

Санкт-Петербургская академия
управления и экономики

С.О. СНИСАРЕНКО

ОРГАНИЗАЦИЯ, УПРАВЛЕНИЕ И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ
РАБОТЕ

Электронный курс

Санкт-Петербург
2011г.

УДК 316:303.7

ББК 65.272

Регистрационный номер №25596

Св-во о регистрации №16853

ISBN 978-5-94047-409-8

Снисаренко С.О.

Организация, управление и администрирование в социальной работе: Электронный курс. - СПб., СПбАУЭ 2011.

В электронном курсе рассматриваются различные теории социального управления, организационные структуры социальных служб, функции управления социальной работой на разных уровнях, методы администрирования в области управления персоналом.

Представлены методология и механизм социального управления, позволяющие будущим специалистам вести организационно-управленческую и административную работу в различных учреждениях системы социальной работы.

Пособие предназначено для студентов, обучающихся по специальности «социальная работа».

© С.О. Снисаренко, 2011.

© Санкт-Петербургская академия управления и экономики, 2011.

УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине

" Организация, управление и администрирование в социальной работе "

Снисаренко Светлана Олеговна

Санкт-Петербург
2011 г.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью изучения дисциплины является:

- раскрыть особенности организации, управления и администрирования в системе социальной работы,
- ознакомить с организационными структурами управления социальной работы и деятельности социальных служб,
- информационного обеспечения в управлении и администрировании социальной работой,
- подготовить к работе с алгоритмами организации личной работы социальных менеджеров, оптимальным вариантам делегирования полномочий сотрудникам органов управления социальной работой.

Задачи обучения:

- ознакомить с различными моделями административного управления и последующее изучение особенностей современного административного менеджмента в социальной сфере,
- сформировать управленческую направленность личности социального работника,
- научить применять адекватные методы организации труда в социальных учреждениях.

В результате обучения обучаемые должны:

Знать: основы теории социального управления.

Уметь:

- вести исследовательско-аналитическую деятельность по проблемам социального положения населения,
- разрабатывать социальные проекты и программы,
- организовывать и координировать работу с различными группами населения.

Иметь представление:

- об организационно-управленческой деятельности в социальных службах,
- об интеграции деятельности различных государственных и общественных организаций и учреждений социальной защиты.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

АННОТАЦИЯ

Учебное пособие призвано помочь студентам в понимании организационных, управленческих и административных аспектов в деятельности социальных служб. В нем рассматриваются различные теории социального управления, организационные структуры

социальных служб, функции управления социальной работой на разных уровнях, методы администрирования в области кадровой политики социальных учреждений. Представлены методология и механизм управления в социальной сфере, позволяющие будущим специалистам вести организационно-управленческую и административную работу в различных учреждениях системы социальной работы. Учебное пособие предназначено для студентов по специальности «Социальная работа», а также тех, кто самостоятельно изучает социальную работу. В учебном пособии содержится методический материал, призванный способствовать усвоению учебного курса: лекции, вопросы для самоконтроля, планы семинарских занятий, тестовые задания, список основной и дополнительной литературы, глоссарий.

ВВЕДЕНИЕ

Учебное пособие «Организация, управление и администрирование в социальной работе» составлено в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта профессионального высшего образования по специальности «Социальная работа». Цель курса – ознакомить студентов с основами управленческой деятельности, показать роль различных теорий социального управления, особенности организационных структур социальных учреждений, раскрыть функции управления социальной работой на разных уровнях, методы администрирования, сформировать знания в области кадровой политики. Овладение теорией, методологией и механизмом социального управления позволит будущим специалистам по социальной работе вести организационно-управленческую и административную работу в различных организациях системы социальной защиты и социального обслуживания населения.

В рамках ограниченного объема учебного пособия невозможно осветить все стороны управленческой практики в социальной сфере, решения всех социальных проблем, становления и реализации успешной модели управления социальной службой. С учетом этого в пособии рассматриваются лишь наиболее методологически важные управленческие аспекты социальной работы.

ТЕМА 1. УПРАВЛЕНИЕ КАК СОЗНАТЕЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОБЩЕСТВЕННЫЙ ОРГАНИЗМ

Цель, задачи, роль и место учебного курса в системе подготовки специалиста. Структура курса и логика прохождения дисциплины. Актуальность проблем социальной работы и управления ею на современном этапе развития российского общества. Основные понятия курса. Обзор основной и дополнительной литературы. Социальное управление. Объект и субъект управления. Функции и принципы управления. Цель, структура и типы организационных управленческих структур.

ТЕМА 2. ПОНЯТИЕ ОРГАНИЗАЦИИ В ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ

Понятие и значение организации. Типы организаций. Цели организаций. Общие характеристики организаций. Внутренняя среда организации и ее элементы. Внешняя среда организации и ее элементы. Прямое и косвенное воздействие на организацию. Особенности социальных организаций, их цели и задачи. Организации с российской системе социальной защиты населения. Виды услуг социальных организаций.

ТЕМА 3. СОЦИАЛЬНАЯ СЛУЖБА В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТОЙ

Общие характеристики социальных служб. Типология социальных служб. Структура и функции государственных социальных служб. Организационные механизмы на различных уровнях управления социальной работой. Управление социальной работой на федеральном уровне. Управление социальной работой на уровне субъекта РФ. Отдел

социальной защиты населения районной администрации г. Санкт-Петербурга. Цель и задачи типового территориального учреждения социального обслуживания населения (Комплексный центр социального обслуживания населения).

ТЕМА 4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ В ГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

Социальная защита населения: ее цели и задачи. Социальная защита как социально-правовая и экономическая категория. Меры политического, экономического характера. Нормативно-правовое обеспечение социальной защиты. Система социального обслуживания населения в России. Основные принципы социального обслуживания населения. Основные направления и формы российской системы социальной защиты. Стратегия реформирования социальной защиты.

ТЕМА 5. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Задачи, функции, полномочия и предметы ведения властных структур. Модели принятия управленческих решений. Понятие эффективного и неэффективного администрирования. Эффективная система администрирования. Политические и технические аспекты управления. Механизм распределения компетенций. Опыт администрирования в российской практике: история и современность. Администрирование в социальных службах. Проблемы и противоречия. Идеальный портрет административного работника социальной сферы. Регулирование и контроль.

ТЕМА 6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Проблемы информатизации социальной сферы. Роль информации в процессе управления социальной сферой. Развитие информационно-коммуникативной инфраструктуры социальной сферы. Регламенты и стандарты деятельности социальных учреждений. Основные регламенты деятельности учреждений социальной сферы. Государственные стандарты и нормы социального обслуживания. Опыт применения современных информационных технологий в социальных службах муниципального уровня. Информационно-коммуникационные технологии в системе социальной защиты населения в рамках единого информационного пространства Санкт-Петербурга. Применение модели информационного обеспечения управления Комплексным центром социального обслуживания населения (КЦСОН).

ТЕМА 7. ПРОБЛЕМЫ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Социальный работник как субъект управления и администрирования социальной работой. Факторы индивидуального и социального развития личности, оказывающие влияние на становление менеджера в социальной работе. Должностные обязанности социального работника и менеджера социальной работы. Функции социального работника и менеджера социальной работы. Требования к специалисту в области социальной работы и менеджера социальной работы. Уровни образования социальных работников. Оценка эффективности деятельности менеджеров социальной работы. Профессиограмма как описание объективных характеристик профессии: общие сведения о профессии, условия труда, организация и режим труда. Роль профессиограммы в разработке перечня требований к индивидуально-психологическим особенностям специалиста по социальной работе. Пути повышения профессиональной компетентности специалиста по социальной работе. Становление системы подготовки социальных работников в России. Актуальные проблемы подготовки социальных работников и менеджеров социальной работы. Опыт подготовки социальных работников в образовательных учреждениях России. Уровни

подготовки специалистов: допрофессиональный, профессиональный, послевузовский. Непрерывное образование в социальной работе.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Управление в социальной работе – это система гибкого, планомерного и предприимчивого воздействия, направленная на эффективное регулирование социального положения всех участников общественной жизни, на обеспечение их развития как субъектов всех видов общественных отношений, достойного существования.

Управление социальной работой является необходимым условием для функционирования любой социальной организации. Оно имеет свои характерные особенности, сложности, возможности, не свойственные управлению техническими системами. Руководители и специалисты социальных служб, хорошо владеющие наукой и искусством управления, представляют собой ценное общественное достояние. В общем виде социальное управление выступает как сознательное, планомерно организованное систематическое взаимодействие субъекта и объекта управления.

Изучив все аспекты организации, управления и администрирования в социальной работе, студенты приобретут углубленное понимание процессов, происходящих в социальной практике; получают представление об организации и координировании социальной работы с различными категориями граждан; сумеют использовать функции социального управления; принципы построения и функционирования социальной организации в будущей работе; смогут применять известные стили руководства в конкретной ситуации, овладеют методами разрешения конфликтов и проводить грамотную кадровую политику.

СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ "НАЗВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ"

Наименование темы	Всего учебных часов
ТЕМА 1. Управление как сознательное воздействие на общественный организм	20
ТЕМА 2. Понятие организации в теории социального управления.	28
ТЕМА 3. Социальная служба в системе управления социальной работой	28
ТЕМА 4. Организация работы в государственной системе социальной защиты населения	22
ТЕМА 5. Администрирование в социальной работе	24
ТЕМА 6. Информационное обеспечение управления в учреждениях социальной работы	24
ТЕМА 7. Проблемы кадрового обеспечения в системе социальной работы.	18
Курсовая работа	–
Зачет	–
Экзамен	+
В С Е Г О:	164

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Организация, управление и администрирование в социальной работе» является общепрофессиональной дисциплиной федерального компонента. В основу изучения данной дисциплины положены требования дидактических единиц государственного образовательного стандарта. Содержание курса отражает современные общественные требования к специалисту высшей квалификации в области социальной сферы.

Преподавание дисциплины базируется на знаниях, полученных при изучении курсов: «Социальная политика», «Теория социальной работы», «Семьеведение», «Технология социальной работы». В свою очередь, знания и умения по дисциплине будут востребованы при изучении курсов «Опыт организационно-административной работы в системе социальных служб, учреждений и организаций», «Прогнозирование, проектирование и моделирование в социальной работе».

При изучении дисциплины предусмотрены следующие виды учебных занятий: лекции, семинары, практические занятия, самостоятельная работа.

На лекциях студенты осваивают основы теории управления, его методологический характер, получают рекомендации прикладного характера по реализации управленческих функций в социальных учреждениях. Лекции носят проблемный характер и знакомят студентов с предпосылками и основными этапами возникновения и развития управления и администрирования социальной работы в России и за рубежом.

На семинарских занятиях подробно рассматриваются основные этапы, особенности и организационные формы социальной работы в различные периоды развития России, исследуются организационные структуры управления социальной работы, различные модели деятельности социальных служб, роль информационного обеспечения в управлении и администрировании социальной работой, мотивация в социальной работе.

Во время самостоятельной работы студенты знакомятся с различными учебно-методическими материалами, активно развивая индивидуальный творческий и самостоятельный подход к изучению предмета. Самостоятельная работа предполагает подготовку докладов, фиксированных выступлений и рефератов к семинарским занятиям, подготовку к сдаче экзамена по курсу.

Изучение основ управления и администрирования в социальной работе необходимо для становления личности социального работника. Данный курс преследует не только общеобразовательные, но и воспитательные цели. В ходе обучения у будущего социального работника развивается интерес к профессии, чувство профессионального долга, формируется профессиональная управленческая направленность его личности.

Контроль успеваемости и качества подготовки студентов по дисциплине подразделяется на текущий контроль успеваемости, рубежный контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль осуществляется устным опросом и письменным тестированием в ходе практических занятий.

Рубежный контроль имеет целью установить качество усвоения учебного материала по определенному разделу (теме, темам) дисциплины. Проводится в форме контрольной

работы по темам «Принципы, структура, функции и методы управления в системе социальной работы», «Регулирование и контроль в системе социальной работы».

Промежуточная аттестация имеет целью определить степень достижения учебных целей по дисциплине. Проводится в форме зачета.

Знания, полученные при изучении данной дисциплины, контролируются на междисциплинарном экзамене по специальности.

К итоговому экзамену по дисциплине допускаются студенты, выполнившие требования учебной программы.

4. ЛИТЕРАТУРА

1. Организация, управление и администрирование в социальной работе: Учебное пособие / Отв. ред. П.В. Палехова. — М.: ИНФРА-М, 2010. — 128 с.
2. Галаганов В. П. Организация работы органов социального обеспечения. Учебное пособие для ССУЗов. М., КноРус, 2010. 160 стр.
3. Дафт Р. Организации. Учебник для психологов и экономистов. — СПб.: прайм - ЕВРОЗНАК, 2002.
4. Зубкова Т. С., Тимошина Н. В. Организация и содержание работы по социальной защите женщин, детей и семьи: Учебное пособие. — М.: Издательский центр «Академия», 2-е изд. 2004.
5. Комаров Е.И., Войтенко А.И. Менеджмент социальной работы. Учебное пособие. М., 2001.
6. Зайцев Д.В. Организация, управление и администрирование в социальной работе. Издательство: Дашков и К. 2011.
7. Организация, управление и администрирование в социальной работе: Уч. пос. —Улан-Удэ: Изд-во ВСГТУ, 2003. — 458с.
8. Основы социального управления: Учебное пособие / А.Г.Гладышев, В.Н.Иванов и др. — М.: Высшая школа, 2001.
9. Савинов А.Н., Зарембо Т.Ф. Организация работы органов социальной защиты населения: Учеб. пособие. — М.: Мастерство, 2007. — 420 с.
10. Социальный менеджмент: Учеб. пособие / Под ред. А.А. Беляева, Д.В. Валовой. - М: Бизнес-школа, 2000. - 384 с.
11. Социальная служба: состояние и перспектива / Под ред. Б.А. Сулакова. -М.: Изд-во МГСУ, 2001.-183 с.
12. Аверин А. Н. Муниципальная и социальная политика и подготовка муниципальных служащих. Издательство: Московский психолого-социальный институт, ФЛИНТА ИЗДАТЕЛЬСТВО, МПСИ, 2005 г.
13. Ткаченко В. Организационно-административная работа в системе социальных служб: Учебное пособие. 2009 г., Изд.: Дашков и К°, ИТК "Дашков и К". Минигалиева М. Практическая подготовка психосоциального работника. Серия: "Психологический практикум", 2008 г., Изд.: Феникс.
14. Холостова Е. И. Профессионализм в социальной работе. 2007 г., Изд.: ИТК "Дашков и К".
15. Социальная защита населения: опыт организационно-административной работы. Под ред. Кукушина В.С, серия: "Учебный курс", 2004 г., Изд.: МарТ Издательский центр, Ростов-на-Дону.
16. Ларионов И. Стратегия социального управления. Учебник для ВУЗов(изд:3). 2009 г., Изд.: ИТК "Дашков и К".

ТЕМА 1. УПРАВЛЕНИЕ КАК СОЗНАТЕЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОБЩЕСТВЕННЫЙ ОРГАНИЗМ	12
ТЕМА 2. ПОНЯТИЕ ОРГАНИЗАЦИИ В ТЕОРИИ УПРАВЛЕНИЯ.....	30
ТЕМА 3. СОЦИАЛЬНАЯ СЛУЖБА В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТОЙ.....	47
ТЕМА 4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ В ГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ	62
ТЕМА 5. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ	78
ТЕМА 6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ	94
ТЕМА 7. ПРОБЛЕМЫ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	109
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	127
СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ.....	129
ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ, УПРАВЛЕНИЕ И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ» И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К НИМ	135
ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ, УПРАВЛЕНИЕ И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ».....	138

ВВЕДЕНИЕ

Программа курса «Организация, управление и администрирование в социальной работе» составлена в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта профессионального высшего образования по специальности социальная работа.

Цель курса – ознакомить студентов с основами современного менеджмента, показать роль различных школ, теорий социального управления, организационных структур социальных служб, осветить функции управления социальной работой на разных уровнях, методы администрирования, сформировать знания в области управления персоналом.

Овладение теорией, методологией и механизмом социального управления позволит будущим специалистам по социальной работе вести организационно-управленческую и административную работу в различных организациях системы социальной защиты населения.

По завершению программы обучения дисциплине студент должен:

1. овладеть знаниями основ современного менеджмента;
2. знать функции социального менеджмента, принципы построения и функционирования социальной службы;
3. уметь творчески использовать известные стили администрирования в конкретной ситуации;
4. быть способным применять на практике методы организации, планирования, мотивации и контроля в социальной работе с клиентом;
5. уметь управлять персоналом социальной службы.

Тема 1. УПРАВЛЕНИЕ КАК СОЗНАТЕЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ НА ОБЩЕСТВЕННЫЙ ОРГАНИЗМ

Целевая установка: Раскрыть сущность и содержание социального управления, объяснить основные его законы и принципы, рассмотреть содержание системного и ситуационных подходов в управлении, раскрыть методы социального управления в современном обществе.

После изучения данной темы слушатели смогут:

- 🎯 раскрыть сущность и содержание социального управления;
- 🎯 объяснить законы и принципы социального управления;
- 🎯 охарактеризовать методы социального управления .

В лекции рассматриваются следующие вопросы:

- 1.1. Сущность и содержание социального управления
- 1.2. Законы и принципы социального управления
- 1.3. Методы социального управления

Контрольные вопросы для самопроверки

1.1. Сущность и содержание социального управления

Человеческое общество - это организованное, сложно управляемое целое. Важнейшим его признаком является управляемость. С этой точки зрения управление является одним из важнейших социальных институтов, на которые опирается рационально организованное общество. В исторической ретроспективе управление как социальный институт возникло в третьем тысячелетии до нашей эры в Египте в период разложения первобытнообщинного строя и зарождения государства. В широком аспекте управление обычно рассматривают как совокупность универсально-исторических принципов, на которых основываются иерархические взаимоотношения обществе в любую историческую эпоху. С точки зрения социологической науки, управление есть властная форма закрепления социальных отношений людей, различающихся положением в системе организации труда и местом в системе распределения труда, определяющим размер основного вознаграждения и дополнительных выплат.

