**Дәріс 1. Әлеуметтік сапа және оны бағалау**

Әлеуметтік қызметтердің тиімділігін, қызметтерді пайдаланушылардың әртүрлі топтарымен әлеуметтік жұмыстың сапасын, адамдардың жағдайын жақсартуға байланысты әртүрлі әлеуметтік жобалардың сапасын зерттеу мәселесі тұтастай алғанда нормативтік, бағдарламалық және әлеуметтік контекстегі маңызды мәселелердің бірі болып табылады.

Қазіргі ғылымда әлеуметтік жұмыс теориясы мен практикасы саласында көптеген зерттеулер бар. Олардың ішінде зерттеушілердің еңбектерін бөліп көрсетуге болады:

- жалпы ғылыми теория мәселелері және әлеуметтік жұмысты әлеуметтік-философиялық түсіну (п. д. Павленок, г. П. Отюцкий, В. А. Никитин, В. П. Шалаев, П. А. Пономарев, В. И. Жуков және т.б.);

- Әлеуметтік жұмыстың тарихи аспектілері (В. В. Коннова, Л. В. Бадя, К. В. Кузьмин, Е.Холостова, М.Фирсов және басқалар);

- Әлеуметтік жұмыстың әлеуметтік аспектілері (С.Григорьев, Л. Гуслякова, В. В. Колков, г. И. Осадчая, З.Саралиева және басқа);

- Әлеуметтік жұмыстың психологиялық-педагогикалық аспектілері (В.А. Никитин, О. А. Аникеева, М. А. Гулина, Б. Ю. Шапиро және басқалар).

"Қызмет", "тиімділік" және "сапа" сияқты біздің зерттеуімізге негіз болатын категорияларды біржақты түсіндірудің маңыздылығын ескере отырып, біз олардың мәнін ашудың қолданыстағы тәсілдеріне теориялық талдау жасадық және қарастырылған тұжырымдамалардың мазмұнын нақтыладық.

"Қызмет" санатын анықтау технологиялық тәсілге негізделген, бұл оны жүзеге асыру процесінде тікелей көрінетін және әсер ету объектісінің қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған пайдалы материалдық емес әсері бар субъектінің әрекеті ретінде түсіндіруге мүмкіндік береді. Осыған байланысты әлеуметтік қызметті халыққа әлеуметтік салада ұсынылатын қызмет ретінде анықтауға болады, оның пайдалы әсері оны тұтыну процесінде көрінеді.

"Тиімділік" сөзінің мағынасы (лат. effectus-орындау, әрекет, әсер) - қажетті нәтижелерге жету қабілеті. Қызметтің нәтижесі мақсатқа қаншалықты жақын болса, соғұрлым оның тиімділігі жоғары болады.

Әлеуметтік жұмыстың тиімділігін анықтауға болады:

* қол жеткізілген нәтижелер (әсерлер) мен осы нәтижелерді қамтамасыз етуге байланысты шығындар арасындағы арақатынас ретінде;
* нақты қол жеткізілген және қажетті нәтижелер ретінде (әсерлер).

Тиімділік көрсеткіштері:

* мекемелер мен оның құрылымдық бөлімшелері қызмет көрсетілетін азаматтардың барлық санаттары үшін қолжетімді арнайы тағайындалған ғимаратта орналасқан. Үй-жайлар коммуналдық-тұрмыстық қызмет көрсетудің барлық құралдарымен қамтамасыз етілген және телефон байланысымен жабдықталған;
* үй-жайдың көлемі мен жай-күйі туралы санитарлық-гигиеналық нормалар мен ережелердің, еңбек қауіпсіздігінің талаптарына жауап береді;
* мекеме алып жатқан аумақ қызметкерлерді, клиенттерді қалыпты орналастыруға және оларға қызмет көрсетуге мүмкіндік береді;
* мекеменің жұмыс жоспарында бар жағдайларды қолдауға, қажет болған жағдайда оларды жақсартуға бағытталған шаралар қарастырылған.

Бірінші анықтама экономикалық сипатта болады және оны әлеуметтік жұмысты жоспарлау және инвестицияның сәттілігін бағалау кезінде қолдануға болады. Екінші анықтама әлеуметтанулық тұрғыдан айқын көрінеді және бақылау және мониторингтік бақылауды жүзеге асыру кезінде пайдаланылуы мүмкін.

Әлеуметтік қызмет көрсету тиімділігінің критерийлері кешенді сипатқа ие.

Бір жағынан, олар әлеуметтік қызмет көрсету процесінің тиімділігін көрсететін стандарттар мен нормативтік көрсеткіштер жүйесі, екінші жағынан - жеке тұлғалардың, тұтастай алғанда отбасының, әлеуметтік топтың әлеуметтік-экономикалық, психологиялық және басқа жағдайының сандық және сапалық көрсеткіштерін көрсететін көрсеткіштер жүйесі.

И. Н. Маяцкаяның пікірінше, әлеуметтік қызметтердің тиімділігін бағалау келесі түрлерін қамтиды:

1) сапаны бағалау (әдетте оны "сапаны бақылау" немесе "сапаны қамтамасыз ету" деп те атайды»);

2) үнемділікті бағалау;

3) пәрменділікті действенность бағалау;

4) нәтижелілікті бағалау.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1. Менеджмент социальной работы: Учеб. Пособие для студ. вузов / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Воитенко. М.: Владос, 2001.
2. Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью. М.: Инсти- тут молодежи, 1992.
3. Методология и методы социологических исследований (итоги работы по- исковых проектов 1992–1996 гг.) / Под ред. О.М. Масловой. М.: Ин-т социологии РАН. 1996.
4. Методы оценки муниципальных программ. М.: Институт экономики горо- да, 2005.
5. Методы сбора информации в социологических исследованиях. Кн. 1, 2 / Отв. ред. В.Г. Андреенков, О.М. Маслова. М.: Наука, 1990.
6. Мещанинова Е.Ю. Проблемы определения эффективности социального обслуживания // Работник социальной службы. No 4. 2005. С. 8–10.

**Дәріс 2. Сапа көрсеткіштері: түсінігі, түрлері**

Әлеуметтік қызмет көрсетуде "сапа" ұғымы қызмет көрсетудің мазмұнына, шарттарына және нәтижелеріне қатысты.

