

13. *Grebenstchikoff G. Chapter Three. Tale of White Mountains // G. Grebenstchikoff. My Siberia. Рукопись, машинопись (на английском языке). Из материалов личного фонда писателя Г.Д. Гребенщикова. Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая, Барнаул. Б. г.*
14. *Grebenstchikoff G. My Siberia. Рукопись, машинопись (на английском языке). Из материалов личного фонда писателя Г. Д. Гребенщикова. Государственный музей истории литературы, искусства и культуры Алтая, Барнаул. Б. г.*

ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ КАЧЕСТВА В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Калинина Ю.А., Лапшина А.Д., Лапшина В.Д., Барнаул (Россия)

***Аннотация.** В контексте различных подходов к исследованию качества социального обслуживания авторы выделяют его основные свойства (компоненты), но большинство рассматривают ожидания и потребительские требования в соотношении со свойствами услуги как результата процесса социального обслуживания.*

***Ключевые слова:** социальное обслуживание, социальные услуги, качество услуги, качество процесса социального обслуживания*

APPROACHES TO QUALITY RESEARCH IN THE SPHERE OF SOCIAL SERVICES OF THE POPULATION

Kalinina Yu.A., Lapshina A.D., Lapshina V.D., Barnaul (Russia)

***Abstract.** In the context of various approaches to the study of the quality of social service, the authors identify its main properties (components), but most consider expectations and consumer requirements in relation to the properties of the service as a result of the social service process.*

***Keywords:** social service, social services, service quality, quality of the social service process*

В сфере социального обслуживания населения важную роль играет такое понятие как «качество», что связано с необходимостью выбора надежного поставщика социальных услуг. От качества условий оказания услуг, качества социальной услуги зависит степень удовлетворения потребностей получателей социальных услуг.

Сущность понятия «качество» можно рассмотреть с разных подходов: философского, экономического, технического, социального, правового, квалиметрического.

Философский подход к исследованию качества обращает внимание на внутреннее содержание объекта, его специфичность. Качество – это устойчивая совокупность свойств предмета, отличающих его от всех других предметов, теряя которые предметы перестают быть тем, что они есть. Основными представителями данного подхода являются Аристотель, Г. Гегель, И. Кант, В. И. Даль, Ф. Энгельс, Р. Декарт, Дж. Локк и др. [5, с. 13-14].

Экономический подход показывает взаимосвязь качества и стоимости. Товар характеризует цена и качество, но именно качество заставляет потребителя покупать товар вновь. Если у фирмы имеется репутация изготовителя продукции неудовлетворительного качества, то это приводит к снижению потребительского спроса. Повышение качества продукции сопровождается повышением производительности за счет сокращения статей затрат. Основными представителями экономического подхода являются Дж. Джуран, А. Фейгенбаум, Ф. Кросби, Г. Тагути, Дж. Ситтинг.

Технический подход показывает, что качество учитывается, сопоставляется с определенными показателями. Соответствие показателей продукции требованиям означает качество. Отклонение одного из показателей качества продукции от требований рассматривается как брак, дефект [6, с. 7]. Представители технического подхода разрабатывают методы контроля качества, например, японским ученым разработан метод, направленный на изучение причин изменения качества на всех этапах технологического процесса – диаграмма Исикавы. Внешний вид диаграммы схож со скелетом рыбы: основная линия является проблемой, к ней под наклоном обозначаются факторы, воздействующие на проблему. Исикава предполагает, что такими факторами являются: материал, оборудование, измерение, метод, люди, менеджмент.

Социальный подход показывает отношение, восприятие продукции и услуг определенными потребителями. Субъективное отношение формируется под воздействием социальных факторов (пол, возраст, уровень доходов, социальный статус, уровень культуры и др.). Качество понимается как категория, которая отвечает законам спроса и предложения и зависит от социальных факторов, влияющих на потребителя [4, с. 187].