Управленческие отношения можно определить как особую сферу социальной реальности, в которой взаимоотношения двух субъектов, различающихся своим иерархическим статусом, очищены от формационных наслоений. Они строятся в терминах статусных предпочтений, ролевого исполнения, ранговой иерархии, власти и полномочий, наконец, взаимодействия социальных групп, представителями которых выступают руководители и подчиненные.

Социальное управление - предмет изучения многих наук: социальных, экономических, политических, юридических, но при этом наука социального управления не является

прикладной частью ни одной из них. Опираясь на фундаментальные положения разных отраслей обществоведения, ряд прикладных отраслей, наука управления имеет свой предмет и свою проблематику исследования. Её самостоятельным предметом является управленческая деятельность в единстве с управленческими отношениями, которые складываются в процессе создания самой системы социального управления, её построения, функционирования и развития.

Возникновение мировой науки управления принято связывать с именем Ф. Тейлора и его «Теорией рационализации». Американского инженера и ученого Фредерика Тейлора (1856—1915) считают родоначальником науки управления. Именно ему принадлежит заслуга технического совершенствования организации труда на предприятии. Он внедрил плановое бюро, новые методы работы, эффективные приемы резания металла, инструкционные карточки для рабочих и многое другое.

Однако наряду с техническими изобретениями Ф. Тейлору принадлежит честь открытия ряда социальных явлений и усовершенствований социальной организации, которые обогатили мировую науку. В частности, он открыл феномен группового давления и экспериментально доказал, что работа в коллективе принуждает передовиков опускаться по производительности труда до уровня середняков, а середняков — до уровня отстающих. Он полагал, что трудиться хорошо человеку мешает боязнь наказания: стоит рабочему перевыполнить норму, как администрация срежет расценки и заставит его работать вдвое интенсивнее за ту же заработную плату. Типичный американский рабочий конца XIX — начала XX вв. трудился на одну или две трети от своих возможностей. Он сознательно работал плохо. Сознательное ограничение нормы выработки Тейлор назвал «работой с прохладцей» (саботажем), а сегодня его называют *рестрикционизмом*.

Помимо угрозы, идущей «сверху», «снизу» на рабочего оказывает давление малая группа, не заинтересованная в высокой эффективности. В малой группе зреет заговор, возникают неформальные нормы труда, нарушение которых грозит применением беспощадных санкций. Изучая человеческое поведение, Тейлор проводил специальные интервью и анкетирование. Он считал, что не техника и экономика, а управление людьми — ключевая проблема современной Америки.

Только решив ее, можно создать современную организацию труда. Тейлор выдвинул четыре научных принципа управления: *внедрение экономных методов работы, профессиональный подбор и обучение кадров, рациональная расстановка кадров, сотрудничество администрации и работников*. Их внедрение позволяет резко (в 2-3 раза) повысить производительность труда. Руководство он понимал как сложнейшее искусство и точную науку одновременно. Расчет и интуиция — залог успеха. Тейлор разработал две концепции — «достигающего рабочего» и «достигающего руководителя».

Согласно концепции «достигающего рабочего», человеку надо поручить такое задание, которое требовало бы максимума усилий, но не вредило бы при этом здоровью. После того как он освоил простой урок, ему следует поручить более сложное задание. Таким способом человек постепенно достигает потолка своих творческих возможностей.

Трудолюбивых и инициативных переводят на более интересную работу. Тейлор классифицировал все виды работ по содержанию, сложности и характеру труда, установив для каждой группы премиальную вилку. Прежде чем принять на работу и дать трудное задание, людей необходимо тщательно протестировать, изучить их физические и психологические характеристики. Так появилась *идея профотбора*. Ее дополнила *концепция профессионального обучения*, которое состояло из системы педагогических приемов: обучения навыкам, расширения знаний, тренировки и самостоятельного изучения своей работы. В обучении людей требуется постепенность.

Мастер должен быть настолько квалифицированным, чтобы сам мог встать к станку и продемонстрировать наилучшие приемы труда. Если многочисленные уроки не помогали, то начинала действовать *штрафная система санкций*. Она тоже применялась постепенно — от самых легких наказаний (выговор) до самых сильных (штраф, а затем — увольнение). Такова дисциплинарная, или штрафная, система, которая дополнила *дифференциальную систему оплаты труда* Тейлора, основанную на принципе индивидуального вклада: больше выработал — больше заработал.

Согласно *концепции «достигающего руководителя»*, одного мастера, отвечавшего в цехе за все, заменяла «функциональная администрация», состоявшая из восьми узкоспециализированных (выполнявших какую-то одну функцию) инструкторов. Если раньше рабочий обо всем заботился сам, то теперь администрация заранее обязывалась обеспечить его документацией, сырьем, инструментами. Рабочему оставалось только хорошо трудиться. При Тейлоре руководить стало сложнее. Менеджер должен быть не только техническим специалистом, но и социальным инженером: знать личные качества подчиненных, разрешать конфликты, заботиться о своем лидерском стиле. Тейлор считал: прежде чем требовать от подчиненных хорошей работы, администрация сама должна начать трудиться лучше.

Идеи и опыты Ф. Тейлора оказали революционное влияние на всю науку управления, а внедрение его теории изменило культуру труда в американской промышленности.

Эти два закона природы: разделения труда и концентрации — взаимно друг друга дополняют. Они между собой близко связаны, так что, вглядываясь в проявления живой природы, мы видим, что разделение на различные функции выступает как бы для того, чтобы полностью проявиться в интеграции одинаковых функций и что результатом этих двух процессов является в конечном счете экономия энергии и средств

Так, наука социального управления изучает окружающий мир в целостной системе воздействия на все его отрасли для достижения главной цели общества- повышения качества жизни его членов. В социальном управлении основными методами исследования являются современные концептуальные подходы: *системный и ситуационный*.

1.1.1. Системный подход в управлении

Системный подход, благодаря тому, что соединяет в себе все средства и методы исследования, позволяет изучить объект во всём его целостном объёме, во взаимодействии всех его структурных элементов. Системный подход — это *способ мышления* по отношению к организации и управлению. Система представляет собой некую целостность, состоящую из взаимозависимых частей, каждая из которых вносит свой вклад в характеристики целого.

Система управления состоит из объекта и субъекта управления, их взаимоотношений, внутренних и внешних связей социальной системы, интересов, потребностей, ценностей в её подструктурах, а также из различных органов управления. Итогом деятельности системы социального управления является принятие и воплощение в жизнь управленческих решений. Содержание в социальных системах управления определяет целеполагание. Оно связано с прогнозированием и моделированием социальных систем.

Все системы имеют устойчивую внутреннюю структуру, и состоят из взаимосвязанных элементов (подсистем). Системы подразделяются на закрытые и открытые. *Закрытая система* имеет жесткие фиксированные границы, ее действия относительно независимы от среды, окружающей систему. *Открытая система* характеризуется взаимодействием с внешней средой. Такая система зависит от энергии, информации и материалов, поступающих извне. Кроме того, открытая система имеет способность *приспосабливаться* к изменениям во внешней среде и должна делать это для того, чтобы продолжить свое функционирование. По мнению одного из основателей системного подхода, Л.Берталанфи любой системе свойственно влияние двух тенденций: стремление к гомеостазу (состоянию покоя) и изменчивости.

Все организации являются открытыми системами и связаны с внешним миром через *вход* и *выход*. На входе организация получает от окружающей среды информацию, капитал, человеческие ресурсы и материалы. В процессе преобразования организация обрабатывает эти ресурсы, преобразуя их в продукцию или услуги, которые становятся *выходами* организации, которые она выносит в окружающую среду. Если организация управления эффективна, то образуется добавочная стоимость исходных ресурсов. В результате появляются возможные дополнительные выходы, такие как прибыль, увеличение доли рынка и объема продаж (в бизнесе), реализация социальной ответственности, удовлетворение работников, рост организации и т.п.

Простая система ориентирована на достижение одной цели. Сложная система стремится к: достижению нескольких взаимосвязанных целей. Управление системой будет эффективным, если в процессе преобразований внутри организации соотношение количества и качества потребляемых ресурсов на выходе-входе будет увеличиваться, что в целом обеспечивает *синергетический эффект* этой системы.

В настоящее время *системный подход* можно считать универсальной *методологией* управления, суть которой - формирование, образа мышления, рассматривающего в единстве все явления внешней и внутренней среды организации. Сущность системного подхода к управлению — мысленный охват всех явлений как единого целого, их

объективная оценка, обеспечение развития всей системы с учетом внутренних переменных организации, предвидение положительных и отрицательных последствий принимаемых управленческих решений. Для того чтобы применять теорию систем к процессу управления, современные руководители должны знать, каковы переменные организации как системы.

1.1.2. Ситуационный подход в управлении

Если Ф. Тейлор разработал логическое обоснование менеджмента, то М. Фоллетт попыталась создать его философию. В изучение предприятий бизнеса и управления Фоллетт привнесла концепции, разработанные ею на основе знаний политологии и личного практического опыта, приобретенного во время работы в сфере общественной деятельности. Теория управления, считала она, должна базироваться на достижениях научной психологии, а не на интуитивных, рутинных представлениях о природе человека и мотивах его поведения.

В то время как для Ф. Тейлора основным объектом анализа являлся изолированный индивид, Фоллетт начинала анализ с «индивида группового» — организации или целостного социального сообщества. Особое внимание она уделяла проблеме разграничения власти и авторитета. Власть, считала Фоллетт, есть имманентно присущая управлению функция. Авторитет в отличие от власти отчуждаем, им можно наделять определенных лиц, учитывая при этом, что авторитет любого руководителя проистекает из функции, которую он осуществляет, а также из изменяющихся условий, в которых действует данное лицо. Фоллетт доказывала, что по мере укрупнения организации на смену прежним концепциям «окончательного» или «центрального» авторитета приходят теории «функционального» или «плюралистического» авторитета. Фоллетт одной из первых выдвинула идею «участия рабочих в управлении». Она была убеждена, что рабочие неизбежно принимают участие в управлении, решая, как им следует выполнять приказы. Прогрессивное руководство должно развивать у рабочих чувство не только индивидуальной, но и совместной ответственности. Фоллетт призывала создавать на предприятия атмосферу подлинной общности интересов, на основ которой можно было бы обеспечить максимальный вклад всех рабочих и служащих в эффективность организационной деятельности.

Ситуационный подход расширил практическое применение теории систем, определив внутренние и внешние переменные, которые влияют на организацию. Центральным моментом ситуационного подхода является *ситуация*, т.е. конкретный набор обстоятельств, влияющих на организацию в данное конкретное время. Еще в 20-е годы М. Фоллетт говорила о «законе ситуации», отмечая, что различные ситуации требуют различных типов знаний. Поскольку в центре внимания оказывается ситуация, ситуационный подход подчеркивает значимость «ситуационного мышления». Используя этот подход, руководители могут лучше понять, какие приемы будут в большей степени способствовать достижению целей организации в конкретной ситуации. Именно ситуация по большей части определяет, какие черты и навыки нужны лидеру.

Ситуационный подход, как и системный, не является набором предписанных действий, это скорее способ мышления. В нем сохранена концепция процесса управления, применимая ко всем организациям. Однако ситуационный подход признает, что специфические приемы, которые должен использовать руководитель для эффективного достижения целей организации, могут значительно варьировать.

Одним из ключевых понятий ситуационного подхода являются *ситуационные переменные*, то есть факторы внутри организации и за ее пределами, которые определенным образом влияют на решения руководителей и обеспечивают достижение цели организации. Существуют различные способы построения организационных структур, но при изменении ситуации только руководство решает, каким образом следует поменять ту или иную структуру, чтобы сохранить эффективность организации. Поскольку ситуация может меняться, руководство должно решать, как необходимо соответственно поменять организационную структуру, чтобы сохранить эффективность организации.

Таким образом, ситуационный подход пытается увязать конкретные приемы и концепции с определенными конкретными ситуациями для того, чтобы достичь целей организации наиболее эффективно. Акцентирование на *ситуационных* различиях между организациями и внутри самих организаций, является попыткой определить значимые переменные ситуации и степень их влияния на эффективность организации.

1.1.3. Управленческое воздействие

Управление — это процесс целенаправленного прямого воздействия одного индивида на другого. В этом процессе выделяются субъект, определяющий направление, цели и задачи, а также конечный результат будущего движения, и объект, который все это реализует.

Управленческое воздействие является ключевым понятием управления. В социальных системах *управленческое воздействие* представляет собой воздействие субъекта управления на объект управления с целью перевода его в новое желательное состояние.

Объект управления - это отдельный работник, подразделение, организация, на которые направлено управленческое воздействие.

Субъектом управления может быть конкретный человек, *руководитель*, занимающий определенное место в иерархической организационной структуре, наделенный полномочиями, правами, властью над подчиненным ему персоналом, либо *управленческий аппарат*, формирующий и реализующий управленческое воздействие. Между объектом и субъектом управления существует прямая и обратная связь, имеющая информационный характер. Прямая связь выражается в передаче объекту управления потока директивной

информации. Обратная связь является результатом реагирования объекта управления на директивное воздействие и материализуется в виде отчетной информации.

Основным элементом управления является *целеполагание*. Последнее представляет собой процесс обоснования и формирования целей развития управляемого объекта на основе анализа общественных потребностей в продукции, услугах, качестве социальных связей, исходя из реальных возможностей их наиболее полного удовлетворения. Управленческая деятельность представляет собой совокупность выработанных историческим опытом, научным познанием и талантом людей навыков, умений, способов, средств целесообразных поступков и действий человека в сфере управления.

В непосредственной связи с целеполаганием находятся система стимулирования и мотивация к деятельности. Сейчас становится необходимым включать в современное социальное управление творчески одарённых людей, которые благодаря своему интеллекту и творческому потенциалу, способны создать условия для выполнения главной цели общества – повышение качества жизни его граждан. Поэтому в управлении является главным не только достижение целей, но и поддержание целостности любой сложной социальной системы, и побуждение её к саморазвитию.

Функция управления представляет собой особый вид управленческой деятельности, продукт разделения и специализации управленческого труда, часть процесса управления, выделенную по определенному признаку. Функции классифицируются по общности предмета управления (качество, труд и заработная плата и т.д.) и производственных ресурсов (человеческие, материальные, технические, финансовые и др.).

Все функции управления реализуются посредством системы решения управленческих задач. Комплекс задач объединяет практические действия, относящиеся к конкретной функции (нормированию, планированию, учету, контролю, регулированию), и реализуется небольшим функциональным подразделением (отделом, сектором, группой).

Задача управления есть совокупность взаимосвязанных операций по переработке информации, осуществляемых персоналом с помощью технических средств, результатом чего является принятие управленческого решения. Задача - основной элемент управленческого процесса: в ее реализации участвуют, как правило, несколько работников управления. В процессе управления предприятием решается несколько тысяч задач.

Объект и субъект в управлении социальной работой

К *субъектам управления в социальной работе* являются руководящий состав служб и учреждений социальной защиты и формируемые органы управления, наделенные управленческими функциями.

Объектами управления в социальной работе выступают сотрудники социальных служб (социальные работники) и их клиенты, а также вся система взаимоотношений, складывающихся между людьми в процессе оказания социальных услуг (помощи) населению.

Особенностью управления в социальной сфере в целом в социальной работе в частности является то, что субъектом и объектом управления являются люди. Так, социальный работник одновременно является как объектом управления (в качестве штатного сотрудника службы), так и субъектом – по отношению к клиенту, обратившемуся в службу за помощью. Одной из актуальных задач сегодня является преобразование клиента социальной службы из пассивного потребителя в активного субъекта деятельности.

Субъект, объект управления и существующие между ними разнообразные связи составляют систему управления социальной работой, являющейся составной частью социального управления.

1.2. Законы и принципы социального управления

К законам науки управления относятся общие, существенные и необходимые связи, изучаемые наукой управления. Они носят объективный характер и не зависят от воли людей, напротив, определяют их волю, сознание и намерения.

1.2.1. Законы социального управления:

- 1. Закон необходимого разнообразия*, т.е. управляющая система должна быть не менее разнообразной, чем управляемый объект.
- 2. Закон специализации управления*. Данный закон предполагает разделение функций управления на различных уровнях и направлениях в системе социального управления.
- 3. Закон интеграции управления*. Здесь происходит объединение различных специализированных действий на разных уровнях и направлениях управления в единый управленческий процесс.
- 4. Закон экономии времени*. Данный закон характеризует эффективность управления, достижение поставленных целей с учётом минимальных временных потерь.
- 5. Закон приоритетности социальных целей*. Целью развития общества и поддержание его равновесия и развития является постоянное повышение качества жизни его членов. Поэтому все остальные цели должны находится в зависимости от этой цели.
- 6. Закон возрастающей субъективности и интеллектуальности в управлении*. Управленческое отношение между людьми, возникающее в процессе управления, проходит через сознание людей, создаётся и совершенствуется людьми, в зависимости от объективных изменений в производстве и обществе.
- 7. Закон доминирования глобальной цели системы*. Этот закон является доминирующим для социального управления. Подсистемы, из которых состоит социальная система,

образуют единство, составляют целостный организм. Поддержание этой системы возможно только при наличии доминирующей, глобальной цели.

8. *Закон доктринальности.* «Доктрина социальная - это разновидность глобальной технологии. Она выделяет коренные приоритеты социальных интересов той или иной нации, содержит механизмы их реализации и является основополагающей для определённых стратегических целей социальной политики, определённых социальных ориентиров реформирования, выражающей интересов граждан».
9. *Закон развития самостоятельной активности каждой подструктуры.* Большое значение в современном социальном управлении имеет передача функций управления народным органам самоуправления

1.2.2. Основные принципы социального управления

На основе познания законов управления формируются принципы управленческой деятельности, которые помогают формировать систему управления, а также подбирать необходимые для достижения поставленных целей. При этом важное различие между принципами и методами социального управления состоит в том, что принципы управления не выбирают — им следуют. К основным принципам социального управления относят следующие принципы:

- единоначалия в принятии решений и коллегиальность при их обсуждении;
- единства воздействия всех методов управления для поддержания целостности социальной системы;
- сочетание отраслевого и территориального управления;
- приоритетности в достижении стратегических целей; - научности социального управления;
- прогнозирования социального управления;
- мотивации (стимулирования) труда;
- ответственности за результаты социального управления;
- рационального подбора, подготовки, расстановки и использования кадров;
- экономичности и эффективности управления;
- системности;
- иерархичности (рассмотрение систем как многоуровневых, которые требуют деление на элементы; при этом каждая ступень управляет нижестоящей);
- обязательности обратной связи;
- программно-целевого обеспечения;
- гуманизма и нравственности в управлении;
- гласность в принятии решений.