"Қызмет сапасы" категориясын ашу тәсілдерін қолдану оны әлеуметтік салада халыққа көрсетілетін қызметтің пайдалы қасиеттерінің тұтынушылардың белгіленген немесе болжамды қажеттіліктері мен қалауына сәйкестік дәрежесі ретінде анықтауға мүмкіндік береді.

Әлеуметтік қызмет көрсетудің сапасы мен тиімділігі ― "ұқсас ұғымдар".

Кәсіби түрде жүзеге асырылатын әлеуметтік қызмет ол тағайындалған адамдарға айтарлықтай пайда әкеледі және олар оң бағалайды, сапалы.

Егер ол жоспарланған ресурстар мен мақсаттар аясында жүзеге асырылса, күтілетін нәтижелер алынады, яғни қызмет тиімді көрсетіледі. Қызмет сапасын бағалау үшін осы аспектілерде қызметті сипаттайтын көрсеткіштер (немесе өлшемдер) жиынтығы қажет. Көрсеткіштер сапалық және сандық болуы мүмкін.

«Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының 2008 жылғы 29 желтоқсандағы N 114-IV Заңының 1-ші бабында 1) арнаулы әлеуметтік қызметтер - өмірлік қиын жағдайда жүрген адамға (отбасына) туындаған әлеуметтік проблемаларды еңсеру үшін жағдайларды қамтамасыз ететін және оның қоғам өміріне қатысуына басқа азаматтармен тең мүмкіндіктер жасауға бағытталған қызметтер кешені деп көрсетілген.

Біздің ойымызша, әлеуметтік қызмет көрсету ұйымдары жұмысының тиімділігі мен сапасын қамтамасыз етуде әлеуметтік қызметтерді тұтынушылар берген критериалды бағалау маңызды рөл атқарады.

Өмірдің қиын жағдайына тап болған әр адам одан көмексіз өзі шыға алмайтыны белгілі. Оларға мамандар (әлеуметтік қызметкерлер, психологтар, медицина қызметкерлері және т.б.) көмекке келеді. Оларға әртүрлі көмек түрлерін ұйымдастыра және көрсете отырып, олар өмірдің қиындықтарынан шығу үшін жағдай жасайды. Клиенттің мәселелерін шешудің тиімділігі көбінесе маманның өзіне, оның дағдыларына, тәжірибесіне, жеке қасиеттеріне, маманның өз жұмысының мақсаттары мен міндеттерін білуіне, олардың құзіреттілігінің шектері туралы түсінікке, кәсібилік деңгейіне, құндылық бағдарына, маманның жеке басына байланысты.мекеменің тиімділігіне сөзсіз әсер етеді, сондықтан кадрларды таңдау кәсіби міндеттерге сәйкес келеді.

Үшінші критерий – мекеменің мамандармен жабдықталуы және олардың біліктілігі тиімділікті арттырудың тағы бір маңызды факторы болып табылады. Ол сонымен қатар жұмысты бағалау кезінде критерий ретінде әрекет етеді.



**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1. Менеджмент социальной работы: Учеб. Пособие для студ. вузов / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Воитенко. М.: Владос, 2001.
2. Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью. М.: Инсти- тут молодежи, 1992.
3. Методология и методы социологических исследований (итоги работы поисковых проектов 1992–1996 гг.) / Под ред. О.М. Масловой. М.: Инт социологии РАН. 1996.
4. Методы оценки муниципальных программ. М.: Институт экономики города, 2005.

**Дәріс 3. Әлеуметтік қызметтердің сапасы мен тиімділігін бағалаудың теориялық тәсілдері**

 Тәжірибе көрсетіп отырғандай, бүгінгі таңда әлеуметтік қызмет көрсетудің тиімділігін бағалауды билік органдары негізінен сандық көрсеткіштерде (үйде әлеуметтік қызмет көрсету бөлімшелерінде қызмет көрсететін азаматтардың саны; заттай, материалдық көмек алған азаматтардың саны, осы көмектің көлемі; әлеуметтік қызмет көрсету мекемелері санының өсуі және т.б.) жүзеге асырады, алайда нәтижелілік және шығындар (әкімшілік, моральдық және басқа) тұрғысынан әлеуметтік бағдарламалардың тиімділігін бағалауға жеткілікті көңіл бөлінбейді.

Қазіргі ғылыми әдебиеттерде ұйымның тиімділігін бағалаудың ең танымал екі теориялық тәсілі бар: мақсатты және жүйелік ресурстар. Сондай - ақ, тиімділікті бағалауға интегративті тәсіл (R. Stirz), көп параметрлі тәсіл (Multiple Constituency Model), "саяси-экономикалық перспектива" және т.б. ұйымның тиімділігіне қазіргі батыстық көзқарастардың ішінде оның қатысушыларының қажеттіліктерін қанағаттандыру тұрғысынан көзқарасты ажыратуға.

Әлеуметтік қызметтерді ұсынудың әлеуметтік тиімділігі қоғам, әлеуметтік қызметтерді жеткізушілер, қызметтерді тұтынушылар, сондай-ақ әлеуметтік қызмет көрсету саласындағы сарапшылар тұрғысынан айқындалуы мүмкін.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1. Менеджмент социальной работы: Учеб. Пособие для студ. вузов / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Воитенко. М.: Владос, 2001.
2. Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью. М.: Инсти- тут молодежи, 1992.
3. Методология и методы социологических исследований (итоги работы поисковых проектов 1992–1996 гг.) / Под ред. О.М. Масловой. М.: Ин-т социологии РАН. 1996.
4. Методы оценки муниципальных программ. М.: Институт экономики города, 2005.

**Дәріс 4. Әлеуметтік қызметтердің сапасын бағалау мен басқарудың әдіснамалық принциптері**

Қызметтің тиімділігі нақты критерийлердің көмегімен анықталады. Критерий-бұл тиімділік дәрежесін көрсететін және оның мазмұнын ашатын сандық және сапалық көрсеткіштерді қамтитын белгі. Әлеуметтік қызмет көп деңгейлі құбылыс болғандықтан, оның тиімділігін тек бір критерий арқылы анықтау мүмкін емес. Әлеуметтік қолдау жүйесі тиімділігінің ең жалпы критерийі, мысалы, "қоғамдағы жағымсыз тенденцияларды тұрақтандыру"деп санауға болады.

