи, так и противоречивое единство человека как общественного существа и, вместе с тем, биологического организма. История развития философии и социологии содержит попытки содержательного определения понятия *«социальное»* по двум основным направлениям. Первое связано с выявлением сущности социальных связей, то есть того, что заставляет людей жить вместе. Второе – стремление определить природу социальной реальности.

Изначально *социальность* выводилась из природы человека как свойственное качество, помимо воли и желания людей объединяющее их в сообщества. Имелись и другие точки зрения, в соответствии с которыми, человек не обладает врожденным чувством социального. Человек агрессивен и несоциален по

мнению социологов Томаса Гоббса, Никколо Макиавелли, он вступает в объединения с целью самосохранения. Эмиль Дюркгейм и его последователи объясняли социальную связь из «коллективных представлений» как органическую солидарность, а социальную реальность, как реальность особого рода, суть которой составляет мифологические и духовные социальные факты. Макс Вебер рассматривал человеческое поведение, которое имеет субъективный смысл и ориентировано на другого человека, через *социальное действие*.

Понимание *социального* в традиции марксизма, характеризуется тем, что *социальное* рассматривается не как индивидуальное, а как общее типичное. Понятие *социальное* связывается с положением людей в обществе, их образом жизни. *Общественный строй и общественные отношения* – эти понятия употреблялись, когда речь шла об обществе, о взаимодействии его сторон – экономической, политической, идеологической. Понятия *социальное, социальные отношения* использовались в случае, если исследовалась природа отношений людей друг с другом, человека с человеком, положение человека и его роль в обществе.

Современное понимание социального двояко. В широком смысле *социальное* синонимом общественного и обозначает все то, что относится к обществу вообще. В узком смысле *социальное* – это сторона общественных отношений, из которых состоит общество. В такой трактовке *социальное* отражает способ взаимодействий между социальными группами, слоями и индивидами как представителями групп, слоев в их положении и роли в обществе, образе и укладе жизни, обеспечении условий для полной реализации их потребностей.

Различие между понятиями *общественное* и *социальное* имеет не только теоретическое, но и практическое значение. Социальные отношения, характеризующие взаимодействие личности через социальные общности с обществом, важный аспект экономических, политических, культурных отношений. Экономические общественные отношения выявляют те только особенности между трудом и капиталом, но и социальные отношения между рабочими и предпринимателем, профсоюзами

и союзами предпринимателей и т. п. Чтобы избежать отождествления социального и общественного в социологии процессы и явления, характерные для всего общества, принято называть *социальными*.

Социальное выражает определенный тип связи между людьми – социальные связи. Социальная связь порождается и воспроизводится самими условиями жизни людей, побуждающими их к объединению с другими людьми в коллективном труде по производству всего того, что необходимо для удовлетворения жизненных потребностей. Социальная связь – первое и самое главное условие самосохранения, выживания человека, существования общественной жизни, возникновения социальных общностей.

Понятие *социальная общность* – базовая категория социологии, выявляющая специфику развития социального на основе макро- и микроуровней социологического анализа:

Социальная общность – это объективно обусловленное объединение людей, основой внутренней связи между которыми есть территория проживания, находящиеся в их распоряжении материальные ценности и признаваемые ими ценности культуры.

поведение людей, массовые процессы, культуры, социальные институты, отношения собственности и власти, управления, функции, роли ожидания и т. п.

Традиция понятия *общность* восходит к древности. Аристотель использовал понятие общности при определении полиса как общности общностей. В XIX в. социалисты-утописты отождествляли общность с типом общества, организованного согласно человеческим потребностям. В конце XIX в. создание общности связывалось с органической волей, где преобладали связи родства, братства и соседства. Материальной основой социальной общности признавалась коллективная собственность.

В XX в. социальная общность определяется с учетом территориальной специфики и социокультурных факторов. Дж. Мерсером дано наиболее распространенное определение общности: внутренне функционально связанное объединение

людей, живущих на определенной географической территории в определенное время, имеющих общую культуру, образующих определенную социальную структуру и проявляющих чувство своего единства в составе отдельной группы. Американский социолог Т. Парсонс определял понятие общности как социальную систему, объединение действующих лиц, обладающих определенным территориальным пространством как основой для осуществления большей части их повседневной деятельности.