Принципы управления позволяют формировать систему методов и выбирать каждый метод в отдельности; однако каждый отдельный метод не имеет такого же воздействия на принципы управления. Таким образом, принципы социального управления должны:

- основываться на законах развития общества и управления;
- соответствовать целям социального управления и отражать основные свойства, связи и отношения управления;
- учитывать временные и территориальные аспекты процессов социального управления;
- в необходимых случаях иметь правовое оформление, получать закрепление в различных нормативных документах.

Совокупность принципов может изменяться в результате развития социального управления, но

основные принципы управления полностью исчезнуть не могут.

1.3. Методы социального управления

Реализация законов и принципов управления происходит благодаря применению различных методов управления. Метод управления представляет собой воздействие различных приёмов и способов на управляемый объект для эффективного достижения поставленных целей. Обычно в практике управления применяют совокупность методов, дополняющих друг друга.

1.3.1. Социальные и социально-психологические методы

Социальные и социально-психологические методы применяются с целью повышения социальной активности людей. Социальные методы включают в себя:

- методы социального нормирования, позволяющие упорядочить социальные отношения между социальными группами, коллективами и отдельными работниками путём введения различных норм (правила внутреннего распорядка, правила внутрифирменного этикета, формы дисциплинарного воздействия);
- социально-политические методы, включающие социальное образование и привлекающие работников к активной деятельности в социальном управлении;
- методы социального регулирования служат для упорядочения социальных отношений. Для этого выявляют, с целью регулирования, интересы и цели различных коллективов, групп и индивидов (договора, взаимные обязательства, системы отбора, распределение и удовлетворение социальных потребностей);- методы морального стимулирования. Их используют для выделения и поощрения коллективов, групп, отдельных работников, которые достигли определённых успехов в профессиональной деятельности.
- социально-психологические методы. Их используют для обеспечения социальных потребностей человека, для повышения трудовой активности личности. Для этого используют различные способы мотивации: внушение, побуждение, подражание и т. д.
- психологические методы. Они направлены на регулирование отношений между людьми, что достигается определённым подбором и расстановкой кадров. Сюда включаются методы комплектования малых групп, гуманизации труда, профессионального отбора и обучения.

В современных организациях данная группа методов используется при разработке программы повышения мотивации к труду персонала. Происхождение слова *мотивация* имеет французские корни и в буквальном переводе означает побуждение. В практической психологии понятие мотивации подразумевает формирование у человека активного внутреннего побуждения к выполнению, каких либо действий. В организационном контексте мотивацией называют процесс побуждения работников к достижению целей организации.

Мотивация является изменяемым под воздействием внешних и внутренних факторов и обстоятельств внутренним психологическим состоянием. Измерить ее невозможно, но она всегда направлена на перспективу при достижении цели или осознании невозможности ее достижения мотивация изменяется.

У каждого человека имеются *мотивационные ожидания*, то есть внутренние представления о предмете или цели, к достижению которых он стремится. Мотивационные ожидания могут быть завышенными, т.е. происходит внутренний конфликт между «хочу» и «могу». В идеальном варианте цели совпадают с ожиданиями. Но в реальной практике управленцы вынуждены постоянно в процессе работы корректировать мотивационные ожидания работников, с достигнутыми результатами их деятельности. С этой целью работодатели изучают *индивидуальный мотивационный профиль*, т.е. набор из интересующих мотивационных факторов, анализируемых для каждого конкретного случая. Мотивационный профиль дает представление о текущем уровне мотивационных ожиданий и способствует правильному применению мотивирующих усилий. Мотивационный профиль составляется после определения ключевых факторов, необходимых заинтересованной стороне для проведения определенных работ или достижения конкретного результата.

Помимо индивидуального профиля существует *групповой мотивационный профиль*, который отличается от индивидуального профиля тем, что дает представление о некоторых сторонах жизни всего коллектива и его ожиданий от тех или иных действий.

По данным различных источников, мотивация подразделяется на положительную и отрицательную. В свою очередь различают эти два вида по силе мотивации или степени интереса работников к выполнению, какого либо действия. Выделяют сильную мотивацию, слабую мотивацию и отсутствие мотивации (в некоторых источниках рассматривается как отрицательная мотивация). В некоторых источниках мотивация также подразделяется на устойчивую и неустойчивую и долгосрочную и краткосрочную.

1.3.2. Экономические методы.

Они связаны с достижением экономических целей управления с использованием экономических законов и категорий рыночной экономики. Сюда можно отнести методы экономического стимулирования наемных работников.

Материальное стимулирование используется как в форме материального вознаграждения за количество и качество труда, так и в форме материальных санкций (штрафов) за несоответствующее его качество и недостаточное количество. При этом используется как индивидуальная, так и коллективная материальная заинтересованность. Поэтому экономические методы, с одной стороны, должны стимулировать деятельность предприятий независимо от формы собственности, направленную на удовлетворение

потребностей населения; с другой стороны, они должны служить стимулом для персонала этих предприятий.

Применяются экономические методы управления на трех уровнях:

1. управление предприятием со стороны государства – основные экономические методы этого уровня являются налогообложение, госзаказ, финансирование;
2. управление структурными подразделениями предприятия – хозяйственный внутрипроизводственный расчет, налогообложение;
3. управление персоналом - материальные вознаграждения, штрафы, налогообложение.

Наиболее универсальным экономическим методом управления является *налогообложение*. С его помощью государство может, меняя ставки налогов, регулировать активность как юридических, так и физических лиц, стимулируя этим развитие определенных отраслей и отдельных предприятий, привлекая туда инвестиции и квалифицированный персонал.

Госзаказ как метод управления подразумевает выделение предприятию финансовых и материальных ресурсов для производства необходимой государству продукции.

Финансирование (в виде субсидирования или кредитования) подразумевает финансовую поддержку государством предприятий, в развитии которых оно заинтересовано.

Хозяйственный внутрипроизводственный расчет — закрепление ресурсов, необходимых для хозяйственной деятельности; предоставление самостоятельности посредством наделения руководства подразделения соответствующими полномочиями; разрешение использовать заранее оговоренную часть прибыли; применение штрафных санкций при невыполнении подразделением своих обязательств.

На уровне управления персоналом материальное стимулирование обычно является результатом хорошо продуманной компенсационной политики. Известный специалист в области управления персоналом Шекшня С.В. основное значение системы компенсации видел в том, чтобы стимулировать производственное поведение сотрудников компании, направив его на достижение стоящих перед ней стратегических задач, иными словами, соединить материальные интересы сотрудников со стратегическими задачами организации. Вот эти задачи:

- *Привлечение персонала в организацию.* Организации конкурируют между собой на рынке труда за привлечение человеческих ресурсов, которые им необходимы для достижения стратегических задач. В этом смысле система компенсации должна быть конкурентоспособной применительно к той категории работников, которые требуются организации.
- *Сохранение сотрудников в организации.* Когда вознаграждение в организации не соответствует тому, что предлагает рынок, сотрудники могут начать покидать ее. Чтобы избежать потери сотрудников, на профессиональное обучение и развитие

которых организация затратила определенные средства и которые являются ценным ресурсом, руководители должны обеспечить конкурентоспособность системы компенсации.

- *Стимулирование производительного поведения.* Вознаграждение должно ориентировать работников на те действия, которые необходимы для организации. Производительность, творчество, опыт, преданность философии организации должны поощряться через систему компенсации.
- *Контроль за издержками на рабочую силу.* Продуманная система компенсации позволяет организации контролировать и эффективно управлять затратами на рабочую силу, обеспечивая при этом наличие требуемых сотрудников.
- *Административная эффективность и простота.* Система компенсации должна быть хорошо понятна каждому сотруднику и проста для администрирования, т. е. не требовать значительных материальных и трудовых ресурсов для обеспечения ее бесперебойного функционирования.
- *Соответствие требованиям законодательства.* Во всех странах вознаграждение работников регулируется государственным законодательством.

Денежное вознаграждение имеет решающее значение в трудовой мотивации работника. При этом смысл денежного вознаграждения для работника не исчерпывается только компенсацией затрат времени, энергии, интеллекта, которые расходуются работником при достижении целей организации. Формы денежного вознаграждения, а также их размеры, воспринимаются работником как свидетельство его ценности для организации, влияют на самооценку и указывают на его социальный статус.

1.3.3. Организационно-административные методы

Организационно-административные методы отличаются от других четкая адресность директив, обязательность выполнения распоряжений и указаний, невыполнение которых рассматривается как прямое нарушение исполнительской дисциплины и влечет за собой определенные взыскания. Как правило, это прямые задания и распоряжения вышестоящих органов управления (волевое воздействие руководителя на подчиненных), которые направлены на соблюдение законов и постановлений, приказов и распоряжений руководителей в целях оптимизации производственных процессов. Директивные команды обязательны для выполнения, причем в установленные сроки, даже если это невыгодно исполнителю. По сути, организационно-административные методы - это методы принуждения, которые сохраняют свою силу до тех пор, пока труд не превратится в первую жизненную потребность.

В общем виде система организационно-административных методов может быть представлена как совокупность двух равнозначных элементов: воздействие на структуру управления (регламентация деятельности и нормирование в системе управления) и на процесс управления (подготовка, принятие, организация выполнения и контроль за управленческими решениями).

Организационное воздействие на структуру управления осуществляется в большинстве случаев путем организационного регламентирования, нормирования, организационно-методического инструктирования и проектирования.

В зависимости от функционирующих в коллективе методов руководства формируется соответствующая им система подчинения. Понятно, что в процессе управленческой деятельности происходит подчинение одной воли другой. Однако формы такого подчинения должны носить самый благожелательный характер, способствовать прогрессу в коллективе и не вызывать нежелательных эмоций типа унижения, неловкости, досады, раздражения, а иногда и стрессов, что исключает всякое взаимопонимание между управляющей и управляемой системами.

В практике управленческой деятельности административное воздействие связано, как правило, с тремя типами подчинения: вынужденное и внешне навязанное (сопровождается неприятным чувством зависимости и понимается подчиненными как нажим «сверху»); пассивное (для него характерно удовлетворение, связанное с освобождением от принятия самостоятельных решений); осознанное, внутренне обоснованное.

В целом организационно-административные методы руководства существуют в форме организационного и распорядительного воздействия.

Все содержание управления организацией пронизано организационно-распорядительной деятельностью. воздействие включает в себя следующие компоненты, виды и типы воздействия, адресат, постановка задания и определение критерия его выполнения, установление ответственности, инструктаж подчиненных и т.д.

В организации организационно-административные методы служат средством прямого воздействия на процесс производства и труд работников, что позволяет координировать выполнение ими отдельных функций или решение общей задачи. Это создает благоприятные условия для существования и развития управляемой системы, оказывает целенаправленное воздействие на объект управления. К характерным особенностям прямого воздействия относится непосредственная связь руководителя и подчиненного. Однако в целом прямые воздействия, в конечном счете, ведут к усилению пассивности подчиненных, а иногда и к скрытому неповиновению. Поэтому наиболее эффективны косвенные методы воздействия, которые осуществляются посредством постановки задачи и создания стимулирующих условий.

Таким образом, основу организационно-административных методов составляет власть, дисциплина и ответственность. Данный метод реализуется в виде: указаний, правил, рекомендаций, контроля. Главной задачей этих методов является координация действий объектов управления.

Создателем административного управления является Анри Файоль (1825-1925 г.г.).
Файоль

употребляет термин «администрирование» вместо «менеджмент». У него администрирование образует лишь одну из шести функций управления и по степени важности стоит после пяти других. Администрирование воздействует только на коллектив предприятия, не оказывая никакого влияния на материальные и экономические факторы производства.

В теории администрирования Файоля две части. Первая связана с пониманием функций управления, вторая – с пониманием его принципов. У Файоля *функция* определяет сферу деятельности, ответственности и компетенции управленца и отвечает на вопрос, что делает руководитель. *Принцип* отвечает на вопрос, как руководитель делает это.

Целью административного управления было создание универсальных принципов управления, следуя которым, организация может достичь успеха. Принципы управления - это основные правила, определяющие построение и функционирование системы управления, а также важнейшие требования, направленные на поведение людей, соблюдение которых обеспечивает эффективность управления.

Файоль сформулировал 14 принципов управления:

1. разделение труда – специализация, необходимая для эффективного использования рабочей силы, применительно ко всем видам труда, как управленческого, так и исполнительского;
2. власть и ответственность связаны между собой, причем последняя является следствием первой;
3. дисциплина - уважение соглашений, рассчитанных на то, чтобы обеспечить повиновение, прилежание, энергичность и внешнее проявление уважения;
4. единоначалие обеспечивает единство точки зрения, действия и распорядительства;
5. единство руководства - виды деятельности, преследующие одну и ту же цель, должны иметь одного руководителя и руководствоваться одним планом;
6. подчинение частных интересов общим - интересы служащего или группы не должны ставиться выше интересов предприятия;
7. вознаграждение - методы стимулирования труда должны быть справедливыми и доставлять максимально возможное удовлетворение сотрудникам, и руководителям;
8. централизация - степень концентрации или рассредоточения власти;
9. скалярная цепь - т.е. «цепь начальников» от самого высшего до самого низшего ранга;
10. порядок - т.е. «всему (или каждому) должно быть свое место, и все (каждый) на своем месте»;
11. справедливость - лояльность и преданность персонала должны обеспечиваться, уважительным и справедливым отношением администрации к подчиненным;
12. стабильность рабочего места для персонала - излишняя текучесть кадров является одновременно и причиной и следствием плохого управления;
13. инициатива - предоставлять подчиненным возможность проявить личную инициативу;
14. корпоративный дух – т. е. в единении сила.

Эти принципы не потеряли своего значения и в современной практике управления. Их следует применять с учетом специфики организации и конкретных условий, не забывая

при этом, что система принципов никогда не может быть завершена, а их количество в ходе совершенствования управленческой деятельности может возрастать.

1.3.4. Методы самоорганизации и самоуправления

В рамках человеческой деятельности огромное значение имеет *самоорганизация*. Она рассматривается как система самостоятельного принятия решения, когда обстановка быстро меняется и приходится действовать относительно самостоятельно.

Самоорганизация в синергетическом смысле понимается как такая последовательность действий в пределах формирующейся системы, которая ведет от хаоса к порядку.

Вопрос о самоорганизации общества тесно связан с повышением роли человека в любой социальной системе. Действия каждого отдельного человека могут опосредованно влиять на систему, постепенно подталкивая ее к изменению. В современных условиях, когда текущая ситуация часто меняется, принятие решений, близких к оптимальным, и претворение их в жизнь оказывается делом непростым. Вопрос самоорганизации тесно увязывается с компетентностью руководителя и его интуицией. Хорошо продуманное решение позволяет осуществить его выполнение, оставляя возможность для выбора при выполнении следующих действий. Разумно принятые решения позволяют сохранять инициативу работников и свободно оперировать объектами управления. Поэтому самоорганизация общества неразрывно связана с самоуправлением на самом низовом уровне управления – на уровне отдельно взятого человека.

Самоуправление – это управление собой. Оно даёт возможность человеку из объекта управления превратиться в субъект управления. Самоуправление повышает эффективность всего управленческого процесса, так как основывается на заинтересованности рабочих и подключению их творческой деятельности.

Под самоуправлением подразумевается *сознательное воздействие человека на выполняемую им деятельность, собственное поведение, общение и переживания с целью обеспечения их эффективного функционирования и развития*.

Процесс самоуправления состоит из множества этапов, каждый из которых содержит различные виды деятельности по самоуправлению, которые называются функциями самоуправления.

Полный цикл самоуправления включает ряд стадий.

1. *Самоанализ*. Человек отвечает на вопросы, которые ставит сам себе: является ли моя жизнь в данный момент успешной? Если нет, то почему сейчас не получается так, как это было раньше? Что изменилось по сравнению с прошлым? Что происходит со мной? В чём причина моих неудач (во мне, в других, в сложившихся обстоятельствах)?

2. *Целеполагание* (постановка личных целей, определение желаемого результата). Это процесс создания системы целей, выбора предпочтительных. При этом оцениваются вероятность достижения цели, усилия, необходимые для её достижения. Человек отвечает на такие вопросы: какими должны быть результаты? В каком направлении нужно изменять себя, своё общение, поведение или деятельность? Что конкретно можно изменить – ситуацию или самого себя?
3. *Планирование* (разработка планов и альтернативных вариантов своей деятельности) и *принятие решений* (относительно очередности дел и готовности выполнять поставленную задачу).
Планирование в соответствии с целями может быть стратегическое (рассчитанное на всю жизнь), тактическое (пять–семь лет), оперативное (для реализации необходимы дни, месяцы). Человек требует ответов на такие вопросы: какие средства нужны для достижения цели? В какой последовательности их следует применять? Таким образом, формируется модель средств достижения цели и последовательности их применения. При принятии решения человеку предстоит ответить на вопросы: всё ли я предусмотрел? Есть ли у меня ещё время? Начинать действовать сейчас или ещё нужно немного подождать?
4. *Организация и реализация* (отбор форм и методов предстоящей деятельности и соотношение их с реальными условиями и своими возможностями, реализация поставленных целей).
5. *Самоконтроль* – сбор информации о том, как идёт выполнение плана в реальном общении, поведении, деятельности. Человек отвечает себе на вопросы: есть ли движение к цели? Нет ли ошибок в моих поступках?

Методы самоуправления в организации должны подкрепляться методикой комплексной мотивации работников. Она включает несколько приёмов:

- мотивация работников. За достигнутые цели здесь выплачиваются премии, вручаются награды, происходит переподготовка.
- мотивирование работы. Сюда входит улучшение рабочих мест и расширение сферы деятельности работников.
- мотивирование организационной деятельности. Здесь применяется расширение полномочий сотрудников.

В социальной системе управления выделяются и научные методы управления. К данным методам относят: моделирование, прогнозирование, программирование, эксперимент, экспертные оценки, информационные технологии.