Әлеуметтік жұмысқа қатысты көрсеткіштерді келесі топтарға біріктіруге болады: қызметтерге қажеттілік, қызметтердің қол жетімділігі, әлеуметтік мекеменің коммуналдық тиімділігі, сондай-ақ қызметтердің тиімділігі, шығындардың орындылығы, қаражаттың мақсатты жұмсалуы.

Бірінші топтың "қызметтерге қажеттілік" критерийлері мынадай сандық сипаттамаларға ие:

o демографиялық көрсеткіштер (мысалы, осы аймақтың тұрғындары арасындағы кәмелетке толмағандардың үлесі, халықтың өсу статистикасы)

o Медициналық және экологиялық көрсеткіштер (мысалы, экологиялық

осы аумақ бойынша жағдай; тұрғындардың пайыздық арақатынасы,

әр түрлі аурулардан зардап шегетіндер)

o отбасылық-әлеуметтік көрсеткіштер (мысалы, бойдақтар саны

мүгедек балаларды тәрбиелеп отырған аналар, отбасылар және т. б.)

"Қызметтерге қолжетімділік" критерийін қарау кезінде мынадай сипаттамаларды ескеру қажет:

o осы аумақта жұмыс істейтін үйде әлеуметтік көмек көрсету бөлімшелерінің, балалар бөлімшелерінің, жедел әлеуметтік көмек бөлімшелерінің және т. б. саны.;

o мекеменің жұмыс жүктемесі

o орналасқан жері (қол жетімділік)

o әлеуметтік қызмет көрсету мекемесінің жабдықталуы

o ұйымдастырушылық қол жетімділік

o Ақпараттық қолжетімділік (Жарнама, БАҚ-тағы Ақпарат және т. б.);)

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1. Менеджмент социальной работы: Учеб. Пособие для студ. вузов / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Воитенко. М.: Владос, 2001.
2. Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью. М.: Инсти- тут молодежи, 1992.
3. Методология и методы социологических исследований (итоги работы по- исковых проектов 1992–1996 гг.) / Под ред. О.М. Масловой. М.: Ин-т социологии РАН. 1996.
4. Методы оценки муниципальных программ. М.: Институт экономики горо- да, 2005.

**Дәріс 5. Әлеуметтік қызметтердің сапасын бағалау және басқару әдістері**

Әлеуметтік қызмет көрсетуде "сапа" ұғымы қызмет көрсетудің мазмұнына, шарттарына және нәтижелеріне қатысты. Сондықтан, қызмет сапасын бағалау үшін бізге осы аспектілерде қызметті сипаттайтын өлшемдер немесе өлшемдер жиынтығы қажет. Бұл сапалық және сандық көрсеткіштер болуы мүмкін.

Шартты түрде қызмет сипаттамаларын сандық, оңай өлшенетін және сапалық деп бөлуге болады, оларды өлшеу және есептеу оңай емес. Қызметтің сандық сипаттамалары: қызметті күту уақыты; қызметті ұсыну уақыты; жабдықтың, құралдардың, материалдардың сипаттамалары; қызметтің толықтығы. Сапалы сипатты қызметтер: ұйымның беделі, білімі (клиенттердің қажеттіліктері туралы хабардар болу), қызметті Орындаушының біліктілігі мен шеберлігі; персоналдың қолжетімділігі; Орындаушы мен тұтынушының қарым-қатынасының тиімділігі, қызметкерлердің реакциясы (қызметті тез ұсынуға деген ұмтылыс), сыпайылық, сыпайылық, персоналдың сезімталдығы; персоналға деген сенім; сенімділік, қауіпсіздік; қызметкерлердің сыртқы келбеті, физикалық жағдай, интерьер эстетикасы, қызмет көрсету жағдайларының жайлылығы.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1. Менеджмент социальной работы: Учеб. Пособие для студ. вузов / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Воитенко. М.: Владос, 2001.
2. Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью. М.: Институт молодежи, 1992.
3. Методология и методы социологических исследований (итоги работы поисковых проектов 1992–1996 гг.) / Под ред. О.М. Масловой. М.: Ин-т социологии РАН. 1996.
4. Методы оценки муниципальных программ. М.: Институт экономики города, 2005.

**Дәріс 6**- 7 **Ұйымдастырушылық дизайн әлеуметтік қызметтердің сапасын басқарудың тиімді тетігі ретінде**

Бағдарламаның мақсатты басымдықтарын айқындай отырып, ұйымның миссиясы мен стратегиялық жоспарларын, сондай-ақ әлеуметтік қызмет әрекет ететін ауданның, аумақтың әлеуметтік даму мақсаттарын ескеру қажет. Кең мақсатты басымдықтарды тұжырымдай отырып, оларды неғұрлым нақты мақсаттарға, міндеттерге және бағдарламаның күтілетін нәтижелеріне нақтылау қажет. Нәтижелер мақсаттар мен міндеттерге сәйкес тұжырымдалуы керек, сондықтан оларды әр жеке аспект бойынша бағдарламаны орындаудың сәттілігін әрі қарай түзетуге және бақылауға болады.

Әлеуметтік қызмет көрсету бағдарламасының мақсаттары мен міндеттері қаншалықты нақты және ойластырылған түрде тұжырымдалғанына оның сапасы мен тиімділігін бағалау мүмкіндігі байланысты болады. Бүкіл мекеменің немесе оның бөлімшелерінің бірінің мақсаты нақты іс-қимыл бағдарламасына қарағанда миссияны, стратегиялық басымдықты еске түсіреді, мысалы, "отбасылық жағдайды қалыпқа келтіру арқылы отбасындағы балаларға қатыгездік қаупін азайту". Бұл мақсат әлеуметтік қызмет көрсету стандарттарында тұжырымдалған міндеттерге сәйкес келеді:

мақсатты топтағы клиенттерді жүйелі бақылау негізінде балалардың денсаулығы мен психикасына теріс әсер ететін тұлғааралық қақтығыстарды, жеке ыңғайсыздықты, өткір психо-травматикалық немесе стресстік жағдайларды, ата-аналардың мінез-құлқының жеткіліксіз формаларын уақтылы анықтауды қамтамасыз ету.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1. Менеджмент социальной работы: Учеб. Пособие для студ. вузов / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Воитенко. М.: Владос, 2001.
2. Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью. М.: Инсти- тут молодежи, 1992.
3. Методология и методы социологических исследований (итоги работы по-исковых проектов 1992–1996 гг.) / Под ред. О.М. Масловой. М.: Инт социологии РАН. 1996.
4. Методы оценки муниципальных программ. М.: Институт экономики города, 2005.

