

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/297118>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Социология управления

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1. МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ 5

2. МЕТОДОЛОГИЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ 10

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 16

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 17

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования.

Опыт развития системы социального обслуживания населения в современной России показывает, что вопрос оптимизации деятельности социальных учреждений в целях повышения качества социальных услуг остается открытым. По мнению многих исследователей, развитие системы социальных услуг в России уже давно требует четкого и однозначного понимания эффективности оказания социальных услуг через разработку критериев и показателей оценки качества социальных услуг.

Практика показывает, что оценка эффективности оказания социальных услуг на сегодняшний день осуществляется органами власти в основном в количественном выражении (количество граждан, о которых заботятся отделы социального обслуживания на дому; количество граждан, полученных в натуральной, материальной помощи, объем этой помощи, увеличение количества учреждений социального обслуживания и др.). Однако недостаточно внимания уделяется оценке эффективности социальных программ с точки зрения результативности и затрат (административных, моральных и других). В современной научной литературе наиболее известны два теоретических подхода к оценке эффективности организации: объективный и системно-ресурсный [1].

Существует также интегративный подход к оценке эффективности (Р. Стирс), многопараметрический подход (Multiple Constituency Model), «политико-экономический подход» и др. [а].

Среди современных западных подходов к эффективности организации можно также выделить подход с точки зрения удовлетворения потребностей ее участников (К. Барнард, Г. Джорджиу, Д. Ролз, Т. Стирс, Р. Нортон, Д. Каплан). Социальная эффективность предоставления социальных услуг может быть определена с точки зрения общества, поставщиков социальных услуг, потребителей услуг, а также специалистов в области социальных услуг.

Цель исследования – выявить и описать методы планирования оценки качества услуг.

Объект исследования – методы оценки социальных услуг.

Предмет исследования – методы планирования оценки качества услуг.

1. МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Социальная эффективность предоставления социальных услуг обществу позволит повысить уровень и качество жизни населения страны. Для поставщиков социальных услуг социальная результативность будет заключаться в достижении целей и задач, установленных для учреждения, в котором они работают, и в выполнении своих служебных обязанностей.

Для специалистов в области социального обслуживания: в достижении целей и задач, установленных для каждого учреждения социального обслуживания в регионе, а также в выполнении управленческих (распорядительных) функций на каждом конкретном уровне управления системой социальной защиты.

Оценивать эффективность социальной деятельности П.Д. Павленок предлагает использовать следующую формулу: $E = (P/C) + Z + Y$

где Р — полученный результат;

Ц - объект деятельности;

З - затраты;

У - условия активности [2].

Поскольку понятие эффективности в социальной работе очень сложно определить, целесообразно было бы добавить в формулу оценки эффективности оказания социальной услуги еще несколько компонентов, отражающих уровень удовлетворенности получателей услуги содержанием, формы, методы и качество услуг. Следовательно, формула для оценки эффективности оказания социальных услуг будет выглядеть следующим образом: $E = ((P/C) + Z + Y) + (KY + DY + AJS)$

где KY - качество обслуживания;

DY - доступность услуги;

AJS - направленность услуги на активизацию жизненных сил клиента [3].

Качество услуги - это совокупность характеристик, отражающих способность предоставляемой услуги удовлетворять потребности и интересы получателя услуги.

Доступность услуги характеризуется условиями доступа к территориям, зданиям и помещениям, в пределах которых оказываются услуги; обеспечить население информацией о работе социальных учреждений, видах предоставляемых услуг и т.д. Активизация жизненных сил уязвимых слоев населения в процессе оказания социальных услуг должна предполагать повышение уровня социальной активности клиента, стремление самостоятельно искать выход из сложившейся ситуации и т.д.

В научной литературе понятия качества и эффективности часто считаются тождественными или очень близкими, а понятие эффективности всегда основывается на наличии высокого качества явления или процесса. Но в ряде случаев эти составляющие объекта исследования не только не тождественны, но могут даже прямо противоречить друг другу.

Это затрудняет правильную интерпретацию и негативно влияет на оценку. Особенно это проявляется в отношении качества и эффективности услуг, предоставляемых организациями государственного сектора. В то же время эти понятия определяют принципиально разные характеристики услуги и могут рассматриваться как независимые друг от друга. Для потребителей социальных услуг одним из важных критериев является качество предоставляемых услуг.