В целом же для эффективного социального управления необходимо использовать совокупность тех или иных методов.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Что представляет собой управление?
2. Раскройте содержание понятия «управленческое воздействие».

3. В чем особенность законов социального управления?
4. В чем практическое значение принципов социального управления?
5. Что означает понятие «метод социального управления»?

Литература

1. Бабосов Е.М. Социология управления: Учебное пособие для студентов вузов. – Мн.: ТетраСистемс, 2000.
2. Булыгин Ю.Е., Волковский В.И. Основы теории организации социального управления: Учебное пособие. – М.: ЧеРо, 2000.
3. Ларионов И. Стратегия социального управления. Учебник для ВУЗов(изд:3). Изд.: ИТК "Дашков и К".2009 г.
4. Основы социального управления: Учебное пособие / А.Г.Гладышев, В.Н.Иванов и др. – М.: Высшая школа, 2001.
5. Социальный менеджмент: Учеб. пособие / Под ред. А.А. Беляева, Д.В. Валовой. - М: Бизнес-школа, 2000. - 384 с.

Тема 2. Понятие организации в теории управления

Целевая установка: раскрыть понятие организации, описать ее сущность, обозначить типологию организаций и их цели, дать общие характеристики организаций, их внутренней и внешней среды, объяснить особенности социальных организаций, их цели и задачи, охарактеризовать специфику межведомственного взаимодействия организаций социальной сферы.

После изучения данной темы слушатели смогут:

- раскрыть понятие организации, описать ее сущность;
- обозначить типологию организаций и их цели, дать общие характеристики организаций;
- охарактеризовать специфику межведомственного взаимодействия организаций социальной сферы.

В лекции рассматриваются следующие вопросы:

- 2.1. Понятие и значение организации
 - 2.2. Особенности социальных организаций, их цели и задачи
 - 2.3. Межведомственное взаимодействие организаций социальной сферы
- Контрольные вопросы для самопроверки

2.1. Понятие и значение организации

Понятие «организация» относится к числу ведущих категорий организационной науки. *Организация* (с латинского – сообщаю стройный вид, устраиваю) – это разновидность социальных систем, объединение людей, совместно реализующих некоторую общую цель и действующих на основе определенных принципов и правил.

Организация - это элемент общественной системы, самая распространенная форма человеческой общности, первичная ячейка социума. Она не может существовать без общества, и общество не может существовать без организаций, которые оно создает ради своего существования. Но, являясь самостоятельной подсистемой общества, организация имеет свои характеристики, интересы, ценности, предлагает обществу продукты своей деятельности и услуги и предъявляет ему определенные требования.

В социальном управлении термин «организация» имеет три значения:

1. *Первое значение* отражает различные государственные, негосударственные, общественные, коммерческие, благотворительные, международные, производственные и другие образования, учреждения, предприятия или организации. Организация, с одной стороны, проявляется в определенных организационных формах (министерство, департамент, комитет, управление, служба, центр, отдел и др.), а с

другой — в характере специализированной деятельности (профсоюзная, финансовая, строительная, благотворительная, торговая и др.).

Организация проявляется как в выборе той или иной организационной формы, так и в обосновании организационной структуры, которая должна соответствовать данной организационной форме, характеру данной организации. Организационная форма и организационная структура являются «зримыми приметами организации», имеющей определенную степень стабильности, статичности. Поэтому рассматриваемое значение понятия «организация» называется предметным или статичным и обуславливает предметное значение целого ряда организационных методов, с помощью которых создаются или расформируются те или иные организации и соответствующие организационные структуры.

2. *Второе значение* понятия «организация» используется в смысле совокупности действий, позволяющих что-либо сделать, решить, упорядочить, систематизировать, подготовить, объединить, разъединить и т.п. для достижения целей, выполнения задач. Оно отражает одну из главных функций управления, руководителя, администратора и поэтому называется функциональным. Можно встретить и другое определение этого значения — динамическое. В нем подчеркивается подвижность организационных действий под влиянием условий, обстановки, ситуации, целей, задач, проблем.
3. *Третье значение* понятия «организация» отражает уровень (качество) взаимодействия, взаимосвязи, упорядоченности элементов и частей системы, который должен быть достигнут или уже фактически достигнут. В данном смысле «организация» — это, с одной стороны, желательное состояние элемента, части или системы в целом, а с другой — результат их упорядочения. Именно такой смысл часто придается понятиям «организация управления», «организация финансов», «организация социальной работы», «организация труда персонала», «организация труда руководителя», «организация документооборота» и т.д.

2.1.1. Основные принципы классической теории организаций

Фундамент *классической теории организаций* был заложен благодаря Ф. Тейлору, А. Файолю и Максуд Веберу, известному немецкому социологу. Представители классической теории стремились сформулировать универсальные рациональные принципы формирования и функционирования эффективной административной организации. Общей чертой различных разработок выступало описание деловых отношений в эффективной организации как рационально построенных, стандартизированных, максимально формализованных, а также понимание самой организации как инструмента, рационально конструируемого для достижения определенной цели.

Авторы этой теории стремились конструировать организацию, исходя из логически последовательных и непротиворечивых законов: отстаивали принципы единоначалия, специализации деятельности, разделения труда, жесткой иерархии.

Основным являлся *принцип координации*, обязывающий согласовывать должностные функции, как по горизонтали, так и по вертикали. Координацию осуществляет лидер. Для кратковременных и простейших работ, например переноски бревна, сгодится неформальный лидер. Для долговременных и скоординированных усилий сотен людей нужен формальный лидер (руководитель), приказы которого получают законную силу

благодаря формальной структуре власти. За ним стоит вся мощь управленческой иерархии, через нее он приобретает институциональный авторитет.

Одним из важнейших принципов современного управления, без которого не может обойтись управленец в организации, является *делегирование*. Делегирование предполагает передачу вышестоящим руководителем части своих прав помощникам или подчиненным. Отсутствие делегирования оборачивается чрезмерной загрузкой руководителя мелочными вопросами, а излишнее делегирование чревато отказом от власти. Эффективный управленец должен решать главные вопросы, доверяя другим решение второстепенных.

Скалярный (ступенчатый) *принцип* провозглашал необходимость иерархического, многоуровневого строения организационной структуры, основывающегося на делегировании и распределении властных полномочий и авторитета.

Функциональный принцип предполагал, что должностные обязанности на каждой ступеньке управления должны быть определены настолько детально, насколько это возможно, а к управлению следует привлекать исключительно высококвалифицированных специалистов, имеющих узкую специализацию.

Принцип порядка А. Файоля предполагал соответствие людей структуре. Во времена господства классической теории организации формальная логика требовала, чтобы вначале создавалась продуманная структура, где нет дублирования функций и лишних уровней управления, а затем уже подыскивались подходящие люди. Строить организацию под людей — значит, консервировать их недостатки. Современные управленцы думают иначе: если нашелся хороший специалист, то под него необходимо создать подразделение.

Принцип единоначалия в классической теории подразумевал, что только одно лицо в организации несет всю полноту ответственности за результаты деятельности и социальных процессов, происходящих в ней, и каждый подчиненный получает указания лишь от одного начальника, которому непосредственно подчинен. Это принцип, как и *принцип департаментализации*, определял, какой будет структура организации, и требовал строить ее строго иерархично, снизу вверх, тщательно продумывая необходимость создания новых подразделений. При движении сверху вниз обязательно появляются лишние управленческие звенья.

Принцип диапазона контроля предполагал, что директор крупного предприятия не должен иметь более 3 — 6 подчиненных. При увеличении числа подчиненных количество возможных связей между ними, которые приходится контролировать руководителю, возрастает в геометрической прогрессии.

Принцип соответствия, которого должны придерживаться успешные управленцы, гласит: на всех уровнях управления власть и ответственность должны совпадать. Когда

власть велика, а ответственность мала, наступает произвол. В противном случае все действия будут нерезультативными. Ответственность лиц, наделенных значительной властью, абсолютна лишь в известных границах, обозначенных статусом и полномочиями данной должности. В рамках своих полномочий руководитель несет всю полноту личной ответственности за действия подчиненных ему людей.

Подводя итог, можно сказать, что в рамках классической теории организаций впервые были поставлены вопросы о роли и природе социальной организации в управленческих системах, сформулированы принципы формальной организации в административных системах. Человек здесь рассматривался как специфический и ценный для управленца социальный ресурс, хотя ему и отводилась роль социального механизма в сложной организационной машине. Созданная авторами этой теории модель рациональной административной организации основывалась на принципах формализации отношений и, как правило, на иерархических механизмах власти. Сторонники этой теории полагали, что эффективность управления определяется его формальной структурой, координацией и детализированным контролем, строгим соблюдением дисциплины, величиной индивидуального вознаграждения, узкой специализацией задач, единоначалием, авторитарными методами управления, правильным подбором кадров и орудий труда, соответствием людей структуре.

2.1.2. Типы организаций и их цели

А.И. Пригожин, российский эксперт по типологии организаций, считает, что в обществе можно выделить следующие типы организаций.

Союзные (общественные). Их цели вырабатываются изнутри и представляют собой обобщение индивидуальных участников. Регулирование обеспечивается совместно принятым уставом, принципом выборности, то есть зависимостью руководства от членов организации. Членство в них дает удовлетворение социальных, политических, творческих, культурных и иных интересов участников.

Деловые организации. Создаются отдельными и коллективными предпринимателями и широкими социальными системами (государством, местной властью, акционерными обществами, партиями). Деловые организации заняты удовлетворением человеческих потребностей: производят материальные предметы потребления и духовные ценности, обеспечивают рекреацию, осуществляют социализацию, социальный контроль и социальное управление.

Основу внутреннего регулирования составляет административный распорядок, принципы единоначалия и целесообразности.

Ричард Дафт, специалист по организационной теории, в своем определении организации делает акцент на том, это социальная целостность, направленная на некоторую цель,

построена как специально структурированная и координированная система, предназначенная для некоторой деятельности, и связана с окружающей средой. Согласно определению Честера Барнарда (30-40 годы XX века), организация – это группа людей, состоящая из двух или более людей, деятельность которых сознательно координируется для достижения общей цели или целей.

В широком смысле цель - это конкретное конечное состояние или желаемый результат, которого стремится добиться группа, работая вместе. Цели организаций призваны отражать основные направления их деятельности и конкретизировать, уточнять работу относительно каждого этапа их функционирования. У организаций могут быть разнообразные цели, и каждая из них выполняет свою функцию. Одно из основных различий – это различие между официально заявленными целями или стратегической задачей (миссией) организации и оперативными целями.

В управленческой литературе цели классифицируются по разным основаниям. А. И. Пригожин различает:

Цели-задания - объективные требования рынка, планы, поручения, задаваемые организации высшей организационной системой (государством). Например, ставится цель перед региональными управлениями федеральной службы занятости обеспечить поддержку на рынке труда военнослужащим, уволенным в запас.

Цели-ориентиры выражают общие и индивидуальные интересы работников, реализуемые через организацию (получение того или иного вознаграждения, завоевания ведущего места на рынке).

Цели-системы - те, которые обеспечивают выживание организации в меняющихся условиях конкуренции и других внешних изменениях.

Общие цели организации определяются коллективно в процессе обсуждения на рабочих встречах высшего руководства организации, руководителей подразделений, а также представителей коллектива и профсоюзов.

2.1.3. Общие характеристики организаций

Изучение характеристик организаций необходимо, поскольку они являются специфическими чертами строения организации. Эти характеристики описывают организации подобно личностным или физическим чертам, описывающим отдельных людей.

К общим характеристикам организаций относятся:

1. *Ресурсы.* К основным ресурсам, используемым организацией относятся: трудовые, финансовые, материальные, технологические и информационные.
2. *Зависимость от внешней среды.* Нет ни одной организации, которая ни взаимодействовала бы с окружающей средой. Организации полностью зависят от внешней среды, как в отношении своих ресурсов, так и в отношении потребителей.
3. *Горизонтальное разделение труда.* Всю имеющуюся работу разделяют на составляющие компоненты. Это обычно называют горизонтальным разделением труда.
4. *Подразделения.* Посредством горизонтального разделения труда образуются подразделения, выполняющие конкретные специфические задания и добивающиеся конкретных специфических целей. Такие подразделения часто называют отделами, секторами, службами и др.
5. *Вертикальное разделение труда.* Разделение работы на составляющие части требует координации деятельности. Кто-то должен координировать работу группы для того, чтобы она была успешной. Деятельность по координированию работы других людей и составляет сущность управления.

Внутренняя среда организации и ее элементы

Внутренние переменные - это ситуационные факторы внутри организации. К основным внутренним переменным, требующим внимания руководства, относятся: *цели, структура, задачи, технология и люди:*

1. *Цели* - это конкретные конечные состояния или желаемый результат, которого стремится добиться группа, работая вместе. В процессе управления организацией цели выполняют ряд существенных функций. Цели призваны отражать основные направления деятельности организаций и конкретизировать, уточнять их работу относительно каждого этапа их функционирования.
2. *Структура.* Формальные организации состоят из нескольких уровней управления и подразделений. Подразделения - это функциональная область, т.е. конкретная работа, которую выполняет данное подразделение для организации в целом. Например, маркетинг, производство, обучение персонала или планирование финансов. Структура организации — это логические взаимоотношения уровней управления и функциональных областей, построенные в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достигать целей организации.
Когда мы говорим о разделении труда, то мы имеем в виду специализированное разделение труда - закрепление данной работы за специалистами, т.е. теми, кто способен выполнить ее лучше.
3. *Задачи* - это предписанная работа, серия работ или часть работы, которая должна быть выполнена заранее установленным способом в заранее оговоренные сроки. Каждая должность включает ряд задач, которые рассматриваются как необходимый вклад в достижение целей организации. Конкретные задачи включены в должностные инструкции специалистов. Считается, что если задача выполняется таким способом и в такие сроки, как это предписано, организация будет действовать успешно.

Характеристики задач:

- задачи традиционно делятся на 3 категории - это работа с людьми, предметами (машинами, сырьем, инструментами), информацией;
- частота повторения данной задачи;
- время, необходимое для ее выполнения.

Управленческая работа носит менее монотонный, повторяющийся характер и время выполнения каждой работы увеличивается по мере перехода управленческой работы от низшего уровня к высшему.

4. *Технология* - средство преобразования сырья, будь то люди, информация или физические материалы, в желаемый результат; *технология* - это сочетание квалификационных навыков, оборудования, инфраструктуры. Технологии социальной работы являются частью социальных технологий. Под социальными технологиями понимают совокупность приемов, методов и воздействий решения той или иной социальной проблемы. Технологии, применяемые в социальной работе, - адаптация, реабилитация, обеспечение, страхование, обслуживание, помощь, поддержка и др.
5. *Люди*. Руководство достигает целей организации через других людей. Следовательно, люди являются центральным фактором в любой модели управления, включая и ситуационный подход.

Существует 3 основных аспекта человеческой переменной в ситуационном подходе к управлению:

1. поведение отдельных людей;
2. поведение людей в группах;
3. характер поведения руководителя (в роли лидера и его влияние на поведение отдельных людей в группе).

Факторы, влияющие на индивидуальное поведение и успешность деятельности:

- *способности* - у одних людей больше способностей, чем у других, для выполнения такой работы, как набор текста на компьютере, подготовка письменных отчетов, руководство работой других и др. Различия в особенностях частично объясняются наследственностью (интеллектуальные способности, физические данные). Но обычно эти способности приобретаются с опытом. Организация почти всегда пытается использовать различия в способностях при решении вопроса, какую должность, и какую работу будет выполнять конкретный работник;
- *предрасположенность*, одаренность тесно связана со способностью. Предрасположенность - это потенциал человека в выполнении какой-либо работы. Сочетая врожденные качества, приобретенный опыт, предрасположенность становится как бы талантом, который человек открывает в определенной области. Предрасположенность в определенной области обычно облегчает приобретение способности эффективно выполнять конкретную деятельность;
- *потребности* - внутреннее состояние психологического или физиологического ощущения недостаточности чего-либо;
- *ожидания* - на основе прошлого опыта и оценки текущей ситуации, люди формируют ожидания относительно результатов своего поведения;
- *восприятие* - это интеллектуальное осознание стимулов, получаемых от ощущений. Восприятие определяет, что такое «реальность» для конкретного человека. Люди реагируют не на то, что действительно происходит в их окружении, а на то, что они воспринимают как действительно происходящее. Не существует двух людей, которые могли бы воспринимать что-то совершенно одинаково. Восприятие определяет, испытывает ли человек потребность, и каковы его ожидания в данной ситуации;
- *отношение* - социальные установки под влиянием людей, с которыми мы чаще всего взаимодействуем;

- *ценности* - это общие убеждения, вера по поводу того, что хорошо, что плохо. Это какие-либо материальные или духовные блага, которые тому или иному человеку либо человеческому сообществу представляются очень значимыми и потому в высокой степени желательными для получения, сохранения, реализации и т.д. Стремление к таким благам формирует у социальных субъектов то, что в социологии называется ценностными ориентациями, которые детерминируют (определяют) их деятельность. Ценности, на которые ориентируются люди и человеческие сообщества, оказываются различными и даже противоположными. При этом в реальности поведение субъекта - человека, социальной группы, организации, государственной власти - может ориентироваться совсем на иные ценности, чем провозглашаемые на словах.

Внешняя среда организации

Мнение о том, что современным организациям необходимо приспосабливаться к изменениям во внешнем окружении и осуществлять изменения во внутренних переменных, появилось в конце 50 годов XX века, благодаря вкладу системного подхода в науку управления, который предлагал руководителям рассматривать организацию как целостность, состоящую из взаимосвязанных частей, функционирование которых зависит от внешнего окружения.

По сути дела, под влиянием событий в мире руководители самых важных для общества организаций вынуждены сосредотачивать внимание на быстро изменяющейся среде и ее воздействиях на внутреннее строение организации. Руководитель обязан уметь выявлять существенные факторы внешнего окружения, которые повлияют на его организацию. Необходимо отметить, что сделать это нелегко.