**Дәріс 8**. **Өмір сапасы және оның өлшемдері**

Қазақстан тәуелсіздігін алғаннан бастап елдің алдында жаңа басымдылықты мәселелер туындады.  Соның  бірі  –  халықтың әлеуметтік жағдайын жақсарту. Нарықтық экономикаға көшу ауқымды  әлеуметтік-экономикалық  қайта құрулармен қатар жүрді. Елдің бәсекеге қабілеттілігін  арттыру және экономикалық өсімнің жоғары қарқынын қамтамасыз ету тиімді әлеуметтік саясатты қажет етеді.

Өткен ғасырдың  соңғы  жылдарынан бастап адам дамуының мәселелері кеңінен қарастырыла бастады. Экономиканың адам қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталуы әртүрлі аудандардағы халықтың өмір сүру деңгейлерін теңестіру және жоғарылату мәселелерін туғызады.

Кедейшілікпен күрес мәселесі үкіметтің негізгі міндеттерінің бірі болғандықтан халықтың өмір сүруін аймақтық және жергілікті деңгейде анықтау мүмкіншілігі өзекті болып табылады. Көптеген ғалымдар ауыл тұрғындарының өмір сүру деңгейі қала тұрғындарына қарағанда біршама төмен екендігімен келіседі.

Негізінен «өмір сапасы» мен «өмір деңгейі» түсініктерінің нақты анықтамасы мен олардың көрсеткіштер жүйесі толық айқындалмаған. Көбіне олар өзара алмастырылып қолданылады, ал олардың көрсеткіштері өзара ұқсас болып келеді. Дегенмен, бұл түсініктерді бір-бірінен ажырату маңызды. Өмір сапасы өмір деңгейінен ауқымды категория болып табылады.

Өмір сүру деңгейі халықтың әртүрлі топтарының және жалпы халықтың нақты өмір сүру деңгейіне талдау жүргізуге мүмкіндік беретін әртүрлі сапалық және сандық көрсеткіштердің жиынтығымен айқындалады.

Өмір сүру деңгейінің сандық көрсеткіштеріне: жалақы деңгейі, халықтың жан басына шаққандағы орташа табысы, халықтың жан басына шаққандағы орташа тұтыну нормалары, халықтың жұмыспен қамтылуы және т.б. жатады.

Өмір сүру салтының құрылымына адамның өмір сүру жағдайының өзі ғана емес - экономикалық, саяси, шаруашылық және тұрмыстық жағдайлары да, олардың адамдардың санасында көрініс табуы да, индивидтердің осы жағдайларды бағалауы да кіреді.

Өмір сапасы, адамдардың тіршілік әрекетін кешенді бағалау ретінде адамның қажеттіліктерін жүзеге асыру деңгейін, оның өмірлік жоспарларын жүзеге асыруға қанағаттанушылық дәрежесін сипаттайтын көрсеткіштер жүйесі болып табылады .

Адамдардың өмір сүру сапасы олардың өмір сүру деңгейіне ғана емес, өмір сүру деңгейінің көрсеткіштері әлеуметтік жайлылық сезіміне айтарлықтай әсер етеді. Ол адамдардың нақты әлеуметтік жағдайларда қажеттіліктерін қанағаттандыру көрсеткіштерімен анықталады, олар өздерінің физикалық және психикалық тұтастығына, жеке басының бостандығына және шығармашылық үшін мүмкіндіктеріне қауіп төндірмегеніне сенімділікпен толықтырылады.

Өмір сапасының параметрлері әлеуметтік дамудың мақсаты ғана емес, сонымен қатар оның шарты болып табылады. Мемлекеттің ешқандай әрекеті өмір сүру сапасының шекті мәннен тыс нашарлауына алып келмеуге тиіс.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1. Менеджмент социальной работы: Учеб. Пособие для студ. вузов / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Воитенко. М.: Владос, 2001.
2. Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью. М.: Инсти- тут молодежи, 1992.
3. Методология и методы социологических исследований (итоги работы по-исковых проектов 1992–1996 гг.) / Под ред. О.М. Масловой. М.: Инт социологии РАН. 1996.
4. Методы оценки муниципальных программ. М.: Институт экономики города, 2005.

**Дәріс 9**. **Әлеуметтік сала – әлеуметтік қызметтерді өндіруші ретінде**

Қоғам төрт негізгі саладан тұрады: саяси, экономикалық, әлеуметтік және рухани. Олардың әрқайсысы үшін өз міндеттері бар.

Әлеуметтік сала – бұл адамдардың өмір салты мен деңгейін, олардың әл-ауқатын, тұтынуын тікелей байланыстыратын және анықтайтын салалардың, кәсіпорындардың, ұйымдардың жиынтығы. Әлеуметтік сала адам өмірінің барлық кеңістігін - оның жұмысы мен өмір сүру жағдайынан, денсаулығы мен бос уақытынан бастап әлеуметтік таптық және Ұлттық қатынастарға дейін қамтиды.

