

Лекція № 1

Тема: Історія розвитку управління якістю надання соціальних послуг

План

1. Сутність, зміст та різновиди управління якістю у наданні послуг
2. ISO – Міжнародна організація по стандартизації
3. Основні положення концепції якості: соціальні послуги як об'єкт управління

1. З якогось часу в умовах суспільства споживання всі люди почали надмірно акцентувати увагу на якості продукції, життя, управління, повітря. Якість захопила інформаційне суспільства. Створення поняття «управління якістю» говорить про те, що системи виробництва та споживання отримали достатній рівень свободи, для самостійного слідкування за станом продуктів своєї життєдіяльності. Свобода завжди лякала людей, які розуміли низький рівень культурного розвитку пострадянського простору. Проте, саме свобода надала можливість для розвитку якості на більш високому рівні.

У найбільш широкому сенсі під **якістю** можна розуміти властивість предмету (товару або послуги), яка відповідає нормам суспільного виробництва та вимогам суспільного споживання. По відношенню до людей прийнято казати про сукупність властивостей, але якість людей визначати не прийнято з урахуванням суб'єкт-суб'єктної організації суспільного простору.

З одного боку, якість є важливою вимогою виживання людини. Низька якість умов існування призводить до зменшення народжуваності та збільшення смертності. Це робить якість одним з основних стовпів державно-правового регулювання суспільних відносин. Подібний різновид управління акцентує увагу виключно на нормуванні, контролі та санкціях за недотримання якості наявних товарів та послуг. Проте, в умовах ринку

можливості держави значно обмежують, що неодмінно призводить до погіршення якості у всіх сферах життя суспільства.

З іншого боку, якість є цінністю, а інколи і елітною забаганкою. Отримання якісних (відмінних) продуктів та послуг є показником поліпшення умов існування як по відношенню до минулих часів, так і по відношенню до інших членів суспільства. Подібний підхід значно розширює спектр управлінських заходів. Можна вже планувати та організовувати заходи щодо системного підвищення якості, а також змінювати стандарти її визначення відповідно до актуальних вимог сьогодення. Проблема якості є багатогранною та має наступні аспекти.

Політичний аспект – висока якість є критерієм розвитку суспільства, що є показником ефективності будь-якого державника.

Соціальний аспект – якість в умовах ринку є основою виживання як для споживача, так і для виробника. Проте, гонитва за якістю формує її дефіцит та недосяжність (горизонт якості).

Економічний аспект - висока якість дорівнює більшим витратам, але й більшим прибуткам.

Науково-технічний аспект – пошук напрямків поліпшення якості є викликом для науки, що стимулює її розвиток.

Організаційний аспект – якість обмежена можливостями організації суспільного життя.

Згадаємо відомі визначення про якість. Аристотель визначає якість як «відому відмінність». Дж. Локк наполягає суб'єктивних та об'єктивних якостях. Проте, найбільш точно філософське формулювання народження якості відбулось у законі переходу кількісних змін у якісні. Будь яка нова якість є наслідком накопичення кількісних змін.

Міжнародна універсалізація розуміння якості відбулась достатньо нещодавно. Міжнародною організацією зі стандартизації (ISO) було прийнято універсальне визначення якості у стандарті ISO 8402:1994, яке увійшло у прийнятий в Україні ДСТУ ISO 9000-2001.

Відповідно до стандарту ISO 9000: «Продукція – це результат процесу, а процес – сукупність взаємопов’язаних або таких, що взаємодіють, видів діяльності, яка перетворює входи на виходи» [1, с. 12]. Крім того, надаються чотири категорії продукції: послуги, інтелектуальна продукція, технічні засоби, перероблені матеріали. Відтак, послуги належать до однієї з категорій продукції.