Внешнюю среду организации в целом характеризует:

1. *Взаимосвязанность факторов внешней среды* — это уровень силы, с которой изменение одного фактора воздействует на другие факторы.
2. *Сложность внешней среды* — это число факторов, на которые организация обязана реагировать. Например, перезаключение договоров с другими ведомствами, группы влияния, технологии и др. Если организация обязана реагировать на большое число факторов, то она будет находиться в более сложном окружении, чем организация, которая зависит только от поставщиков, при отсутствии профсоюзов и замедленном изменении технологии.
Организация, которая использует несколько специалистов, исходных материалов, должна считать, что у нее внешняя среда менее сложная.
3. *Подвижность среды* - это скорость, с которой происходят изменения в окружении организации. Есть организации, у которых внешняя среда особенно подвижна: изменения технологии и конкурентная борьба в электронной промышленности, химической, биотехнологии, сфере коммуникаций.
Кроме того, подвижность внешнего окружения может быть выше для одних подразделений организации и ниже для других (отдел исследований и разработок сталкивается с высокой подвижностью среды - инновации, а производственный отдел - менее подвижная среда, стабильное движение материалов и трудовых ресурсов).

4. *Неопределенность внешней среды* — является функцией количества информации, которой располагает организация (или лицо) по поводу конкретного фактора, а также функцией уверенности в этой информации. Если информации мало или она недостаточно точна, среда становится более неопределенной. Если хотя бы один из процессов нарушается, существование организации становится невозможным. Основными факторами содержательного воздействия среды на организацию являются: технология, состояние экономики, социо-культурные и политические факторы, международные отношения.

Жизненный цикл организаций

Под жизненным циклом понимается период времени от момента создания организации до прекращения ее функционирования в прежнем виде. Продолжительность жизненного цикла связана с необходимостью и сложностью адаптации организации к непрерывно меняющимся условиям внешней среды, положением в секторе экономики и спросом на производимые товары и услуги.

На начальных стадиях развития организации, называемых «детство» или «юность», приоритетными выступают задачи их выживания, расширения направлений и масштабов деятельности. Решение этих задач часто связано со сложностями в силу ограниченности необходимых ресурсов.

На стадии «зрелости» деятельность значительно расширяется и становится более разнообразной, что является результатом успешного управления организацией. Между тем в фазе «окончательной зрелости» начинают проявляться негативные тенденции, проявляющиеся в бюрократизации аппарата управления, в снижении уровня адаптации к изменениям внутренней и внешней среды, в снижении мотивированности работников. Наиболее явно эти признаки проявляются на стадии «старения», что предшествует окончанию деятельности организации в прежнем виде.

«Возрождение» организации может произойти на основе ее обновления, то есть структурной перестройки по направлениям деятельности, структуре управления и кадрового состава. Чаще всего структурные изменения выражаются в создании новых управленческих отделов, служб и секторов, либо определенной корректировке функций отдельных подразделений и работников.

2.2. Особенности социальных организаций, их цели и задачи

Для России четко характерна государственная модель управления социальной сферой. Главная особенность социальной сферы заключается в том, что она работает с человеком. Это обстоятельство объясняет разнообразие отраслей социальной сферы.

К ней относят:

- здравоохранение;
- образование;
- социальную защиту;
- оказание социальных услуг (социальное обслуживание);
- труд и занятость;
- разрешение жилищной проблемы;
- развитие сообщества.

Неоднородность социальной сферы создает определенные проблемы в области управления. Кроме того, в условиях рынка неоднородность обусловлена существованием трех секторов в экономике: *государственного, частного и общественного*.

2.2.1. Цели и ресурсы управления организациями социальной сферы

Организации социальной сферы, независимо от формы собственности, строятся по одной схеме, включающей цели и ресурсы.

Цель. В широком смысле целью (миссией) организаций социальной сферы является удовлетворение потребностей общества в оказываемых этими организациями услугах. По мнению известного американского эксперта в сфере предпринимательства П.Друкера, многие организации социальной сферы определяют свои цели в таких абсолютных значениях как борьба с бедностью и социальным неравенством, установление социальной справедливости и т.д. Очевидно, чем больше максимизирована цель, тем невозможнее ее достичь, и чем ближе к поставленной цели, тем больше требуется вкладывать дополнительных усилий. Четкость в формулировке цели деятельности социальных организаций трудно переоценить, поскольку:

- социальная служба должна четко определять цели и задачи своей деятельности, то есть смысл собственного существования;
- цели должны быть реалистичными, конкретными и измеримыми;
- задачи могут и должны быть сориентированы на достижение оптимальных, а не максимальных результатов;
- неудача в достижении цели должна рассматриваться как показатель неверно сформулированной цели;
- цель является скорее экономической, а не моральной категорией;
- социальная служба должна быть постоянно нацелена на поиск инновационных возможностей, и именно под этим углом зрения анализировать происходящие изменения;
- создание атмосферы конкуренции в социальной сфере способствует повышению качества предоставляемых услуг.

Ресурсы. Реализация цели организации осуществляется посредством преобразования необходимых для этого ресурсов: человеческих, материальных, финансовых, информационных.

Человеческие ресурсы. По мере развития социальной сферы наметилась тенденция расширения перечня оказываемых социальных услуг и увеличения числа организаций

социальной сферы. Это вызвало соответствующие изменения в кадровом обеспечении отраслей социальной сферы. Важнейшим аспектом управления кадрами в социальной защите и социальном обслуживании населения является разработка эффективной системы стимулирования работников этой отрасли с учетом ряда факторов:

- оплата труда, базируется на бюджетном финансировании и значительно ниже, чем в других отраслях экономики;
- высокая доля занятости женщин в общем составе занятых;
- значительная часть работников третьего (неприбыльного) сектора имеет статус добровольных помощников – волонтеров, не получающих вознаграждение за выполняемую работу;
- мотивирование работников строится на нематериальном стимулировании.

Материальные ресурсы. Основную долю в составе материально-технической базы социальных организаций составляют основные фонды. Принятый в 2006 году закон «Об автономных учреждениях» позволяет включать в управление социальной организацией управление коммерциализацией ее инфраструктуры, например, сдача в аренду помещений, услуги вспомогательных служб и подразделений сторонним организациям и отдельным лицам.

Финансовые ресурсы. В условиях разгосударствления социальной сферы и снижения уровня бюджетного финансирования организаций социальной сферы все большее значение приобретает профессионально осуществляемое управление финансовыми ресурсами. Это предполагает расширение спектра основных и дополнительно привлеченных средств финансирования.

Информационные ресурсы. Специфика информационного обеспечения социальных организаций определяется уровнем внутренней и внешней потребности в информации, а также степенью использования современных информационных технологий. На данный момент информационная база управления социальной сферой отстает от реальных потребностей внутренних пользователей и клиентов социальных служб. В то же время федеральные программы информатизации всей инфраструктуры государственных услуг позволяют в перспективе модернизировать информационное обеспечение социальной сферы.

2.2.2. Характеристика социальных государственных организаций

Государственный сектор имеет свои особые ценности. Одинаковое отношение к потребителям достигается администрированием. Этот сектор связан с бюджетом, территориальной политикой, регламентируется законодательством, госзаказом, кадры имеют фиксированную зарплату. Госсектор способствует реализации социальной политики, финансирует социальную сферу, реализует коллективные ценности. В основном организации социальной сферы являются бюджетными. Бюджетная организация отвечает базовому признаку некоммерческой организации (основная деятельность не имеет целью получение прибыли). Здесь отсутствует распределение прибыли между участниками.

Для реализации этих задач существует особая модель государственной организации – *социальная служба*. Ее характерные особенности:

- госслужба подотчетна в своих действиях вышестоящим инстанциям и органам;
- госслужба должна обеспечивать единообразный подход к своим клиентам (категория «гражданства»);
- госслужба придерживается определенных правил и процедур, закрепленных соответствующими нормативными актами;
- в кадровой политике действуют принципы госслужбы.

Бюджетная организация создается всегда на основе нормативно-правовой базы. Это ее отличает от общественных и благотворительных организаций, которые являются добровольными объединениями граждан (но и их деятельность регулируется соответствующим законом).

Получив финансовые ресурсы, организация социальной сферы может осуществлять свою деятельность. Организация здравоохранения, например, использует ресурсы для закупки оборудования и медикаментов, может привлекать квалифицированный медицинский персонал, оказывать необходимую помощь пациентам. Бюджетная организация может осуществлять предпринимательскую деятельность, но не в ущерб основной деятельности, а для достижения ее уставных целей. Однако организации социальной сферы не всегда могут рассчитывать на финансирование из бюджета, и задача руководителей этих организаций - поиск дополнительных источников финансирования.

Последние годы наблюдается тенденция разгосударствления и постепенного ухода государства из социальной сферы.

2.2.3. Социальные организации частного сектора

Этот сектор связан со спросом, предложением и первоначальным капиталом. Частные социальные организации направлены на достижение прибыли и конкурируют с государственными. Для частных организаций характерны свои особенности:

- этим организациям свойственен социальный менеджмент в западном понимании, то есть управление коммерцией;
- принятие управленческих решений диктуется финансовым положением;
- распределение прибыли между участниками;
- обеспечивается прямая зависимость между доходами и расходами;
- управление имеет большую гибкость;
- в кадровой политике действует модель управления персоналом.

Несмотря на то, что законом предусматривается развитие социальных служб разной формы собственности, частный сектор социального обслуживания все еще неразвит, на уровне городов (регионов) не существует конкуренции социальных услуг, предоставляемых частными социальными учреждениями. Это вызвано разными

причинами, главная из которых – неприбыльность сферы социального обслуживания и неплатежеспособность клиентов социального обслуживания.

В настоящее время в Российской Федерации создано много территориальных служб, действующих на основе закона о предпринимательстве и предпринимательской деятельности. Основные направления их деятельности те же, что и государственных служб. Развиваются смешанные (государственно-коммерческие) социальные службы. Примером является социально-психологическая служба г. Санкт-Петербурга. Приоритет в оказании помощи всегда оказывается работе с семьей и детьми. Работа же с организациями является основным средством обеспечения стабильности социального обслуживания и оптимизации затрат. Организационная структура этой службы включает в себя: административно-хозяйственную службу, информационно-аналитический отдел, отделение практических психологов-консультантов, отделение социальных работников, приют для женщин и детей, подвергшихся насилию в семье, и др. Финансирование осуществляется за счет средств, выделяемых Комитетом по социальной политике города, управлением и районным комитетом народного образования, спонсорских поступлений и коммерческой деятельности (платной психологической помощи фирмам). Наряду с такими центрами в г. Санкт-Петербурге появились так называемые воспитательные дома, функции которых несколько шире.

Положение подобных служб весьма сложное, что объясняется недостатками правового обеспечения их деятельности, проблемами налогообложения. Большинство населения не располагают свободными средствами для обращения за платными социально-психологическими услугами. Предприятия и организации, коммерческие структуры, являющиеся учредителями таких служб, очень скоро охладевают к их нуждам. Поэтому большая часть коммерческих социальных служб или распалась, или работает не в полную силу.

2.2.4. Организации некоммерческого сектора (3-й сектор)

3-й сектор представлен некоммерческими (НКО), негосударственными (НГО), неправительственными (НПО) и благотворительными организациями.

Основными характеристиками организаций третьего сектора являются следующие:

- участие, основанное на принципе добровольности;
- полная самостоятельность в решении всех вопросов, связанных с деятельностью;
- доход и возможная прибыль идут не учредителям, а используется на развитие организации;
- отсутствует постоянный источник финансирования;
- штатная структура, как правило, малочисленна (3-7 человек);
- широко используется труд добровольцев/волонтеров.

В соответствии с российским законодательством некоммерческие организации могут иметь следующие организационно-правовые формы:

- потребительские кооперативы;
- общественные и религиозные организации;
- общественные движения;
- фонды;
- учреждения;
- товарищества собственников жилья;
- органы общественной самодеятельности;
- некоммерческие партнерства и др.

В настоящее время существует проблема конкурентоспособности в государственной социальной сфере. Бюджетный процесс в госслужбе имеет совершенно иное значение, чем в частном агентстве:

- уровень налогов и налогообложения – против соотнесения затрат и расходов в частном
- ограниченность финансовых средств государственной социальной службе – против рационализации социальных услуг в частном агентстве.
- потребности в государственной социальной службе – против рыночного спроса на оказание социальных услуг.

Особую роль 3-ий сектор приобретает в сфере социальной поддержки и социального обслуживания населения. Нарастание социальных проблем и отсутствие их эффективного решения государственными, региональными и муниципальными органами власти позволило некоммерческим организациям найти свою нишу на формирующемся рынке социальных услуг.

Особенностями деятельности НКО в сфере социального обслуживания населения являются:

- личностная вовлеченность и энтузиазм лидеров и сотрудников,
- быстрое реагирование на возникающие потребности нуждающихся групп населения и предложение новых видов услуг,
- привлечение внимания общественности и средств массовой информации к существующим социальным проблемам,
- самостоятельный поиск и привлечение финансовых и других видов ресурсов.

Развитие 3-го сектора свидетельствует об усилении контроля со стороны общественности. Однако его потенциал остается существенно не раскрытым. НКО практически не включены систему предоставления социально значимых услуг, финансируемых государством, не развивают платные услуги для населения. Это существенно ограничивает возможности участия сектора в решении таких общенациональных задач, как борьба с бедностью. Сдерживающим фактором является налоговое законодательство в отношении некоммерческого сектора.

Реформирование системы социального обслуживания населения сегодня не может строиться без учета роли 3-го сектора, использования его инновационного потенциала, что определяет необходимость развития межсекторного социального партнерства

государства и некоммерческих организаций. В связи с этим возникает потребность в специальном исследовании роли «третьего сектора» в социальном обслуживании населения, выявлении особенностей осуществления межсекторного социального партнерства в этой сфере и поиск путей повышения эффективности деятельности НКО в предоставлении социальных услуг населению.

2.3. Межведомственное взаимодействие организаций социальной сферы

Необходимость межведомственного взаимодействия в социальной сфере обусловлена тем, что эта область человеческой деятельности призвана решать разнообразные проблемы жизнедеятельности и жизнеобеспечения населения, требующие вмешательства различных подведомственных структур. Организация деятельности социальных служб зависит от территориальной специфики и от ведомственной принадлежности. Учреждения различных министерств и ведомств являются неотъемлемым компонентом территориальной социальной сети.

Межведомственное взаимодействие используются при организации совместной работы государственных, коммерческих, общественных организаций, органов государственной власти и местного самоуправления с обществом в целом, с отдельными категориями, группами «риска», при решении Различных социальных проблем на территории.

В качестве инструмента по реализации ведомственных интересов создаются на всех уровнях управления межведомственные координационные советы, комиссии. Проводятся семинары и конференции, посвященные проблемам межведомственного взаимодействия. Ведется работа по реализации межведомственных проектов и программ. Практики управления показывает, что межведомственные программы мало затратны, так как строятся на перераспределении ресурсов (людских, финансовых, организационных и т. д.) между различными структурами. Межведомственное взаимодействие направляется логикой управленческого подхода к узловым моментам процесса социальной защиты и социального обслуживания.

Вклад организаций 3-го сектора в решение социально-значимых проблем территории возможен в следующих формах:

-  проведение независимой экспертизы;
-  привлечение общественного мнения;
-  «не давать дремать»;
-  привлечение дополнительных ресурсов;
-  просвещение населения;
-  создание климата заинтересованности;
-  привнесение в процесс дополнительных проблем и конфликтов.

Взаимодействие социальных организаций разных форм собственности может вестись по следующим позициям:

- конфронтация,
- столкновение,
- наличие разногласий,
- игнорирование,
- нейтральные отношения,
- приспособление,
- разовое сотрудничество,
- реализация совместных проектов,
- постоянное партнерство.

В практике деятельности организаций разных форм собственности выявлены типовые причины, которые препятствуют их сотрудничеству:

- авторитарность руководства во властных структурах;
- отсутствие нормативно-правовой базы для взаимодействия;
- несоблюдение органами власти действующих законов и норм;
- излишнее администрирование со стороны чиновников;
- некомпетентность;
- оторванность государственных и муниципальных служб от потребностей населения;
- отсутствие информации друг о друге;
- нехватка средств;
- неумение строить партнерские отношения;
- отсутствие процедур и технологий взаимодействия;
- амбиции лидеров.

Для более эффективного решения социальных проблем на местном уровне управления требуется развитие совместной деятельности на принципах *социального партнерства* (межсекторного взаимодействия), основанного на сотрудничестве органов власти, структур бизнеса и некоммерческого сектора. Об этом свидетельствует положительный опыт, накопленный во многих городах и регионах России.

Механизмы социального партнерства могут быть следующими:

- информационный обмен;
- совместные благотворительные акции;
- систематическая поддержка социальных инициатив;
- финансирование социальной сферы на конкурсной основе.

Социальное партнерство должно строиться на ряде принципов:

- добровольное участие и заинтересованность каждого участника;
- прозрачность отношений;
- объединение усилий и возможностей;
- конструктивное решение споров;
- поиск реалистичных решений;
- децентрализация решений;
- взаимоприемлемый контроль деятельности участников.

Таким образом, хорошо отрегулированный механизм социального партнерства должен включать в себя информационный обмен, совместные благотворительные акции, систематическую поддержку социальных инициатив, финансирование социальной сферы на конкурсной основе. При этом принципы, на которые опирается эффективное социальное взаимодействие, подразумевают добровольное участие и заинтересованность каждой из сторон, прозрачность отношений, объединение усилий и возможностей, конструктивное решение споров, поиск реалистичных решений, децентрализацию решений, а также взаимоприемлемый контроль деятельности участников.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Что такое организация?
2. Каковы общие характеристики организаций?
3. Что такое внутренняя среда организации?
4. Каковы характеристики внешней среды организации?
5. В чем особенности организаций социальной сферы?

Литература

1. Дафт Р. Организации. Учебник для психологов и экономистов. – СПб.: прайм - ЕВРОЗНАК, 2002.
2. Булыгин Ю.Е., Волковский В.И. Основы теории организации социального управления: Учебное пособие. – М.: ЧеРо, 2000.
3. Основы социального управления: Учебное пособие / А.Г.Гладышев, В.Н.Иванов и др. – М.: Высшая школа, 2001.
4. Пригожин А.И. Методы развития организаций. – М.: МЦФЭР, 2003. – 864 с.
5. Якимец В.Н. Межсекторное социальное партнерство (государство – бизнес - некоммерческие организации). М.: Госуниверситет управления, 2002. 80 с.