**Әлеуметтік сала** - таптар мен [әлеуметтік](https://kk.wikipedia.org/wiki/%D3%98%D0%BB%D0%B5%D1%83%D0%BC%D0%B5%D1%82) топтардың, [ұлттар](https://kk.wikipedia.org/wiki/%D2%B0%D0%BB%D1%82) мен халықтардың мұдделерін, [қоғам](https://kk.wikipedia.org/wiki/%D2%9A%D0%BE%D2%93%D0%B0%D0%BC) мен тұлғаның ара қатынысын, [тұрмыс](https://kk.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D2%B1%D1%80%D0%BC%D1%8B%D1%81) пен [еңбек](https://kk.wikipedia.org/wiki/%D0%95%D2%A3%D0%B1%D0%B5%D0%BA), [денсаулық](https://kk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B5%D0%BD%D1%81%D0%B0%D1%83%D0%BB%D1%8B%D2%9B) пен бос [уақытты](https://kk.wikipedia.org/wiki/%D0%A3%D0%B0%D2%9B%D1%8B%D1%82) қамтитын қоғамның негізгі [салаларының](https://kk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B0%D0%BB%D0%B0) бірі.

Әлеуметтік саланың бірнеше анықтамалары бар.

Қоғамның әлеуметтік саласы – ол адамның материалдық және рухани қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін ұйымдастырылған жүйе. Олар мыналардан тұрады:

* Білім беру және тәрбие мекемелері (балабақшалар, мектептер, қызығушылықтар бойынша үйірмелер, колледждер, университеттер);
* Медициналық қызмет көрсетумен айналысатын ұйымдар (ауруханалар, госпитальдар, емханалар, медициналық орталықтар, зертханалар);
* Мәдени ұйымдар (мұражайлар, сарайлар мен мәдениет үйлері, мәдениет және демалыс саябақтары, цирктер, театрлар, концерт залдары, ботаникалық бақтар, галереялар);
* Спорт ұйымдары (спорт клубтары, футбол және хоккей лигалары, спорт мектептері, секциялар, орталықтар);
* Әлеуметтік қамсыздандыру (қарттарға, еңбекке қабілеттілігінен айырылған адамдарға, жалғыз басты аналарға, жұмыссыздарға, белгілі тұрғылықты жері жоқ адамдарға материалдық көмек көрсететін ұйымдар);
* Қоғамдық тамақтандыру;
* Коммуналдық қызмет көрсету – ол ауданның, қаланың, облыстың шаруашылық қызмет көрсету жөніндегі бірқатар қызметтері (су арнасы, қалалық көлік, тұрғын үй-коммуналдық шаруашылық, электр станциялары);
* Жолаушылар көлігі, байланыс.

Осылайша, көптеген ұйымдардың арқасында қоғамдық өмірдің әлеуметтік саласы еңбек пен демалыс жағдайларын қамтамасыз етеді, адамның физикалық дамуына, оның денсаулығына, біліміне қамқорлық жасайды.

Басқа тәсілге сәйкес, әлеуметтік сала – бұл жасы, жынысы және жеке ерекшеліктері бойынша ерекшеленетін халықтың демографиялық топтары. Бұл жағдайда қоғамның әлеуметтік саласына: қарттар, балалар, жасөспірімдер, ерлер, еңбекке қабілетті азаматтар, әйелдер, зейнеткерлер кіреді.

Үшінші анықтама әмбебап: қоғамның әлеуметтік саласы – бұл әртүрлі әлеуметтік қауымдастықтарға біріктірілген адамдардың қызмет саласы. Бұл топтар білім, табыс, билікке қол жетімділік деңгейінде ерекшеленеді.

Әлеуметтік сала өскелең ұрпақты тәрбиелеумен және оқытумен айналысады, адамның тұрғын үйге, тамақ өнімдеріне, киімге, медициналық қызметке қажеттілігін қамтамасыз етеді.

Әлеуметтік саланың міндеттері, мақсаттары: топтар, адамдар арасындағы олардың жағдайы, қоғамдағы орны мен рөлі, өмір салты мен өмір салты туралы қолайлы әлеуметтік қатынастардың құрылымы.

Осы мақсаттарды іске асыру әлеуметтік технология - әлеуметтік практиканың іс-әрекеттерін жүзеге асыру алгоритмдері мен рәсімдері негізінде жүзеге асырылады.

Әлеуметтік саладағы негізгі бағыт әрбір адам үшін, оның денсаулығы, білімі, еңбек қызметі және халықтың барлық топтары үшін әлеуметтік әділеттілік үшін оңтайлы өмір сүру жағдайларын жасау болып табылады.

Әлеуметтік сала күрделі құрылымға ие, әртүрлі элементтерден тұрады: ұлттар, этникалық топтар, сыныптар.

Әлеуметтік саланың элементтеріне мыналар жатады:

Этникалық компонент. Қазіргі уақытта халық ерекше қауымдастық болып табылады;

Аумақ. Адамдардың әрбір ортақтығы белгілі бір аумақта (ел, қала, кент) тұрады);

Тап құрамдас бөлігі. Табыс теңсіздігі, өмір сүру деңгейі, еңбек бөлінісі қоғам таптарының пайда болуына әкеледі. Қазіргі әлемде “класс” анықтамасы “әлеуметтік топтар” ұғымына ауыстырылды;

Экономикалық компонент. Бұл элемент қоғам мүшелерінің табыстарына негізделеді және ел азаматтарының табыстарының дәрежесімен реттеледі;

Кәсіптік – білім беру компоненті. Адамдар арасындағы айырмашылық әлеуметтік-кәсіптік белгісі (ақыл-ой немесе дене еңбегі) және білім деңгейі (орта, жоғары);

Неке-отбасы бөлігі. Әлеуметтік сала институттарының бірі некеге, жалпы тұрмыстық өмірге, өзара көмекке, жауапкершілікке негізделген отбасы болып табылады;

Демографиялық құрамы. Демографиялық элемент мыналарды қамтиды:

халық санын есепке алу;

өлім деңгейі;

туу деңгейі;

жыныстық қатынас пайызы;

жас және жыныстық құрамы.

Елдің әлеуметтік-мәдени саласы қандай даму деңгейіне байланысты ел азаматтарының әл-ауқаты туралы түсінік алуға болады.