Правовой подход ставит акцент на нормативном отражении качества в стандартах и нормативах, т. е. закрепляется совокупность свойств и показателей качества объекта, ниже которой нельзя опуститься при изготовлении или использовании объекта [4, с. 188]. Правовой подход к исследованию качества направлен на разработку,

утверждение законодательных и нормативных документов и их внедрение и выполнение в практической деятельности [2, с. 14].

В конце 1960-х годов XX века сформировалась самостоятельная наука об оценивании качества различного рода объектов – квалиметрия, что позволяет говорить о квалиметрическом подходе к определению качества. Представителями данного подхода являются Г.Г. Азгальдов, А.В. Гличев, В.П. Панов, Ю.Т. Рубаник, Ф. Татарский, З.Н Крапивенский, Ю.П. Кураченко, У.Э. Деминг, Дж. Джуран и другие.

Согласно квалиметрическому подходу абсолютным приоритетом в оценке качества обладает потребитель (получатель). Продукция, услуга должна быть способной удовлетворять потребность, иначе она лишена качества. С помощью определенного набора показателей или критериев можно оценить качество услуги по различным аспектам. Показатели могут быть количественные и качественные.

Качество представляет собой совокупность свойств, которые характеризуют получаемые при потреблении объекта результаты (как желательные, положительные, так и нежелательные, отрицательные) [3, с. 9]. Качество показывает способность удовлетворять определенные потребности и преобразовываться согласно этим потребностям. Качество, с точки зрения указанного подхода, выступает как субъективная мера соответствия некоторого оцениваемого объекта потребностям оценщика.

Квалиметрический подход к определению качества находит свое отражение в проведении независимой оценки качества условий оказания социальных услуг. Под условиями оказания социальных услуг понимается совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания. Так, каждый из пяти критериев независимой оценки качества условий оказания услуг содержит показатель, характеризующий удовлетворенность потребителя.

В зависимости от этапа, на котором потребитель оценивает качество, можно выделять два вида качества: воспринимаемое и реальное.

Воспринимаемое качество формируется потребителем на этапе принятия решения о покупке услуги. Воспринимаемое качество является воображаемой моделью, в которой содержатся ожидания потребителя. Оно складывается из информации, полученной потребителем из различных источников: СМИ, рекламы, отзывов других потребителей. Кроме того, наблюдается взаимосвязь между заявленной ценой и воспринимаемым качеством: чем дороже услуга, тем более высокое качество ожидает получить потенциальный потребитель от данной услуги.

Реальное качество прослеживается как на этапе оказания услуги, так и на этапе восприятия результатов или последствий оказанной услуги. Реальное качество оценивается с помощью обратной связи, полученной от потребителя с помощью разработанных методик оценки и измерения качества. Можно отметить, что у потребителя первоначально формируется субъективное восприятие качества услуги, а затем ощущение удовлетворенности или неудовлетворенности полученным качеством [1, с. 126-129].

Таким образом, необходимо отметить, что оценка качества социальных услуг – это комплексное, масштабное исследование, которое включает в себя создание методологической базы исследования на основе теоретических подходов, тщательную разработку инструментария, сбор, анализ полученных данных и представление результатов.

Литература

1. *Жильцов Е.Н., Егоров Е. В., Науменко Т. В.* [и др.] Экономика и управление социальной сферой: учебник. Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова. Москва: Дашков и К°, 2020. 496 с.
2. *Колочева В.В.* Управление качеством услуг: учебное пособие. Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. 99 с.
3. *Кузнецова Н.В.* Управление качеством: учебное пособие. Москва: ФЛИНТА, 2021. 361 с.
4. *Маяцкая И.Н., Никонова О. В., Коржинек Т. А., Евсеев В. О.* Экономические основы социальной работы. Москва : Дашков и К°, 2022. 264 с.
5. Салихов В.А. Управление качеством: учебное пособие. Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2017. 197 с.
6. *Тепман Л. Н.* Управление качеством: учебное пособие. Москва: Юнити-Дана, 2017. 353 с.