Тема 3. Социальная служба в системе управления социальной работой

Целевая установка: раскрыть сущность понятия «социальная служба», дать основные характеристики социальных служб, описать структуру и функции государственных социальных служб, раскрыть содержание и механизмы управленческой деятельности на различных уровнях управления социальной работой, описать цели и задачи Комплексного центра социального обслуживания населения.

После изучения данной темы слушатели смогут:

- 🌐 назвать определение и описать общие характеристики социальных служб;
- 🌐 объяснить содержание управленческой деятельности на различных уровнях;
- 🌐 раскрыть цели и задачи Комплексного центра социального обслуживания населения.

В лекции рассматриваются следующие вопросы:

- 3.1. Общие характеристики социальных служб
- 3.2. Организационные механизмы на различных уровнях управления социальной работой
- 3.3. Цель и задачи типового территориального учреждения социального обслуживания населения (Комплексный центр социального обслуживания населения)

Контрольные вопросы для самопроверки

3.1. Общие характеристики социальных служб

Специфической чертой социальной работы в России является то, что сконцентрирована она в государственных и муниципальных учреждениях, которые выражают государственную социальную политику и единый государственный стандарт социального обслуживания.

Взаимоотношения государственной социальной сферы с обществом складываются следующим образом: с точки зрения прав каждый гражданин находится в равном положении перед социальными службами. Рассматривая далее различные аспекты организации, управления и администрирования в социальной работе, мы будем иметь в виду под организацией социальную службу.

3.1.1. Типология социальных служб

К середине 90-х годов в нашей стране сложился такой вид организации, как *социальная служба*. В соответствии с ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 10 декабря 1995 года под социальной службой понимают предприятия и учреждения независимо от форм собственности, предоставляющие социальные услуги, а также граждан, занимающихся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического

лица. Создаются социальные службы следующих организационно-правовых форм: государственные, коммерческие, смешанные, благотворительные.

Структура и направления современной социальной работы в России сформировались на базе социального обеспечения и несут многие его признаки. Так, в законодательных актах Российской Федерации понятие социальной работы замещено понятием социального обслуживания, как деятельности по предоставлению социальных услуг. Основная цель этой деятельности состоит в том, чтобы охватить услугами как можно больший процент граждан, которым гарантировано государственное обслуживание. В законе ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 10 декабря 1995 года предложена следующая классификация социальных служб:

- центр социального обслуживания населения,
- социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних,
- центр социальной помощи семье и детям,
- дом-интернат для ветеранов,
- детский дом,
- центр реабилитации детей с ограниченными возможностями,
- центр срочной социальной помощи,
- реабилитационный центр для лиц без определенного места жительства,
- социальный приют,
- кризисный центр,
- центр экстренной психологической помощи и другие.

В основе данной классификации социальных служб заложен критерий *длительности пребывания* клиентов в учреждении и *меру ответственности* этих учреждений за клиента. Так, стационарное обслуживание предполагает полное государственное обеспечение и высокую ответственность за проживающих в учреждении граждан. Полустанционарное и внестационарное обслуживание имеют пониженный уровень этих показателей, а обслуживание на дому и консультативная помощь не связаны с пребыванием граждан в службе и не влекут за собой ответственности за обслуживаемых.

Все социальные службы, независимо от формы собственности, оказывают следующие основные виды услуг:

- материальная помощь;
- помощь на дому;
- постоянное обслуживание в условиях стационара;
- предоставление временного приюта;
- организация дневного пребывания в учреждениях социального обслуживания;
- консультативная помощь;
- социальный патронаж семей, детей;
- социальная реабилитация и адаптация и другие.

Таким образом, социальные службы, функционирующие в разных регионах РФ, будут идентичны по видам и формам деятельности, отличаясь лишь объемами работы, зависящими от степени финансирования и активности персонала.

3.1.2. Структура и функции государственных социальных служб

Структура и функции государственных социальных служб регламентируются Примерными Положениями, Приказами, утверждаемыми на уровне Правительства РФ. При этом нормируются цели деятельности учреждений и штатные расписания. В системе современных социальных служб действуют плановые принципы, при которых должно быть строго определенное количество учреждений и количество сотрудников на 1000 жителей (получателей услуг).

В число специалистов входят социальные работники, социальные педагоги, специалисты социальной работы, психологи, юристы и т.д. Можно считать, что существует специализация в выполнении социальной работы, при которой все штатные сотрудники разных профессий социальных служб осуществляют свои специфические задачи, которые в целом соответствуют задачам и целям оказания социальной помощи гражданам. Специалисты социальной работы и социальные работники в соответствии с должностными инструкциями занимаются решением только части проблем, входящих в задачи социальной работы. Другие проблемы решают специалисты перечисленных выше профессий, которые тоже занимаются социальной работой в широком понимании этого вида деятельности.

Социальная работа *в стационарных учреждениях* осуществляется в условиях полного обеспечения жизнедеятельности проживающих в них граждан как результат выполнения обязательств, взятых на себя государством. Это означает, что клиенты не должны испытывать потребности в еде, одежде, жилище. Многие из них не имеют близких родственников и не обеспечены поддержкой по месту жительства, поэтому не заинтересованы в возвращении.

В соответствии со штатным расписанием в стационарном учреждении услуги по социально-бытовому обеспечению предоставляют технические работники, услуги по оказанию медицинской помощи - штатный медперсонал, для решения психических проблем - психолог. Социальным работникам вменяется в обязанность обеспечение комфортности жизни клиента в стационаре и сохранение его социальных связей. По существу, социальный работник играет роль посредника между клиентом в стационаре и внешним миром.

В практике стационарных учреждений (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, стационары психиатрических клиник) основные функции специалистов социальной работы проявились эмпирическим путем и закреплены в должностных инструкциях.

Среди них:

- посреднические работы по финансово-экономическим делам (начисление и выплата пенсий и других доходов, контроль за имущественными сделками, оформление завещаний и наследства),
- налаживание контактов с родственниками (переписка, организация посещений родственниками клиента в стационаре, организация гостевых визитов клиента к родственникам и т.д.),
- поддержание информационных потоков (поддержанию информационного поля, в котором привык жить клиент вне стационара),
- создание социально-культурной среды, наиболее комфортной для клиента,
- организация трудовой деятельности и досуга клиентов стационара, определенным образом продлевающих их прежнюю общественно-полезную деятельность.

Социальные службы *полустационарного* типа (стационарные отделения Центров социального обслуживания населения, медико-оздоровительные центры, реабилитационные центры для инвалидов, социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних, социальные приюты для детей и подростков и пр.) характеризуются тем, что граждане, получающие в них социальные услуги, находятся в них для решения проблем, имеющих временный характер.

К группе учреждений, которые осуществляют социальную работу преимущественно в форме *внестационарного* обслуживания, можно отнести центры социального обслуживания населения, центры социальной помощи семье и детям, дома ночного пребывания и т. д. В эти учреждения клиенты приходят за кратковременной помощью, не покидая на длительный срок свое социальное окружение. Собственно, социальная работа как вид социальной помощи, принятый в России, проявляется в этих учреждениях в наибольшей степени. Целью пребывания клиента в таком учреждении является изменение его психосоциального состояния и подбор ближайшего окружения, которому он в наибольшей степени соответствует.

Как свидетельствует практика, сотрудники социальных служб не имеют механизмов воздействия на членов сообщества, в которое должен интегрироваться их клиент, кроме тех случаев, когда существуют юридические нормы (например, родители обязаны содержать детей, дети обязаны содержать нетрудоспособных родителей и пр.). Поэтому социальные работники довольно часто прибегают к услугам других социальных институтов – органов опеки и попечительства, милиции, комиссии по делам несовершеннолетних и т.д.

3.2. Организационные механизмы на различных уровнях управления социальной работой

Условия выполнения социальной работы в социальных службах во многом определяют ее эффективность и включают:

- материальную базу,
- разветвленность учреждений и доступность их нуждающимся гражданам,
- кадры,
- источники и устойчивость финансирования,

- систему управления.

Эти составляющие весьма различаются в различных субъектах РФ и на разных уровнях управления.

3.2.1. Управление социальной работой на федеральном уровне

На уровне Российской Федерации управление социальной работой осуществляет Министерство здравоохранения и социального развития. Минздравсоцразвития РФ является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения, социального развития, труда, физической культуры, спорта, туризма и защиты прав потребителей.

Министерство осуществляет *координацию и контроль* деятельности структур, находящихся в его ведении:

- Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития;
- Федеральной службы по труду и занятости;
- Федерального агентства по здравоохранению и социальному развитию, Федерального агентства по физической культуре, спорту и туризму;
- Фондов: Пенсионного, социального страхования и обязательного медицинского страхования.

Министерство образовано в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 г. N 321 "Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения и социального развития Российской Федерации" (приложение 1).

Минздравсоцразвития РФ осуществляет функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере: здравоохранения, социального развития, труда, физической культуры, спорта, туризма и защиты прав потребителей. Сюда также включены вопросы организации медицинской профилактики, в том числе инфекционных заболеваний и СПИДа, медицинской помощи и медицинской реабилитации, фармацевтической деятельности, качества, эффективности и безопасности лекарственных средств негосударственного пенсионного обеспечения, социального страхования, условий и охраны труда, социального партнерства и трудовых отношений, занятости населения и безработицы, трудовой миграции, альтернативной гражданской службы, государственной гражданской службы (за исключением вопросов оплаты труда), социальной защиты населения.

Федеральной службе по труду и занятости переданы территориальные органы по вопросам занятости населения, государственному надзору и контролю соблюдения законодательства РФ о труде и охране труда (государственные инспекции труда в

субъектах РФ, межрегиональные государственные инспекции труда) и по урегулированию коллективных трудовых споров, а также центры занятости населения.

Федеральному агентству по здравоохранению и социальному развитию переданы государственные учреждения и федеральные государственные унитарные предприятия.

Федеральное агентство по здравоохранению и социальному развитию является непосредственным исполнителем, осуществляющим организацию предоставления социальных гарантий, социального обслуживания социально незащищенным категориям граждан. Это федеральный орган исполнительной власти, реализующий следующие функции:

- оказание государственных услуг и управление государственным имуществом в сфере здравоохранения и социального развития, включая оказание медицинской помощи;
- предоставление услуг в области курортного дела;
- организация судебно-медицинских и судебно-психиатрических экспертиз;
- оказание протезно-ортопедической помощи;
- реабилитация инвалидов;
- организация предоставления социальных гарантий, установленных законодательством РФ для социально незащищенных категорий граждан;
- социальное обслуживание населения;
- проведение медико-социальной экспертизы;
- донорство крови;
- трансплантацию органов и тканей человека.

3.2.2. Управление социальной работой на уровне субъекта РФ

В 1991г. был принят Закон РФ «О местном самоуправлении в РСФСР», который определил местное самоуправление как особый институт, отличный от государственно-властных учреждений, как систему организации деятельности для самостоятельного решения вопросов местного значения на основе Конституции и законов Российской Федерации. Дальнейшее развитие практики местного самоуправления, в том числе и вопросов социальной защиты, помощи, нашло отражение в Федеральном законе «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», принятом в 2004 году.

Анализ различных региональных или местных моделей управления социальной работой позволил установить их общие черты:

1. Во-первых, каждая из этих моделей исходит из необходимости оказания социальной помощи тем слоям и группам населения, которые определены общероссийским законодательством. При этом различные количественные характеристики системы управления обусловлены как потребностями, так и возможностями соцзащиты.
2. Во-вторых, главным ограничителем различных форм, методов и технологий социальной работы выступают ресурсы, задействованные и требуемые для решения соответствующих задач.
3. В-третьих, в каждой региональной модели отражается целая система факторов (экологических, политических, организационных, социально-экономических,

демографических, национальных, социально-психологических). Их необходимо учитывать в процессе функционирования системы управления и при ее совершенствовании. В то же время, каждая из региональных моделей управления социальной работой имеет свои специфические особенности, которые представляют интерес не только для теоретиков, но и практиков.

Управление социальной защиты населения региона является структурным подразделением администрации субъекта РФ, осуществляющим государственную политику РФ в области социальной защиты пенсионеров, инвалидов, материнства и младенчества, семей с несовершеннолетними детьми, а также нуждающихся в государственной поддержке групп населения

Назначение системы социальной защиты данного уровня состоит в том, чтобы посредством нормативно-правовых, экономических, финансовых, социально-психологических и организационных средств осуществлять поддержку и помощь нуждающимся группам населения и отдельным людям.

Целью деятельности организаций в системе социальной защиты населения является установление устойчивых и упорядоченных связей между различными уровнями системы, призванной обеспечить нуждающихся в помощи людей жизненными благами, нормализовать социально-психологические отношения между ними и обществом.

Специфика социальной защиты населения на современном этапе обуславливается тем, что социальная политика, проводимая государством, требует новых механизмов, форм и методов ее реализации, основанных по оказанию населению необходимого комплекса социальных услуг. Одним из основных звеньев социальной защиты является система социального обслуживания.

Социальное обслуживание - это предоставление социальными службами различных услуг и помощи слабо защищенным слоям населения и любому человеку, попавшему в трудную жизненную ситуацию, которую он не может преодолеть самостоятельно. Причины могут быть следующие: болезнь, инвалидность, сиротство, безнадзорность, безработица, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество, неспособность к самообслуживанию, отсутствие определенного места жительства и другие ситуации (в соответствии с федеральным законом «Об основах социального обслуживания населения в РФ»).

Субъектами управления в системе социальной защиты населения региона являются организации, непосредственно занимающиеся проблемами социальной помощи населению: министерства, комитеты, управления или отделы социальной защиты.

Целью типового Управления по социальной защите является организация деятельности по социальной защите и поддержке населения. Для достижения своих целей учреждение осуществляет организацию комплексного решения следующих задач:

1. осуществление мероприятий по социальному обеспечению престарелых и нетрудоспособных граждан;
2. обеспечение правильного и своевременного назначения и выплаты установленных законодательством пенсий и пособий;
3. оказание правовой помощи предприятиям, учреждениям по подготовке документов и представлений к назначению пенсий рабочим, служащим и членам их семей;
4. осуществление контроля предоставления инвалидам ВОВ и семьям погибших военнослужащих, другим инвалидам и членам их семей, потерявшим кормильца, престарелым гражданам, сиротам, реабилитированным гражданам, многодетным и одиноким матерям предусмотренных для них льгот и преимуществ;
5. руководство работой районных МСЭК (медико-социальная экспертная комиссия) и социальными учреждениями, находящимися на территории района, оказание им практической помощи;
6. организация работы по трудовому и материально-бытовому обслуживанию инвалидов и пенсионеров, семей погибших военнослужащих, инвалидов интернационального долга, обеспечение нуждающихся санаторно-курортным лечением, организация протезно-ортопедической помощи населению;
7. организация социально-бытового обслуживания престарелых граждан, инвалидов, семей с несовершеннолетними детьми и других групп населения;
8. оказание материальной помощи общественным организациям инвалидов в создании рабочих мест для инвалидов и их трудоустройстве;
9. проведение разъяснительно-правовой работы среди населения по пенсионному законодательству, социальным вопросам, по предоставлению льгот и преимуществ посредством широкого использования средств массовой информации;
10. организация своевременного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан, проведение приема граждан по вопросам социального и материально-бытового обслуживания;
11. прием представлений, заявлений и документов, необходимых для назначения и перерасчета пенсий и пособий, подлежащих рассмотрению по действующему законодательству, оформление пенсионных дел- пенсионеров и лиц, получающих пособия, выдача пенсионных удостоверений и других видов удостоверений для получения льгот и преимуществ;
12. осуществление контроля соблюдения администраций предприятий, учреждений и организаций установленного законодательством порядка и правил оформления документов для назначения пенсий и пособий;
13. осуществление контроля своевременного прохождения инвалидами переосвидетельствования во МСЭК;
14. оказание адресной материальной помощи малообеспеченным гражданам района и членам их семей;
15. ведение учета лиц, обращающихся в Управление по вопросам направления в учреждения социального обеспечения, оказывает содействие в оформлении документов лицам, нуждающимся в устройстве в дома престарелых и инвалидов, обследование их семейного и материально-бытового положения, направление данных категорий граждан в дома-интернаты по путевкам вышестоящих органов социальной защиты;
16. подготовка документов и внесение на рассмотрение в местную администрацию предложений об установлении попечительства над совершеннолетними

недееспособными лицами, которые по состоянию здоровья не могут самостоятельно осуществлять свои права и выполнять свои обязанности.

3.2.3. Отдел социальной защиты населения районной администрации г. Санкт-Петербурга

Согласно типовому Положению об отделе социальной защиты населения районной администрации Санкт-Петербурга отдел является структурным подразделением администрации района, созданным для организации и обеспечения функционирования единой эффективной системы исполнительного органа государственной власти Санкт-Петербурга в сфере социальной защиты населения. Отдел в своей деятельности руководствуется Конституцией РФ, федеральными конституционными законами, федеральными законами и иными нормативно-правовыми актами РФ, Уставом и законами Санкт-Петербурга, постановлениями и распоряжениями Губернатора и Правительства Санкт-Петербурга, Положением об администрации района Санкт-Петербурга.

В организационную структуру отдела социальной защиты населения районной администрации г. Санкт-Петербурга входят *секторы* и *социальные комиссии*, ориентированные на оказание соответствующей помощи целевым группам района.