Дәл осы салада адамдардың сапалы өмір сүруі үшін маңызды барлық салалар бар:

денсаулық сақтау. Ақылы медициналық қызметпен салыстырғанда ақысыз медициналық көмектің сапасы мен тегін ауруханалар мен клиникалардың саны маңызды;

білім беру. Мұнда халықтың барлық топтары үшін ақысыз мектеп пен жоғары білімнің қол жетімділігі мен деңгейі маңызды;

әлеуметтік қамсыздандыру. Бұл аз қамтылған адамдарға немесе көп балалы отбасыларға көмек көрсетуге бағытталған әлеуметтік бағдарламалар;

мәдениет. Мәдениет объектілеріне халық игілігі заттарымен бару халықтың барлық топтарына қолжетімді болуы тиіс. Бұл жерде мәдениет қайраткерлерінің зияткерлік меншігін қорғау және олардың еңбегі мен шығармашылығына лайықты ақы төлеу маңызды;

спорт және дене тәрбиесі. Бұл саладағы басты міндет-денсаулық пен сұлулықты сақтау, халықтың өмір сүру ұзақтығын арттыру.

Осылайша, егер мемлекеттің ішкі саясатында Әлеуметтік сала жетекші орындардың бірін алса, онда ел халқының өркендеуі туралы айтуға болады.

Әлеуметтік саланың қазіргі проблемалары

Қоғамның дамуымен бұл мәселені шешудің екі әдісі қолданылады, атап айтқанда:

қоғамның әрбір мүшесіне өз өмірін жайластыру үшін тең мүмкіндіктер беру;

ел азаматтарына лайықты өмір сүруді қамтамасыз ету үшін белгілі бір артықшылықтар беру. Бұл жерде табыс азаматтың жеке күш-жігеріне байланысты.

Соңғы жылдары ерлер мен әйелдердің тең құқығына қол жеткізу маңызды проблема болғанын атап өткен жөн.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1. Менеджмент социальной работы: Учеб. Пособие для студ. вузов / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Воитенко. М.: Владос, 2001.
2. Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью. М.: Институт молодежи, 1992.
3. Методология и методы социологических исследований (итоги работы по-исковых проектов 1992–1996 гг.) / Под ред. О.М. Масловой. М.: Инт социологии РАН. 1996.

Методы оценки муниципальных программ. М.: Институт экономики города, 2005.

**Дәріс 10-11**. **Халықты әлеуметтік қорғау жүйесінің әлеуметтік қызметтері**

Алдымен «әлеуметтік қорғау» ұғымымен танысайық.  Ол адам құқығының қорғалуын қамтамасыз ететін және  әлеуметтік мұқтаждығын қанағаттандыратын шаралар жүйесі. Ол барлық қоғам мүшелерінің материалдық және әлеуметтік жағдайынан тыс қоғамдық қажеттілігін құрып,  жасайтын мемлекеттің әлеуметтік саясатының маңызды бағыттарының бірі.

[Адам құқықтарының жалпыға бірдей декларациясына](http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations/declhr.shtml)  сәйкес, әр адам әлеуметтік қамтамасыз етілуге және өз абыройын сақтауға тиіс қажеттілікті жүзеге асыруға, экономика, мәдениет, әр мемлекеттің құрылымы мен ресурсына сай әлеуметттік салада ұлттық күш салып, халықаралық ынтымақтастыққа және жеке тұлға ретінде еркін дамуына құқығы бар. Сондай-ақ әр жұмыскер өз еңбегінің әділ бағалануына,  өзі және өзінің отбасы  лайықты өмір сүреді деп есептеуіне құқығы бар.  Айта кетсек, қажет деген жағдайда еңбекақысы әлеуметтік қамтудың басқа да құралымен толықтырылуы мүмкін.

Жалпы, кез келген адамның игілігіне қажетті, кем дегенде, тамақ, киім-кешек, баспана, медициналық және әлеуметтік қызмет көрсетілу — денсаулығын сақтап, оның және оның отбасының игілігі қамтамасыз етілуі тиіс.  Егер күнелтуге қажетті қаражат болмаған жағдайда азамат (жұмыссыздық, ауыру, мүгедектік, кәрілік немесе асыраушысынан айырылғанда) мемлекет тарапынан көрсетілетін жәрдемге сүйенеді. Аналар мен нәрестелерге құжаттағы мөріне қарамастан ерекше көңіл бөлінуі тиіс: барлық бала некеде туылып, туылмағанына  қарамастан,  біркелкі әлеуметтік қорғауды пайдаланады.

**Әлеуметтік қорғаудың үлгілері:**

* Неміс үлгісі — адам өзінің белсенді шағында төлеген ақшадан аударылымына сәйкес әлеуметтік құқығы қамтамасыз етіледі. Мүмкіндігі шектеулі отбасыларының барлығына арналған түрлі мемлекеттік бағдарламалар бар;
* Ағылшын үлгісі – қандай да бір санатқа жатсын, жатпасын, әлеуметтік жәрдемнің минимум өлшемі қарастырылған.

Кейде әлеуметтік қорғауды тым тар ұғымда түсінеді: белгілі бір кірісі бар тұрғындар белгілі себептермен өзін-өзі асырай алмаған жағдайда деп түсінеді: жұмыссыздар, мүгедектер, ауыр науқастар, жетімдер, қариялар, жалғызбасты аналар, көпбалалы отбасылар. Қандай жағдай болмасын, әлеуметтік қорғаудың басты қағидалары — адамгершілік, адрестілік, кешенділік, жеке тұлғаның құқығын, бостандығын сақтау болып табылады.

Әлеуметтік қорғаудың негізгі үш түрі: әлеуметтік қамтамасыз ету, әлеуметтік сақтандыру және әлеуметтік көмек.

 **Әлеуметтік қамсыздандыру**

Әлеуметтік қамсыздандыру — мемлекеттің әлеуметтік саясатын білдірудің түрі. Ол мемлекеттік бюджет қаражатымен белгілі бір санаттағы азаматтарды материалдық қамсыздандыруға және азаматтық әлеуметтік ахуалын басқа қоғам мүшесімен теңдестіру мақсатында  мемлекет тарапынан елеулі оқиға (оның даму кезеңінде) болып табылған жағдай туындағанда бюджеттен тыс арнайы қорлардан қаражат бөлуге бағытталған.

  **Әлеуметтік кепілдіктер**

Әлеуметтік кепілдіктер —азаматтарға ұсынылатын әлеуметтік игіліктер және көрсетілетін қызметтер, яғни  тексеру қажеттілігі мен еңбек салымының есебінсіз, бөлу қағидасы негізінде, қолда бар қоғамдық игіліктерді мұқтаждығы бойынша үлестіру.