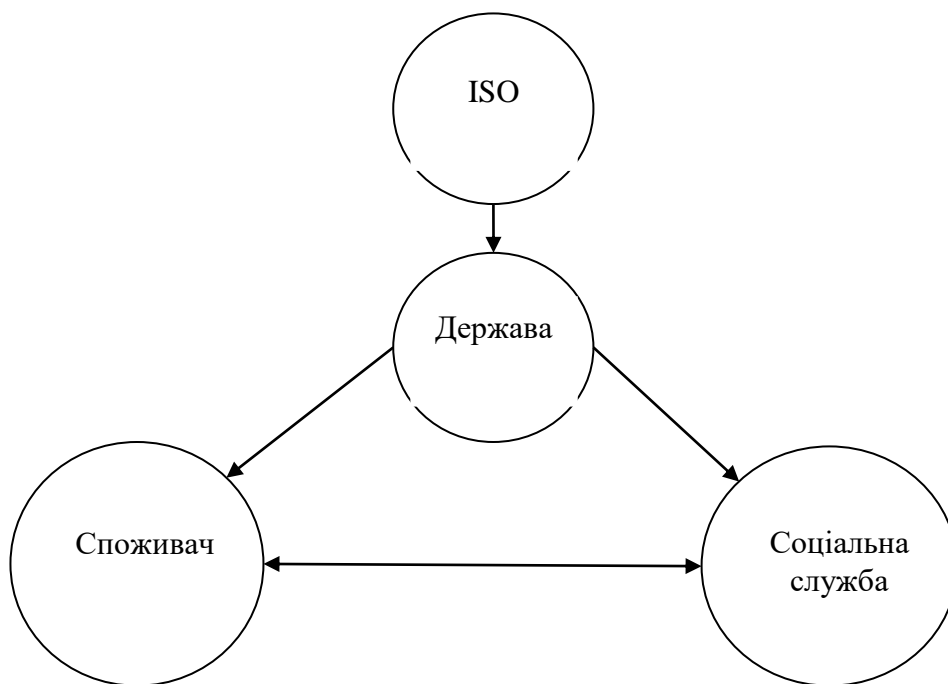


Схема 1.1. Управління якістю надання соціальних послуг

Власне послуги розуміються як: «Результат щонайменш одного з видів діяльності, обов’язково здійсненого у взаємодії між постачальником і замовником, і як правило, нематеріальний» [1, с. 13]. Загальна класифікація послуг передбачає наступне:

- дії з матеріальною продукцією (ремонт);
- дії з нематеріальною продукцією (консультування);
- надання нематеріальної продукції (освіта);
- створення сприятливих умов для замовника.

Визначаються три основні підходи до визначення якості:

1. З точки зору відповідності домовленостям.

2. З точки зору інтересів споживача.

3. З точки зору відповідності закладеним стандартам та нормативам.

За великий рахунок формула споживач – постачальник дорівнює формулі вимога – якість. **З урахуванням клієнтоорієнтованість соціальних послуг сукупність характеристик якості може бути такою:** надійність, гарантія, доступність, взаємозв'язок, чуйність, ввічливість, наявність симпатій, відчутність. Проте, перелік є безумовно відкритим.

Наведемо класифікацію показників якості, які впливають на специфіку управління [1]:

- 1) **за властивостями:** показники призначення і довговічності, показники надійності, показники технологічності, естетичні показники, ергономічні показники, показники стандартизації та уніфікації, показники екологічної безпеки.
- 2) **За способом вираження:** показники, виражені в натуральних одиницях, показники, виражені в безрозмірних одиницях, показники, виражені у вартісних одиницях.
- 3) За кількістю властивостей: узагальнюючі, одиничні, комплексні.
- 4) За доступністю: базові та відносні.