Секторы отдела социальной защиты населения:

- *Сектор социального развития и мониторинга* занимается разработкой текущих и перспективных планов развития социальной защиты населения и мониторингом социально-экономического развития района; мониторингом стандартов проживания по отрасли «Социальная защита»; ведением реестра статистических данных; формированием и предоставлением гражданам информации о возможностях, видах, порядке и условиях социального обслуживания в районе.
- *Сектор социальной защиты семьи и детства* организует работу по профилактике семейного неблагополучия, индивидуальной помощи семье и детям, находящимся в трудной жизненной ситуации, по предоставлению мер социальной поддержки семьям с детьми, установленных законодательством РФ и Санкт-Петербурга, по взаимодействию с органами государственной власти, местного самоуправления, предприятиями, общественными организациями, работающими в сфере оказания помощи и поддержки семьи и детей, по организационно-методическому руководству и координации деятельности СПб ГУ «Центр социальной помощи семье и детям района», по выдаче справок о получении (неполучении) пособий, магнитных карт «Детская», «Дошкольная».
- *Сектор адресной социальной поддержки* предоставляет экстренную социальную помощь малообеспеченным гражданам, меры социальной поддержки в виде предоставления бесплатной юридической помощи, организует работу с лицами бож и гражданами, освободившимися из мест лишения свободы, выдает направления на бесплатное предоставление бытовых услуг, назначает государственную социальную помощь малоимущим семьям, одиноким гражданам.
- *Сектор по делам инвалидов* проводит проверки выполнения организациями района требований трудового законодательства в области охраны труда, осуществляет мероприятия по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к существующим объектам социальной инфраструктуры района, назначает денежные компенсации и выдает удостоверения о праве на льготы инвалидам и гражданам, пострадавшим от радиационных воздействий, организует работу по выполнению

индивидуальной программы реабилитации инвалидов, предоставляет путевки на оздоровительный отдых, устраивает граждан пожилого возраста, инвалидов, детей-инвалидов в государственные учреждения социального обслуживания населения.

- Сектор льгот и социальной защиты ветеранов занимается развитием и совершенствованием форм и видов социального обслуживания ветеранов и граждан пожилого возраста, взаимодействием с общественными объединениями ветеранов и граждан пожилого возраста, разработкой и реализацией программ по социальной защите ветеранов и иных категорий граждан, реализацией губернаторской программы «Долг», принимает граждан по социальным вопросам.

Социальные комиссии в администрации района г. Санкт-Петербурга решают задачи:

- по делам несовершеннолетних и защите их прав.
- по организации летнего отдыха и занятости детей и подростков.
- по присвоению звания «Ветеран труда».
- по разрешению конфликтов, возникающих при предоставлении гражданам жилищных субсидий и государственной социальной помощи.
- по проблемам профилактики бездомности.
- по предоставлению экстренной социальной помощи жителям района.
- по назначению материальной (финансовой) помощи малоимущим гражданам района, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, которая работает при ГУ КЦСОН.
- по квотированию рабочих мест для трудоустройства инвалидов и охране труда.
- по формированию перечней адресов на проектирование и строительство отводящих газопроводов к домам малоимущих граждан.
- по контролю над соблюдением нормативных требований по обеспечению инвалидам беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры района.

Комиссии при районном отделе социальной защиты населения занимаются назначением ежемесячных, компенсационных выплат, установлением доплат к пенсиям, подтверждением права граждан на льготы по оплате жилья и коммунальных услуг и правовой оценке документов, представленных для выдачи удостоверений о праве на льготы отдельным категориям граждан Санкт-Петербурга; назначением государственной социальной помощи населению, оказанием адресной материальной помощи из средств Пенсионного Фонда, правовой оценкой документов для назначения сумм возмещения вреда, организацией назначения пособий, компенсационными выплатами и правовой оценкой документов, предоставляемых для назначения пособий и компенсационных выплат, предоставлением в аренду дачных помещений гражданам льготных категорий.

Таким образом, деятельность отдела направлена на обеспечение социальной защиты и поддержки населения района в соответствии с действующим законодательством, реализацию установленных льгот, развитие и совершенствование системы социальной защиты населения на территории района.

3.3. Типовое территориальное учреждение социального обслуживания населения (Комплексный центр социального обслуживания населения, далее КЦСОН)

Типовой государственной территориальной социальной службой является Комплексный центр социального обслуживания населения (КЦСОН), структура и масштаб деятельности которого зависят от контингента обслуживаемых. Обычно КЦСОН включает отделения социальной помощи на дому, отделение дневного пребывания для пенсионеров и инвалидов, отделение срочной социальной помощи.

3.3.1. Цель и задачи типового территориального учреждения социального обслуживания населения

Регламент деятельности КЦСОНа был рекомендован в 1995г. Министерством социальной защиты населения РФ как типовой. Следует отметить, что в зависимости от реальной потребности территории Центр может увеличивать количество структурных подразделений.

Обновленная форма представляемого положения имеет следующие разделы:

1. Общие положения.
2. Основные цели и задачи.
3. Организационная структура.
4. Имущество и финансы.
5. Управление.
6. Статус и задачи отделения дневного пребывания.
7. Статус и задачи отделения социальной помощи на дому.
8. Статус и задачи отделения срочной помощи.
9. Реорганизация и ликвидация.
10. Порядок внесения изменений.

Основная *цель* Центра - оказание социальной помощи, психологической разгрузки и восстановления престарелым гражданам, инвалидам и другим, наименее защищенным группам населения.

Типовыми *задачами* деятельности Центра являются:

- выявление престарелых, инвалидов и других лиц, нуждающихся в социальной поддержке;
- определение конкретных видов и форм помощи лицам, нуждающимся в социальной поддержке;
- дифференцированный учет всех лиц, нуждающихся в социальной поддержке, в зависимости от видов и форм требуемой помощи, периодичности ее предоставления;
- предоставление различных социально-бытовых услуг разового характера лицам, нуждающимся в социальной поддержке;
- разработка перспективных направлений социально-бытового обслуживания наименее защищенных групп населения;
- внедрение в практику новых видов и форм социальной помощи;
- привлечение различных государственных, общественных и коммерческих структур к решению вопросов по оказанию социально-бытовой помощи нуждающимся группам населения и координация их деятельности в этом направлении.

Организационная структура Центра состоит из четырех структурных подразделений:

1. дирекция Центра;
2. отделение дневного пребывания;
3. отделение социальной помощи на дому;
4. отделение срочной социальной помощи.

Социальный работник оказывает следующие услуги:

- Доставка продуктов 2 раза в неделю (кроме субботы и воскресенья) не более 4 кг из данного микрорайона и из стола заказов.
- Доставка промтоваров.
- Доставка медикаментов из аптеки.
- Оплата коммунальных услуг.
- Содействие в организации питания на дому через общепит.
- Доставка вещей в химчистку, ремонт, прачечную.
- Содействие в оказании медицинской помощи (транспортные услуги за счет пенсионеров, вызов врача на дом, вызов «Скорой помощи»).
- Выполнение разовых поручений:
 - а). выполнение просьб, связанных с перепиской с родными;
 - б). содействие в уборке квартиры;
 - в). установление связи с ДЭЗ, РЭУ по оказанию услуг одиноким по ремонту сантехнического оборудования и квартир;
 - г). установление и поддержание связи с трудовыми коллективами, где ранее работали ветераны войны и труда, другими общественными организациями с целью оказания шефской помощи одиноким пенсионерам;
 - д). посещение в больнице (не менее 2 раз в месяц).

Центр содержится за счет бюджетных средств уровня района, выделенных на решение социальных программ города, пожертвований государственных, общественных и коммерческих предприятий и организаций и частных лиц, а также за счет прибыли, получаемой Центром при оказании платных услуг, выполнении договорных работ и других видов хозяйственной деятельности.

Центр возглавляет директор, который на основе единоначалия руководит всей деятельностью и организует работу Центра в целях выполнения возложенных на него задач. Директор назначается на должность и освобождается руководителем муниципального органа социальной защиты населения по согласованию с Комитетом по социальной политике субъекта Федерации (Санкт-Петербург), несет перед ним персональную ответственность за текущую деятельность Центра. В соответствии с действующим законодательством директор осуществляет прием и увольнение работников, издает приказы и распоряжения о поощрении сотрудников и наложении на них взысканий, о предоставлении отпусков, о направлении сотрудников и внештатных работников в командировки и по другим вопросам кадровой политики и хозяйственной деятельности, разрабатывает и утверждает внутренние регламентные документы.

Центр может быть ликвидирован по решению органа, его создавшего, по решению суда, арбитражного и третейского судов. При реорганизации Центра все его права и

обязанности переходят к правопреемнику. Увольняемым работникам при ликвидации и реорганизации Центра гарантируется соблюдение их прав в соответствии с законодательством РФ.

Наряду с государственными социальными службами, входящими в систему Минздравсоцразвития РФ, имеются различные социальные службы ведомственной, межведомственной подчиненности, а также смешанные — государственные и коммерческие. Финансируются они за счет средств, выделяемых управлением социальной защиты города, управлением и районным комитетом народного образования, спонсорских поступлений и коммерческой деятельности.

Появившиеся в начале 90-х годов коммерческие социальные службы, главным образом психологического профиля, действовавшие на основе Закона РФ «О предприятиях и предпринимательской деятельности», вскоре реально ощутили последствия налогового бремени, недостаток средств у населения для оплаты социально-психологических услуг. Поэтому большая часть коммерческих социальных служб распалась, а сохранившиеся немногие из них работают в так называемом «сильно усеченном режиме».

3.3.2. Организационные аспекты деятельности территориального учреждения социального обслуживания населения

По форме собственности подавляющее большинство российских учреждений социального обслуживания населения являются государственными учреждениями. Поэтому порядок приема и увольнения сотрудников, заключение трудового договора, испытательный срок и расторжение трудового договора в территориальном учреждении социального обслуживания населения регламентируются Трудовым кодексом РФ.

Основные обязанности сотрудников (правила поведения). Стандарты поведения сотрудников отражены в кодексе «Ценностные основы социального обслуживания». Сотрудники Центра обязаны:

- работать честно и добросовестно;
- соблюдать дисциплину труда;
- своевременно и точно исполнять распоряжения администрации;
- использовать все рабочее время для производительного труда;
- воздерживаться от воздействий, мешающих другим работникам выполнять их трудовые обязанности;
- бережно относиться к имуществу Центра;
- выполнять условия трудового договора;
- соблюдать требования по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, предусмотренные соответствующими правилами и инструкциями;
- работать в выданной специальной одежде;
- соблюдать чистоту в отделениях и в Центре, соблюдать установленный порядок хранения материальных ценностей и документов;
- вести себя достойно, не распивать спиртные напитки и не появляться в нетрезвом состоянии на рабочих местах.

Дисциплинарные процедуры. Дисциплинарные процедуры призваны стимулировать (морально и материально) сотрудника к поддержанию качества его работы на высоком уровне, а также пресекать и бороться с различного рода нарушениями.

Официальная проверка. Основной целью официальной проверки является контроль качества деятельности по удовлетворению потребностей клиентов и устранение возникших или предотвращение потенциальных проблем. Проверка дает возможность убедиться в том, что сотрудник осознает свою роль в рабочем процессе и четко исполняет должностные обязанности.

Среди основных задач проверки можно выделить следующие:

- Повышение работоспособности сотрудников, наиболее эффективное использование материальных и человеческих факторов;
- Содействие профессиональному росту сотрудников посредством:
 - развития уже имеющихся профессиональных навыков;
 - предоставления возможности приобретения дополнительных профессиональных навыков.
- Содействие установлению эффективных взаимоотношений между сотрудниками.

Поощрение сотрудников. За образцовое выполнение должностных обязанностей, продолжительную и безупречную работу, новаторство в труде и за другие достижения в работе применяются следующие поощрения:

- объявление благодарности;
- выдача премии;
- награждение ценным подарком;
- награждение «Почетной грамотой».

Поощрения сотрудников объявляются в приказе, доводятся до сведения всего коллектива и заносятся в трудовую книжку сотрудника.

Сотрудники, успешно и добросовестно выполняющие свои трудовые обязанности, имеют право первоочередного использования преимуществ и льгот в области социально-культурного обслуживания (например, путевки в санатории и дома отдыха). Таким работникам предоставляется также преимущество при продвижении по работе

Собрания сотрудников. Собрания являются формальной частью взаимодействия сотрудников, которая действует во всех подразделениях учреждения. Собрания могут проводиться в следующих видах:

- собрания сотрудников одного из подразделений учреждения;
- собрания заведующих отделениями учреждения;
- общие собрания сотрудников учреждения.

Обсуждение возникающих вопросов и выработка способов их решения одним или двумя сотрудниками было бы несправедливо. Однако, когда собирается группа сотрудников и все они начинают говорить одновременно, становится трудно что-либо понять и совершенно невозможно прийти к согласию. Поэтому официальное собрание, о котором заранее дается информация с указанием времени, места, участников и повестки дня, подразумевает справедливое отношение ко всем высказывающимся, что имеет несомненные преимущества, как любое хорошо спланированное и организованное мероприятие.

- Процедура подачи жалоб и предложений. Как клиент, находящийся на обслуживании в данном учреждении, так и любой сотрудник может обратиться с жалобой или предложением, которые должны подаваться в следующей последовательности:
- клиент или социальный работник;
- заведующий отделением социального обслуживания;
- заместитель директора учреждения;
- директор учреждения;
- начальник управления социальной защиты населения администрации города.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Дайте определение социальной службы.
2. Каковы функции специалистов социальной работы в практике стационарных учреждений?
3. Какой орган исполнительной власти осуществляет управление социальной работой на федеральном уровне?
4. В чем проявляются общие черты региональных/местных моделей управления социальной работой?
5. Каковы цель и задачи Комплексного центра социального обслуживания населения?

Литература

1. «Об основах социального обслуживания населения Российской Федерации». Федеральный закон от 10 декабря 1995 года № 195-ФЗ (в ред. от 22.08.2004 № 122-ФЗ).
2. Зубкова Т. С., Тимошина Н. В. Организация и содержание работы по социальной защите женщин, детей и семьи: Учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2003.
3. Савинов А.Н., Зарембо Т.Ф. Организация работы органов социальной защиты населения: Учеб. пособие. — М.: Мастерство, 2001. — 192 с.
4. Социальная служба: состояние и перспектива / Под ред. Б.А.Сулакова. – М.: Изд-во МГУС, 2001.
5. Социальная защита населения: опыт организационно-административной работы: Учеб. пособие / Под ред. В.С. Кукушина. – М. – Ростов-на-Дону, 2009.

Тема 4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ В ГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

Целевая установка: рассмотреть базовые цели и задачи социальной защиты населения, представить социальную защиту как социально-правовую и экономическую категорию, раскрыть основные направления и формы российской системы социальной защиты, рассмотреть стратегию реформирования социальной защиты.

После изучения данной темы слушатели смогут:

- назвать цели и задачи социальной защиты населения;
- раскрыть основные направления и формы российской системы социальной защиты;
- охарактеризовать стратегию реформирования социальной защиты.

В лекции рассматриваются следующие вопросы:

- 4.1. Социальная защита населения: ее цели и задачи
 - 4.2. Основные направления и формы российской системы социальной защиты
 - 4.3. Стратегия реформирования социальной защиты
- Контрольные вопросы для самопроверки

4.1. Социальная защита населения: ее цели и задачи

Важнейшей функцией социального государства является социальная защита граждан. Назначение системы социальной защиты состоит в том, чтобы посредством нормативно-правовых, экономических, финансовых, социально-психологических и организационных средств осуществлять поддержку и помощь нуждающимся группам населения и отдельным людям.

4.1.1. Социальная защита как социально-правовая и экономическая категория

Социальная защита понимается как комплексная система мер политического, экономического, социального и административно-правового характера, применяемых для обеспечения свободной и надлежащей реализации субъективных прав (включая судебную защиту, законодательные, экономические, организационно-технические, а также самозащиту гражданами своих прав).

Само понятие «социальная защита» по-разному воспринимается в различных странах и международных организациях. Часто в него включают все, что касается социальных условий жизни человека: здоровую окружающую среду, заботу о детях, решение жилищных и транспортных проблем.

Основополагающим документом в международном праве по данному вопросу является Конвенция Международной организации труда (МОТ) № 102 «О минимальных нормах социального обеспечения», принятая в 1952г. и вступившая в силу для России в 1995г. Именно в ней впервые употреблено понятие «социальная защита», содержится перечень видов социальной защиты и определен их уровень.

Конвенция МОТ № 102 признает 9 видов социальной защиты:

1. Медицинское обслуживание.
2. Пособие по безработице.
3. Пенсии по старости.
4. Пенсии по инвалидности.
5. Пособия по производственному травматизму.
6. Пособия по беременности и родам.
7. Пособия по болезни.
8. Пособия по потере кормильца.
9. Семейные пособия.

В структуре реализации механизмов системы социальной помощи в России выделяется два уровня: законодательный и исполнительный, компетенция которых определяется на государственном (федеральном и региональном) и муниципальном (местном) уровне. Важнейшим условием создания эффективной системы социальной защиты населения является деятельность органов социальной защиты на федеральном уровне, уровне региона, муниципальном уровне, на уровне трудового коллектива и негосударственных общественных организаций.

С одной стороны, *социальная защита* - одно из главных условий реальности правового статуса личности в государстве. Это условие предполагает конституционные полномочия граждан по защите своих прав и свобод.

Основные конституционные полномочия граждан России закреплены Декларацией прав и свобод человека и гражданина и Конституцией РФ. Они включают: право защищать свои права и свободы всеми способами, не противоречащими закону; право требовать судебной защиты от всех, кто посягает на гарантированные гражданину права и свободы; право обжаловать в суд любые действия государственных органов, общественных организаций, должностных лиц, связанные с нарушением закона, превышением полномочий; право на возмещение государством ущерба всякого рода, причиненного незаконными действиями государственных органов и должностных лиц при исполнении служебных обязанностей. Согласно ст. 72 Конституции РФ в понятие социальной защиты включено *социальное обеспечение* как одна из ее составляющих.

Другой стороной социальной защиты является предоставление трудоспособным гражданам равных условий для повышения своего благосостояния за счет личного трудового вклада, экономической самостоятельности и предпринимательства.

Государство, в лице органов социальной защиты, предоставляет преимущества в пользовании общественными фондами потребления или прямой материальной поддержкой в виде пособий, стипендий, различных выплат, в снижении налогов следующим категориям граждан: нетрудоспособным гражданам и социально уязвимым слоям населения (детям, учащейся молодежи, инвалидам, пенсионерам, молодым, неполным и многодетным семьям, безработным).

Целью деятельности организаций в системе социальной защиты населения является установление устойчивых и упорядоченных связей между различными уровнями системы, призванной обеспечить нуждающихся в помощи людей жизненными благами, нормализовать социально-психологические отношения между ними и обществом.

В России сформирована система социальной защиты, включающая комплекс мер различного характера:

1. *Меры политического характера:*

- наличие продуманной, отвечающей государственным интересам внутренней и внешней политики, направленной на поддержание суверенности государства;
- адресная, дифференцированная система социальной поддержки, учитывающая особенности каждого региона, конкретного лица, нуждающегося в получении определенного вида помощи.