**Әлеуметтік сақтандыру** — әлеуметтік қорғау жүйесі. Оның міндеті — экономикалық белсенді азаматтардың конституциялық құқығын қамсыздандыруды жүзеге асыру – қартайғанда, ауруға шалдыққанда, жартылай немесе толық еңбекке жарамдылығынан айырылғанда, асыраушысынан айырылғанда, жұмыссыз қалғанда материалдық тұрғыдан қамтамасыз ету.

**Әлеуметтік көмек** — ол ақшалай көмек және заттай көмек. Негізінен бюджеттен және өз еркімен жасалған  қайырымдылықтан қаржыландырылып, ауыр материалдық жағдайдағы адамдарға төленеді. Олардың кірісі негізінде, өмір сүруге қажетті қаражатына қарай, сондай-ақ кірісі тексерілмей, белгілі бір өлшемдеріне қарай әлеуметтік көмек көрсетіледі. Және де халықтың бір бөлігі көмек көрсету бағдарламасының игілігін пайдаланады деп білеміз.

**Әлеуметтік жұмыстың субъектілері** — осы жұмысты жүргізетін адамдар мен ұйымдар. Мемлекетттік органдардың әлеуметтік қорғауы арқылы әлеуметтік саясатты жүргізетін жалпы мемлекет.

**Әлеуметтік қорғаудың түрлері**

1. Мемлекеттік құрылым:
* Қолжетімді денсаулық сақтау;
* Жеңілдіктер;
* Қолжетімді білім беру;
* Зейнетақымен қамсыздандыру;
* Әлеуметтік қызмет көрсету жүйесі және әлеуметтік көмек ұсыну;
* Әлеуметтік қолдау көрсету шаралары;
1. Мемлекеттік емес құрылымы:
* Ерікті әлеуметтік сақтандыру;
* Қайырымдылық;
* Денсаулық сақтаудың жеке меншік жүйесі және т.б.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1. Менеджмент социальной работы: Учеб. Пособие для студ. вузов / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Воитенко. М.: Владос, 2001.
2. Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью. М.: Институт молодежи, 1992.
3. Методология и методы социологических исследований (итоги работы по-исковых проектов 1992–1996 гг.) / Под ред. О.М. Масловой. М.: Инт социологии РАН. 1996.

Методы оценки муниципальных программ. М.: Институт экономики города, 2005.

**Дәріс 12.** **Әлеуметтік қызметтерді стандарттау мен мемлекет пен аймақтың әлеуметтік саясатының өзара байланысы**

Әлеуметтік қызмет көрсету орталығының қызметін бағалаудың жүйесі

**Дәріс 13. Әлеуметтік қызмет көрсету мекемесінің сапа жүйесі және оның негізгі міндеттері**

Қазақстандағы Әлеуметтік қорғау жүйесін дамытудың басты  бағыттары халықаларық тәжірибе мен қазіргі жағдайды талдауға негізделуі тиіс. Нарықтың талаптарға сай келетін және минималді шығындармен тұрғындарды көп қаптап қызмет етуде төленетін тұрақты стимулдарды қалыптастыратын жүйесін құру ұсынылады.

Жаңа жүйе аралас болуы керек, оған ынтымақтастық элементтерімен қатар тұрғындарды негізгі қауіптен әлеуметтік қорғауды қамтамасыз ету үшін еректі және міндетті сақтандыру жүйесі енеді.

Әлеуметтік қорғаудың жаңа жүйесінің басты міндеттері мен мақсаттары экономикалық өсуге ықпал ететін элементтерден тұруы керек.

Қауіпті жағдайлар кезінде барлық азаматтар әділ қорғау қызметін көрсету, тиімді ұйымдастыру және барлық тұрғындарды максималды толық қамтылуы тиіс.

Әлеуметтік саланы реттейтің заң әлеуметтік қауіптер негізінде құрылуы міендетті..

Әлеуметтік қорғау жүйесін мыналар жүзеге асыруы қажет:

1) әлеуметтік қорғау құқығы әрбір адамның қолы оңай жететіндей болуы керек. Бірдей әлеуметтік қауіп кезінде жұмыс тәжірибесі мен жалақысына қарамастан. Мемлекет берген төлемақының минималды көлемі барлығына бір деңгейде төленуі тиіс. Сонымен қатар, қосымша қорғау әрбір адамның жүйеге қатысуының мерзімі мен  мөлшеріне байланысты болады;

2) әрбір азаматтың мемлекетіне тәуелділігін емес және жауапкершілігін арттырады. Барлық еңбекке қабиетті азаматтар өздерінің болашпғы мен отбасыларының жақсы тұрмысына жауапты болуға ұмтылуы керек;

3) төлемақы оны қажет ететіндерге және оған құқығы бар жандарға берілуы керек. Сонымен қатар, тиімді, әділ, жақсы басқаралатын аз шығынды және қарапайым болуы тиіс;

4) жүйенің негізгі кампоненттері тез реттелуі керек, Белгілі бір мерзімшінде тұрғындарды толық қамту.

Жоғарыда аталғандарды есепке ала отырып әлеуметтік қауіп негізінде әлеуметтік қорғау жүйесін ұйымдастыру қарастырылады. Оған қорғаудың мынадай элементтер кіреді:

1) әлеуметтік қауіпке байланысты барлық азаматтарға бюджет есебінен және жұмысшылар есебінен міндетті әлеуметтік сақтандыру;

2) жинақтаушы зейнетақы жүйесі;

3) белгілі бір азаматтар тобының бюджет есебінен қолдау көрсететің арнайы мемлекеттік бағдарламалар мен әлеуметтік көмек.

Сонымен қатар әлеуметтік қауіп төнген жағдайды ерікті сақтандыруды жүзеге асыратын азаматтар марапатталады.

Әлеуметтік қорғау жүйесінің институционалды базасын әлемдік тәжірибе негізінде қарастыруда Қазақстан жағдайын ескере отырып аралас жүйені таңдау керек. Онда мемлекеттік және жеке институттардың мүмкіндіктері тиімді қолданылады.