Оценка качества социальных услуг может быть определена благодаря методам, используемым в квалиметрии, которая изучает и реализует методы количественной оценки качества. На практике оценка качества услуг по всему набору показателей может занять много времени и быть неэффективной. Как правило, анализ качества той или иной услуги можно проводить по меньшему числу показателей.

При этом для выбора репрезентативных показателей необходимо проанализировать требования внешней среды [5]:

- - потребители;
- - социальные институты, участвующие в производстве услуг и т.д.

Социальные услуги отличаются от предоставляемых коммерческой организацией, прежде всего тем, что их целью не является получение прибыли. Им принадлежит исключительное право на оказание таких услуг, что исключает конкуренцию, которая обычно является основным фактором, стимулирующим коммерческую организацию к повышению качества услуг.

В социальной квалиметрии существует определенный алгоритм оценки качества услуг такого типа, о которых шла речь выше. Он состоит из следующих основных этапов [4]:

1. Мониторинг спектра услуг, предоставляемых социальными учреждениями, и классификация их по значимости с точки зрения затрачиваемых ресурсов или степени распространения услуги среди населения.
2. Выберите услугу, соответствующую указанным условиям.
3. Определить стейкхолдеров в деятельности организации, производящей социальные услуги, и выявить требования стейкхолдеров к характеристикам услуги.
4. Сформировать репрезентативную выборку показателей качества услуг, определив взаимосвязь между требованиями заинтересованных в деятельности организации сторон и показателями качества услуг.
5. Провести сравнительный анализ реальных значений репрезентативных показателей качества обслуживания с их эталонными значениями.
6. На основании анализа принимается решение о качестве услуги.

При наличии показателей, по которым анализируемая услуга ниже контрольных значений показателей, разработать систему мероприятий по повышению качества этой услуги. Уровень качества социальных услуг определяется из обобщенного показателя качества социальных услуг, представляющего собой

совокупность четырех интегральных показателей качества (K0) по группам [6].

Комплексный показатель качества обслуживания представлен ниже: эксперты оценивают каждый показатель в баллах, затем средние результаты оценки умножаются на весовые коэффициенты (значимость) и произведения суммируются: $K0 = \sum T^i K_i^g \cdot P_i$

где K_i - показатель i -го свойства оцениваемой услуги;

R_i - весовой коэффициент индикатора k_i [7].

На основе консультаций со специалистами в области социально-экономических отношений была разработана бальная система (от 1 до 3, где 1 означает, что данный критерий не соблюдается, 2 - частично соблюдается, 3 - критерий соблюдается полностью). И весовые коэффициенты (от 0 до 1) для каждого из показателей, а также весовые коэффициенты для каждой группы показателей [4]:

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

Для нахождения обобщенного показателя качества значение каждого комплексного показателя корректируется весовым коэффициентом, соответствующим группе, затем значения складываются.

Основным преимуществом представленной методики является возможность оценки качества услуг на основе небольшого количества показателей качества, выбранных исходя из требований заинтересованных сторон в деятельности организации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Акимова, Ю. А. Правовое обеспечение социальной работы [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Ю. А. Акимова, О. И. Байдарова, Е. Н. Золотова — Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 253 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24806>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.
2. Инновационные методы практики социальной работы [Электронный ресурс]: учебн. пособие для магистров / Г. Х. Мусина-Мазнова [и др.] — Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 316 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24748>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.
3. История социальной работы. Документы и практикумы [Электронный ресурс] / М. Н. Коньгина [и др.] — Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 552 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14046>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.
4. Малофеев, И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения [Электронный ресурс] / И. В. Малофеев — Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10977>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.
5. Платонова, Н. М. Введение в теорию социальной работы [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н. М. Платонова — Электрон. текстовые данные.— СПб.: Санкт-Петербургский гос. ин. психологии и социальной работы, 2009.— 188 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22978>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.
6. Холостова, Е. И. Социальная работа в схемах [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е. И. Холостова— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14097>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.
7. Шарин, В. И. История социальной работы [Электронный ресурс]: учеб. пособие / В. И. Шарин — Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 368 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14045>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.
8. Энциклопедия социальных практик [Электронный ресурс] / С. А. Анисимова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 660 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14633>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/297118>