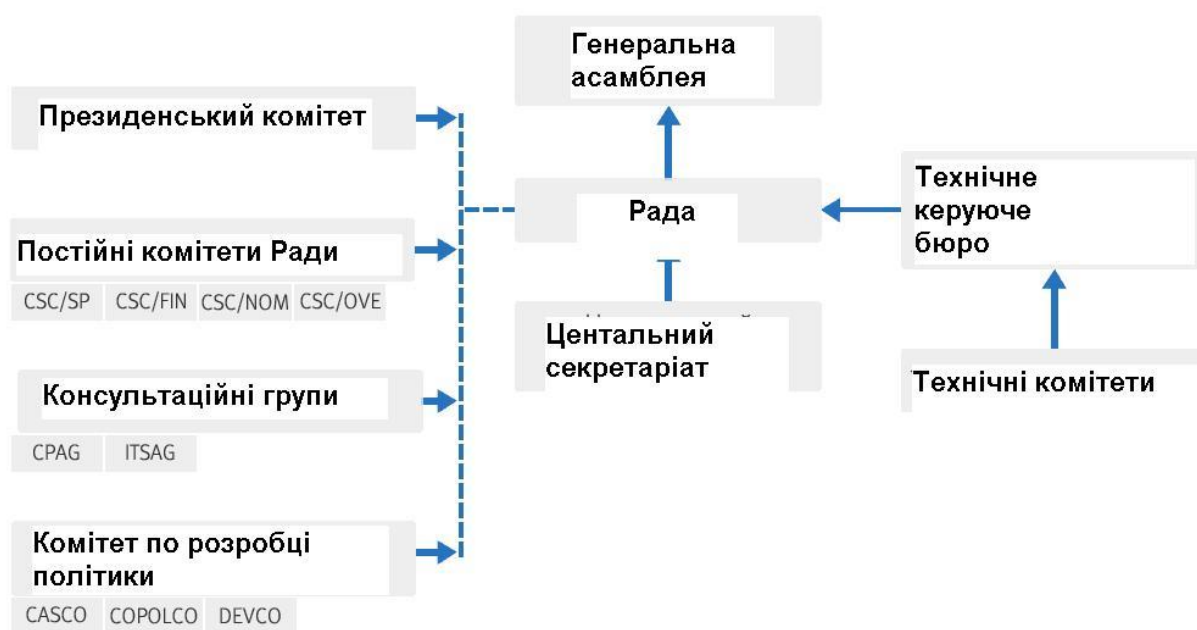
Таким чином, управління якістю орієнтоване на її подвійне бачення як значення і як цінності, що зумовлює необхідність максимальною універсалізації підходу до якості у вигляді єдиного регулятора, яким і стала Міжнародна організація зі стандартизації (ISO).

2. Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) – це доволі цікавий гегемон у сфері управління якістю. Він виступає певним регулятором взаємодії між розвинутим світом і тим світом, що розвивається. При цьому, регулятор має можливість і нахабство видавати сертифікати про відповідність стандартам ISO на платній основі. При цьому, уніфікація цікава як ідеал, до якого потрібно тягнутись тим, хто не має належної якості.

Проте, зрозуміло, що всі по одним стандартам жити не зможуть, а також і не схочуть.

Міжнародна організація із стандартизації є: «Незалежною неурядовою міжнародною організацією, до діяльності якої залучені національні органи по стандартизації. Ці органи складаються з експертів, які обмінюються кращими практиками та розробляють добровільні, засновані на консенсусі, стандарти. Міжнародні стандарти сприяють втіленню інновацій та подоланню глобальних викликів. Центральний секретаріат ISO знаходиться у Женеві (Швейцарія)» [2]. Яким може бути мотив для звернення до міжнародних стандартів. По-перше, це внутрішня потреба у визнанні якості того, що ти робиш. По-друге, необхідність співпрацювати з іншими учасниками подібної сфери діяльності у глобальному світовому просторі.

Схема 1.2. Організаційна структура управління ISO



ISO – це некомерційна недержавна організація, членами якої є представники національних органів по стандартизації з 161 країни. Генеральна асамблея та Рада займаються визначенням стратегічних цілей ISO та визначають основні тенденції розвитку світової взаємодії. Щоденна діяльність, спрямована на реалізацію поставлених цілей, знаходиться у

веденні Центрального секретаріату. Центральний секретаріат знаходиться під керівництвом Генерального секретаря [2]. Подібна конструкція управління говорить про те, що організація зі стандартизації якості заснована на умовах колегіальності, партнерства, дорадчої компетентності та інформативності.

Звернемо увагу на Раду ІСО. Вона займається максимумом питань з управління організацією. Засідання ради збираються два рази на рік. У склад Ради входять двадцять представників від комітетів. З одного боку, універсальна структура, а з іншого, питання приймаються доволі довго. Комітати ради:

- **Президентський комітет** слідкує за якістю роботи тих, хто займається якістю;
- **CASCO** – Комітет по оцінці відповідності;
- **COPOLCO** – Комітет ІСО по споживацькій політиці;
- **DEVCO** – Комітет ІСО з питань країни, що розвиваються;
- **Council Standing Committees** – Постійні комітети по фінансовим питанням та стратегічній політиці;
- **Ad hoc Advisory Committees** – Спеціальні консультаційні групи.