Барлық әлеуметтік төлемді басқару мен бақылау үшін жеке теңестірудің жалпы мемлекеттік жүйесі және әрбір азаматқа жеке теңестіру кодын беретін мәліметтердің ұлттық базасы құрылуы тиіс.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1. Менеджмент социальной работы: Учеб. Пособие для студ. вузов / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Воитенко. М.: Владос, 2001.
2. Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью. М.: Институт молодежи, 1992.
3. Методология и методы социологических исследований (итоги работы по-исковых проектов 1992–1996 гг.) / Под ред. О.М. Масловой. М.: Инт социологии РАН. 1996.
4. Методы оценки муниципальных программ. М.: Институт экономики города, 2005.

**Дәріс 14.** **Әлеуметтік қызмет көрсету мекемесінің сапа жүйесін құжаттамалық қамтамасыз ету**

Кәсіби қызметінде заңгерлер, әлеуметтік қызмет көрсету мекемелерінің құқықтық мамандары көптеген құжаттармен жұмыс істеуі керек: құқықтық, ұйымдастырушылық, кадрлық және басқа мәселелер бойынша.

Маман басқаруды құжаттамалық қамтамасыз етудің (БҚҚ) жүйесі мен үлгілік технологиясын; ұйымдастырушылық-өкімдік құжаттарды (ЖРБ) жасау және ресімдеу ережесін; құжат ұғымын, оның қасиеттерін, құжаттау тәсілдерін; азаматтардың өтініштері бойынша іс жүргізудің және құпия іс жүргізудің ерекшеліктерін білуі тиіс. Сондай-ақ, қолданыстағы ГОСТ-қа сәйкес ұйымдастырушылық және әкімшілік құжаттарды рәсімдеу қажет; кіріс, ішкі және шығыс құжаттарды өңдеуді, олардың орындалуын бақылауды жүзеге асыра білу; ұйымның мұрағатына тапсыру үшін құжаттарды рәсімдеу және тағы басқалар.

Мұндай жұмысты орындау еңбек заңнамасы, құжаттау, басқаруды құжаттамалық қамтамасыз ету саласындағы нормативтік құқықтық актілерді, сондай-ақ қазіргі заманғы компьютерлік техника мен ақпараттық технологиялар негіздерін терең білуге негізделуі тиіс.

Құжат-құқықтық міндеттемелерді немесе іскерлік қызметті растау кезінде дәлел ретінде ұйым немесе жеке тұлға жасаған, алған және сақтайтын материалдық жеткізгіште тіркелген сәйкестендірілетін ақпарат.

Заңды құжат-қолданыстағы заңнаманың талаптарына сәйкес ресімделген және жасалған, адамдардың құқықтары мен міндеттерін құратын материалдық тасымалдаушы.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1. Менеджмент социальной работы: Учеб. Пособие для студ. вузов / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Воитенко. М.: Владос, 2001.
2. Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью. М.: Инсти- тут молодежи, 1992.
3. Методология и методы социологических исследований (итоги работы по-исковых проектов 1992–1996 гг.) / Под ред. О.М. Масловой. М.: Инт социологии РАН. 1996.
4. Методы оценки муниципальных программ. М.: Институт экономики города, 2005.

**Дәріс 15**. **Шетелдердегі халықты әлеуметтік қорғау және әлеуметтік қызмет көрсету жүйесі**

Әлеуметтік қорғау және әлеуметтік қамсыздандыру ұғымдары байланысты, бірақ бірдей емес. Оларды ғылыми анықтама ретінде пайдалану кезінде әлеуметтік қорғау құрамдас бөлік ретінде әлеуметтік қамсыздандыруды қамтиды, сонымен қатар адам өмірінің қалыпты жағдайларын қамтамасыз ететін еңбек, денсаулық және табиғи ортаны қорғау, ең төменгі жалақы және т.б. кепілдіктерді қамтиды.

Әлемде бар әлеуметтік қорғауға деген көзқарастардағы ең елеулі айырмашылықтар туралы идеяны қазіргі уақытта кеңінен танылған г. Эспинг-Андерсеннің жіктелуі береді. Ол әлеуметтік мемлекеттердің үш негізгі моделін анықтады: либералды, консервативті (корпоративті) және әлеуметтік-демократиялық.

Алғаш рет "әлеуметтік мемлекет" (Sozialstaat) ұғымы неміс ғалымы Л.фон Штайнның (ХІХ ғасырдың соңы) еңбектерінде кездеседі. "Құқықтық ғылыми және мемлекеттік Германияның бүгіні мен болашағы" атты еңбегінде ол әлеуметтік мемлекет "өзінің күшінің арқасында барлық әлеуметтік таптар үшін, жеке өзін-өзі анықтайтын жеке тұлға үшін құқықтардың абсолютті теңдігін сақтауға міндетті" деп жазды.

АҚШ, Канада, Австралия, Ұлыбритания сияқты елдерге тән либералды модельдің қалыптасуы жеке меншіктің үстемдігі, нарықтық қатынастардың басым болуы және либералды еңбек этикасының әсерінен болды. Осы модель жұмыс істеуінің негізгі шарттары мемлекеттің нарықтық қатынастарға ең аз тартылуы және макроэкономикалық саясатты әзірлеу шеңберінен шықпайтын мемлекеттік реттеу шараларын шектеулі қолдану болып табылады; жалпы ішкі өнімде (ЖІӨ) экономиканың мемлекеттік секторына аз ғана үлес тиесілі. Азаматтарды әлеуметтік қолдау дамыған сақтандыру жүйелері есебінен және белгілі бір кепілдіктерді реттеуші болып табылатын мемлекеттің барынша аз араласуымен жүзеге асырылады.

**Ұсынылатын әдебиеттер:**

1. Менеджмент социальной работы: Учеб. Пособие для студ. вузов / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Воитенко. М.: Владос, 2001.
2. Мертон Р., Фиске М., Кендалл П. Фокусированное интервью. М.: Инсти- тут молодежи, 1992.
3. Методология и методы социологических исследований (итоги работы по-исковых проектов 1992–1996 гг.) / Под ред. О.М. Масловой. М.: Инт социологии РАН. 1996.
4. Методы оценки муниципальных программ. М.: Институт экономики города, 2005.