Социальные отношения – это относительно самостоятельный, специфический вид общественных отношений, выражающий деятельность социальных субъектов по поводу их неодинакового положения в обществе и роли в общественной жизни.

Социальные общности – это общности разного типа, они охватывают все возможные состояния и формы бытия человека. В. Ядов полагает, что понятие *социальной общности* охватывает и те разновидности, которые не имеют жесткой структурной организации, представляют дисперсную массу, объединяемую общим интересом в длительном или кратком временном пространстве (например, массовое движение, аудиторное зрелище, толпа и т. п.), а также долговременные групповые образования. Система общественного формирования, организации – это и есть формирование многообразных социальных общностей, социальных субъектов, реализующих социальные интересы в современных условиях и в исторической перспективе. Различие в интересах определенных социальных общностей, создает альтернативу исторического процесса, ставит общество перед выбором того или иного пути дальнейшего развития.

Современное общество – это система, состоящая из отдельных уровней социальных общностей.

При социологическом анализе в основном изучаются субъекты четырех уровней общности.

Во-первых, фундаментальный уровень формирования, организации общества — это человечество в целом, создающее

свои интересы как единая цивилизация в бесконечном мироздании.

Во-вторых, это социальные институты.

Социальные институты возникают в пределах социальной организации общества в процессе общественного разделения труда и общественных отношений. Внешне социальные институты – это совокупность лиц, учреждений, обладающих определенными материальными средствами и осуществляющими конкретную социальную функцию. Внутреннее содержание деятельности социальных институтов – определенный набор стандартов поведения конкретных лиц в конкретной ситуации. Каждый социальный институт характеризуется наличием цели деятельности, конкретными функциями, обеспечивающими, ее достижение, набором социальных позиций и ролей, типичных для определенного социального института, а также системой санкций, обеспечивающих поощрение желаемого и подавления отклоняющегося поведения.

Система социальных и государственных, властных институтов современного общества, их взаимодействие обеспечивает ему возможность функционирования и развития как совокупности базисных и надстроечных общественных отношений. Социальные институты подразделяются на пять групп: экономические – занимающиеся производством и распределением материальных благ, организацией труда, финансово-денежным оборотом и т. п.; политические – связанные с осуществлением функций власти. Распределение позиций и человеческих ресурсов определяют институты стратификации. Существуют и другие институты: родства, которые связаны с браком, семьей и социализацией (воспитанием) молодежи; культурные институты, связанные с религиозными нравами, обычаями и деятельностью, с научным и художественным творчеством, утверждают и развивают преемственность культуры общества, передают ее следующим поколениям и организуют отношение людей к религии, культуре и т.п.

Основой тесного взаимодействия **социальных институтов** с обществом служит реализация главной функции институтов – *удовлетворение конкретной социальной потребности, интереса.*

По функциональности в зависимости от количества основных и неосновных функций, которые они реализуют социальные институты делятся на монофункциональные и полифункциональные. Изменения социальных потребностей не всегда находят адекватное отражение в структуре и функциях соответствующего социального института, что приводит к возникновению явления дисфункции. Они выражаются в недостатке материальных средств и в организационных неурядицах, в неясности целей деятельности. Если социальные институты в условиях нарастающей дисфункции продолжают работать на свои интересы, не совпадающие с общественными, а это приводит к вырождению социальных институтов.

Социальный институт – это устойчивая, организованная форма деятельности групп, общностей людей, социальных слоев, форма закрепления и способ осуществления специализированной деятельности, обеспечивающей функционирование общественных отношений.

В-третьих, классы, социальные группы (общности), слои, или страты – также относятся к определенному уровню социальной структуры общества.

В-четвертых, выделяется уровень отдельного индивида, как единичный субъект и объект социальных отношений.

Отождествление понятий «социальные отношения» и «общественные отношения» правомерно лишь в том случае, когда социальные отношения понимают в широком смысле, противопоставляя их природным отношениям.

Социальные отношения взаимосвязаны с другими отношениями из системы общественных отношений, они не являются статичными формами социального взаимодействия.

Чтобы вычлениить собственно социальные отношения из системы общественных отношений, необходимо, прежде всего, установить, по поводу чего они складываются. Известно, что каждый вид общественных отношений складывается и реализуется между социальными субъектами по поводу того или