Технічне керуюче бюро займається розробкою стандартів та керівництвом технічних комітетів. Незважаючи на те, що всі допоміжні галузі суспільної діяльності виводились з виробництва, настання інформаційної ери вимагає від ІСО концентрації уваги на наданні послуг. Таким чином, управління якістю надання соціальних послуг розвивалось з комерційного управління, але поступово отримує власну систему регулювання.

3. Суспільство споживання має бути наповнено різноманітними послугами, які його полегшують та створюють видимість суб'єктності та комфортності існування. Послуги займають 2/3 виробництва у розвинутих країнах та 50 % у тих країнах, що розвиваються. Значний акцент на послуги сприяє децентралізації суспільного виробництва та орієнтирі на людину.

Соціальні послуги займають рівноправне місце у платному та гарантованому державою сегменті. Кожен якісний фахівець з управління знає, що виробництво не можливе без людей, які впевнені у своїй захищеності та своєму майбутньому. Відтак, соціальні послуги для них - це запорука майбутнього прибутку.

Що входить до соціальної інфраструктури? Вона включає: «Заклади освіти, охорони здоров'я, культури, мистецтва, соціального обслуговування, що посідають значне місце у народному господарстві» [1, с. 45]. Якість послуг у цих сферах впливає на функціональність безпосередніх виробників матеріальних благ.

У цьому процесі беруть участь споживач та постачальник соціальної послуги. При цьому, найбільш ефективним є тільки один критерій якості – це задоволення потреб споживача. Споживач соціальної послуги - це «саме той, хто її отримує, тобто клієнти соціальної роботи є безпосередніми споживачами соціальної послуги» [1, с. 46]. Складність задоволення споживачів може відображатись і у специфіці суспільного розвитку, де не прийнято виказувати своє задоволення. Крім того, велика складність полягає в тому, що давати оцінку якості соціальної послуги має її замовник, яким вважається суспільство. Поряд з цим, в Україні так і не прийнято закон «Про соціальне замовлення», які регулює всі необхідні організаційно-правові нюанси.

Нагадаємо: «Соціальне замовлення – це економічний механізм, завдяки якому в громадські та благодійні організації можуть отримувати кошти із місцевого бюджету на здійснення діяльності, спрямованої на розв'язання соціальних проблем, які стоять перед місцевою громадою» [1, с. 47]. Соціальне замовлення має розвиватись в Україні на ряду з державним та комерційним замовленням.

Вимоги до системи соціальних послуг за Концепцією реформування (Розпорядження КМУ № 178-р від 13 квітня 2007 року):

1. Орієнтованість на задоволення потреб отримувачів послуг,

2. Адресність надання послуг,
3. Залучення отримувача послуг до розв'язання власних проблем.
4. Децентралізація системи надання соціальних послуг.
5. Створення для надавачів соціальних послуг усіх форм власності рівних умов на ринку таких послуг.
6. Ефективність надання соціальних послуг.
7. Прозорість та підзвітність системи соціальних послуг.
8. Забезпечення якості соціальних послуг.
9. Використання найкращого досвіду.

Споживач перебуває у центрі основних компонентів системи якості при наданні соціальних послуг. Це можна відтворити у вигляді схеми.



Схема 1.3. Основні компоненти системи якості

Критеріями визначення якості соціальних послуг є: географічна доступність, соціальна доступність, рівність у розподілі послуг, відповідність потребам населення, ефективність, економічність. Контроль якості надання соціальних послуг є важливою умовою її дотримання, але ніяка репресивна машина не допоможе, якщо в організації немає розуміння про необхідність надання соціальних послуг.

Відтак, зазначимо, що запорукою якості надання соціальних послуг є вихований та задоволений персонал соціальної служби, який на професійному рівні може здійснювати свою діяльність.

Література:

1. Сич Т.В. Управління якістю соціальних послуг: [навч. посібник для магістрів спец. «Управління соціальним закладом»]/ Т. В. Сич; Держ. закл. «ЛНУ імені Тараса Шевченка». – Х.: ООО «Цифра принт», 2016. – 252 с.

2. Международная организация по стандартизации: ИСО// <https://www.iso.org/ru/about-us.html>