2. *Меры экономического характера:*

- комплексный анализ уровня социальных и экономических условий жизни нуждающихся в поддержке групп населения;
- создание условий для работы предприятий любой формы собственности, работников которых были бы заинтересованы работать много и хорошо, чтобы обеспечить себя и других;
- обязательное декларирование доходов всеми работающими гражданами;
- регулярный пересмотр налоговой политики.

3. *Совершенствование нормативно-правовой базы:*

- соответствие национальных норм в сфере права, свобод и интересов граждан международно-правовым нормам;
- безоговорочное подчинение законам и их неукоснительное исполнение государством и гражданами;
- экономическое обеспечение каждой нормы закона;
- наличие механизма всеобъемлющего контроля и надзора за исполнением норм закона всеми, всегда, всюду.

Уровень социальной защиты зависит в значительной мере от степени экономического развития страны. Поэтому правовая база социальной защиты не может не учитывать особенностей современной ситуации спада экономической активности. Это проявляется в различиях по содержанию и направленности нормативных актов в сфере социальной политики отдельных регионов РФ, что приводит к диспропорциям в развитии регионов и неравенстве их граждан с точки зрения доступа к социальным ресурсам.

Основой деятельности по реализации программы социальной защиты населения являются Законы Российской Федерации:

- «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей»;
- «О дополнительных гарантиях по социальной защите детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;
- «О социальной защите инвалидов в РФ»;
- «Об основах социального обслуживания населения в РФ»;
- «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов».

Важно, чтобы деятельность законодательных, исполнительных и судебных органов не противоречила действующему законодательству и не ущемляла интересы различных социальных групп граждан.

4.1.2. Система социального обслуживания населения в России

Одним из основных звеньев социальной защиты является *система социального обслуживания*.

Социальное обслуживание населения включает обширную систему мер, предназначенных для граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, которую они не могут преодолеть самостоятельно. Причины могут быть следующие: болезнь, инвалидность, сиротство, безнадзорность, безработица, конфликты и жестокое обращение в семье, одиночество, неспособность к самообслуживанию, отсутствие определенного места жительства и другие ситуации (в соответствии с федеральным законом «Об основах социального обслуживания населения в РФ»).

Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Главными принципами социального обслуживания являются: адресность; доступность; добровольность; гуманность; приоритетность предоставления социальных услуг несовершеннолетним, находящимся в трудной жизненной ситуации; конфиденциальность; профилактическая направленность.

Система социальных служб включает в себя:

- государственные предприятия и учреждения социального обслуживания, являющиеся федеральной собственностью и находящиеся в ведении федеральных органов государственной власти;
- государственные предприятия и учреждения социального обслуживания, являющиеся собственностью субъектов РФ и находящиеся в ведении органов государственной власти субъектов РФ;
- муниципальные предприятия и учреждения социального обслуживания, находящиеся в ведении органов местного самоуправления;

- предприятия и учреждения иных форм собственности, занимающиеся деятельностью по социальному обслуживанию.

Учреждениями (социальными службами) социального обслуживания независимо от форм собственности являются:

- комплексные центры социального обслуживания населения;
- территориальные центры социальной помощи семье и детям;
- центры социального обслуживания;
- социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних;
- центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей;
- социальные приюты для детей и подростков;
- центры психолого-педагогической помощи населению;
- центры экстренной психологической помощи по телефону;
- центры (отделения) социальной помощи на дому;
- дома ночного пребывания;
- специальные дома для одиноких пенсионеров;
- стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, детские дома-интернаты для умственно отсталых детей, дома-интернаты для детей с физическими недостатками);
- геронтологические центры;
- иные учреждения, предоставляющие населению социальные услуги.

Организация и деятельность социальных служб базируется на примерных положениях о соответствующих учреждениях.

Правительством РФ утвержден федеральный перечень гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам учреждениями социального обслуживания. Органам исполнительной власти субъектов РФ рекомендовано на его основе устанавливать территориальные перечни гарантированных услуг с учетом потребностей населения.

В федеральный перечень гарантированных услуг включены следующие виды:

- услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам, проживающим в стационарных учреждениях социального обслуживания (материально-бытовые услуги);
- услуги по организации питания, быта, досуга; социально-медицинские и санитарно-гигиенические услуги; организация получения образования инвалидами; услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией; правовые услуги; содействие в организации ритуальных услуг);
- услуги, предоставляемые на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам, нуждающимся в посторонней помощи вследствие частичной утраты способности к самообслуживанию (услуги по организации питания, быта, досуга; социально-медицинские услуги; содействие в получении образования и профессии; правовые услуги).

На региональном и местном уровне принимаются свои перечни социальных услуг, которые должны содержать не меньшее количество услуг, чем в федеральном перечне.

4.2. Основные направления и формы российской системы социальной защиты

Направления и формы социальной защиты обусловлены социальной политикой российского государства и зонами ее ответственности: занятость, образование, охрана здоровья, социальное обеспечение, стабильность общественной жизни. Основными источниками финансирования государственного сектора системы социального обслуживания являются федеральный бюджет и бюджеты субъектов федерации. Финансирование муниципального сектора системы социального обслуживания осуществляется за счет средств местных бюджетов. Дополнительными внебюджетными источниками финансирования мер по социальному обслуживанию являются средства из фондов поддержки населения, кредиты банков, доходы от ценных бумаг, плата за услуги, благотворительные взносы и др.

4.2.1. Направления социальной защиты населения

Традиционно в социальной защите населения выделяют два направления: *социальное страхование* и *социальное обеспечение*.

Социальное страхование. Основные задачи социального страхования: обеспечение гражданам государственных пособий на лечение, реабилитацию, оздоровление. Программы социального страхования обеспечивают защиту граждан в случае понижения доходов в связи с выходом на пенсию, потерей работы, заболеванием или в силу ряда других причин. Выплаты социального страхования обычно предоставляются в денежной форме и финансируются за счет налоговых отчислений с зарплаты или других механизмов отчисления в зависимости от размера заработка. Другими словами, получатели вносят свои деньги на реализацию программы социального страхования, а размер пособий обычно привязан к уровню доходов получателя.

Социальное обеспечение - государственная система обеспечения и обслуживания нетрудоспособной части населения. Термин «социальное обеспечение» в разных странах имеет неодинаковое толкование, но во всех странах система социального обеспечения занимает центральное место в механизме социальной защиты населения. Государственное социальное обеспечение в России - система материального обеспечения граждан Российской Федерации в старости, в случае болезни, поддержка малообеспеченных семей и т. д. Основными видами социального обеспечения традиционно являются пенсии (по старости, по случаю потери кормильца и т. п.); пособия (по временной нетрудоспособности, по беременности и родам, на детей малообеспеченным семьям и пр.); социальные услуги (содержание в домах престарелых и инвалидов, трудоустройство инвалидов и пр.).

В то же время современная российская система социального обеспечения существенно отличается от прежней системы, основанной на всеобщих гарантиях. Основными направлениями создания новой системы социального обеспечения являются:

- формирование системы социальной поддержки (программы по оказанию помощи гражданам, оказавшимся в затруднительном социальном положении в связи с невозможностью иметь доход выше прожиточного минимума или национальной черты бедности);
- оказание адресной социальной помощи (осуществление социальной защиты лиц, находящихся в трудном социальном положении и не имеющих прав на получение средств социального страхования);
- обеспечение минимальных общественных гарантий всем гражданам страны (государственные гарантии на получение определенного вида социальных услуг и минимальный объем социальных благ независимо от степени участия в производственной деятельности);
- развитие социального сектора (реформирование отраслей и институтов, обеспечивающих социальные потребности - образования, медицинского и социального обслуживания);
- формирование нового механизма финансового обеспечения социального сектора (расширение источников финансовых ресурсов и повышение эффективности их использования) и др.

Социальная помощь. В отличие от социального страхования программы социальной помощи не требуют, чтобы получатели вносили деньги на реализацию самой программы. Вместо этого малоимущим гражданам и другим социально не защищенным категориям населения обычно предоставляются пособия в денежной форме или натуральная помощь, предназначенные для поддержания уровня их дохода. Целевой характер социальной помощи обычно предполагает сбор и оценку представленных заявителем сведений, с тем чтобы ограничить круг лиц, имеющих на нее право. Действующая в России система социальной помощи основана на двух противоположных принципах: адресной помощи малоимущим, предоставляемой на основе учета уровня доходов, и большого количества льгот определенным категориям граждан.

4.2.2. Понятие жизненного уровня. Прожиточный минимум

В сфере социальной защиты существуют распределительные отношения:

- отношения по материальному обеспечению (по старости, инвалидности, потере кормильца, временной нетрудоспособности);
- отношения по материальной поддержке (помощь семье, материнству, детству);
- отношения по оказанию материальной помощи;
- бесплатное социальное обслуживание в рамках, установленных государственными перечнями;
- бесплатная медицинская помощь и лечение в рамках базовых федеральных и муниципальных программ обязательного медицинского страхования (ОМС).

В соответствии с международным Пактом об экономических, социальных и культурных правах человека *жизненный уровень* определяется как право каждого на достаточный уровень благ для него и его семьи, включая достаточное питание, одежду и жилище, и на

непрерывное улучшение условий жизни. В свою очередь, без формирования достаточного жизненного уровня невозможно формирование общей культуры прав человека. Важнейшим показателем уровня жизни является *понятие прожиточного минимума*.

Федеральный закон «О прожиточном минимуме» действует в России с 1 января 1998г. Во многих действующих законах величина прожиточного минимума рассматривается как критерий уровня жизни населения, поэтому данный закон следует рассматривать как отправную точку при реализации прав граждан на социальную защиту.

Мера социальной защищенности граждан непосредственно связана с законодательно установленной величиной прожиточного минимума. Она представляет собой стоимость обязательных платежей и сборов, а также *потребительской корзины*, включающей необходимые для сохранения здоровья и обеспечения жизнедеятельности:

- минимальный набор продуктов питания;
- набор непродовольственных товаров;
- услуги.

Потребительская корзина определяется для основных групп населения:

- трудоспособное население (отдельно для мужчин и женщин);
- пенсионеры;
- дети (от 0 до 6-ти лет, от 6-ти лет до 15 лет).

Величина потребительской корзины для перечисленных групп населения утверждается законодательно в субъектах РФ и по России не реже одного раза в 5 лет. При ее расчете используются методические рекомендации, утвержденные Правительством РФ с учетом потребительских цен на основе данных Госкомстата РФ.

Потребительская корзина в субъектах РФ должна учитывать:

- природно-климатические условия;
- национальные традиции;
- местные особенности потребления продуктов питания, непродовольственных товаров и услуг.

Среднедушевая величина прожиточного минимума устанавливается ежеквартально по РФ и в ее субъектах. Величина прожиточного минимума также используется при формировании федерального бюджета и при разработке и реализации федеральных социальных программ.

В целом по России этот показатель применяется для установления на уровне Федерации размеров следующих выплат:

- минимального размера оплаты труда (МРОТ);

- минимального размера пенсии по старости;
- размера стипендий пособий, социальных выплат.

Семьи и одинокие граждане, среднедушевой доход которых ниже прожиточного минимума, установленного в соответствующем субъекте РФ, считаются малоимущими и имеют право на получение государственной социальной помощи. Условия и порядок ее предоставления малоимущим гражданам устанавливаются в соответствии с федеральным и региональным законодательством.

Минимальные размеры оплаты труда, пенсии по старости в РЫ поэтапно повышаются до величины прожиточного минимума, их соотношение определяется в федеральном бюджете на очередной финансовый год.

4.2.3. Формы социальной защиты населения

В соответствии с нормами социального законодательства объектами социальной защиты является конкретное благо в виде выплат (пенсий, пособий, компенсаций), услуг или льгот.

- *Пенсии* – это ежемесячная долгосрочная выплата, назначаемая за счет государственных средств в качестве основного источника средств существования лицам, достигшим установленного возраста. Пенсии по старости и нетрудоспособности назначаются, когда лицо не может трудиться или по потере кормильца, из бюджетных и внебюджетных фондов.
- *Пособия* – это краткосрочные или единовременные выплаты за счет государственных средств в твердых размерах, имеющие строго целевое назначение. Одни пособия назначаются с целью замещения утраченного заработка (по временной нетрудоспособности и родам, по безработице), другие - с целью социальной поддержки (единовременное пособие по рождению ребенка, ежемесячное пособие на ребенка, пособие на погребение). Продолжительность выплаты пособий ограничивается временными рамками. В соответствии с этим они подразделяются на *единовременные, ежемесячные и периодические*.
- *Компенсационные выплаты* могут служить основным источником средств существования, либо назначаются с учетом прожиточного минимума, совокупного дохода семьи и других обстоятельств. Они предоставляются:
 - неработающим, но трудоспособным лицам, ухаживающим за инвалидами 1-й группы;
 - лицам, осуществляющим уход за престарелыми людьми, за ребенком-инвалидом до 10-ти лет;
 - лицам, пострадавшим от радиационного воздействия;
 - пенсионерам в связи с ростом цен на товары и потребительские услуги.

Источником финансирования компенсационных выплат являются государственные внебюджетные фонды социального назначения и средства бюджетов различных уровней.

Услуги как форма социальной защиты - это нематериальная форма удовлетворения потребностей граждан. Отличительным признаком услуг в сфере социальной защиты является *бесплатность* для индивидуальных потребителей в пределах государственных программ или перечней, либо оплата по льготным тарифам на безвозмездно-неэквивалентной основе.

Виды услуг могут быть разнообразными:

- полезные действия (медицинское обслуживание и лечение, экспертиза временной нетрудоспособности, установление причин и группы инвалидности, социальное обслуживание на дому);
- натуральное содержание (детей в дошкольных учреждениях, детей в школах, лиц бож в домах ночного пребывания и т.д.)

4.3. Стратегия реформирования социальной защиты

В 90-х годах в России была сделана ставка на переход к либеральной модели организации системы социальной защиты, характеризующейся высокой селективностью и направленностью не на средний класс, а на бедных. Была введена система выплат пособий по безработице, разработана программа предоставления субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг в зависимости от уровня доходов получателей, чтобы компенсировать малоимущим гражданам рост квартплаты, предприятия начали отказываться от содержания объектов социальной сферы (например жилья), а ответственность за предоставление большинства социальных пособий была возложена на региональные и местные органы власти. Помимо этого, в 90-х годах были приняты нормативные акты Минтруда России об определении уровня бедности, а также о методике расчета потребительской корзины. Однако в связи с перегруженностью системы социальной защиты социальными обязательствами советского периода социальные реформы не дали ожидаемого эффекта.

К первому десятилетию XXI века российская система социальной защиты населения стала отставать от потребностей общества в силу ряда причин:

- множественность, бессистемность и противоречивость нормативных правовых актов, регулирующих деятельность системы социальной защиты населения, их несоответствие тенденциям развития отечественной и международной практики;
- дефицит ресурсов в бюджетах всех уровней для финансирования мероприятий по социальной защите;
- организация социальной защиты населения преимущественно на началах социального обеспечения;
- неразвитость систем социального страхования и социальной самозащиты граждан;
- множественность видов и форм социальных пособий, а также категорий их получателей;
- преобладание уравнительного, безадресного порядка предоставления социальных пособий.

Между тем в современных условиях специфика социальной защиты населения обусловлена тем, что социальная политика, проводимая российским государством,

требует новых механизмов, форм и методов оказания населению необходимого комплекса социальных услуг. Эта система включает в себя огромный набор видов помощи различным категориям населения.

В 2008 году была разработана Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года. В ней представлены основные целевые ориентиры социальной политики государства для поэтапного реформирования сложившейся системы социальной защиты населения:

- снижение бедности и уменьшение дифференциации населения по уровню доходов;
- повышение эффективности государственной поддержки семьи;
- реабилитация и социальная интеграция инвалидов;
- социальное обслуживание граждан старших возрастов и инвалидов;
- развитие сектора негосударственных некоммерческих организаций;
- формирование эффективной системы социальной поддержки лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации, и системы профилактики правонарушений.

4.3.1. Стратегия снижения бедности и уменьшения дифференциации населения по уровню доходов

Существующие программы социальной помощи населению практически не оказывают влияния на уровень бедности, так как основная часть ресурсов распределяется в пользу небедных категорий населения. Кроме того, практически отсутствует координация и взаимная увязка различных программ социальной помощи и содействия занятости, не ведется достоверный учет бедных домохозяйств и получателей социальной помощи, а также целенаправленный мониторинг бедности и достоверная оценка эффективности социальных программ на региональном уровне.

Согласно Концепции, главной целью политики в области борьбы с бедностью должно стать существенное снижение уровня бедности на основе поддержания высоких темпов экономического роста, обеспечения макроэкономической стабильности и повышения эффективности программ социальной защиты, направленных на борьбу с бедностью, а также развитие механизмов социального партнерства.

Одной из главных причин бедности является состояние рынка труда. Об этом свидетельствует, во-первых, высокий риск попадания в число бедных для семей, в состав которых входят трудоспособные неработающие лица, а, во-вторых, значительный удельный вес работающих бедных в общем числе бедных. Для действующей системы социальной защиты бедные не являются приоритетной группой, а в роли основных получателей социальных льгот, субсидий и даже адресной социальной помощи выступают среднедоходные слои населения. Основными участниками региональных социальных программ являются лица пожилого возраста, у которых риск оказаться в числе бедных ниже, чем у граждан других возрастных групп. С точки зрения понимания причин бедности, наибольшее число вопросов возникает именно в отношении работающих бедных.

Исследования Независимого института социальной политики общего положения с бедностью в России выявили необходимость введения понятия «длительность нахождения в бедности» (Е. Ш. Гонтмахер). Бедность более широкое понятие, чем доходы ниже прожиточного минимума, поэтому при анализе причин бедности, следует выходить за рамки чисто экономических категорий.

По предложению экспертов Независимого института социальной политики, учитывая недопустимо низкую эффективность подавляющего большинства действующих социальных программ с точки зрения сокращения бедности, на первом этапе (2005-2006 гг.) основные усилия были сосредоточены на перестройке системы оказания социальной помощи. Они включали реорганизацию органов социальной защиты, внедрение действенных механизмов межведомственной координации, отработку наиболее эффективных программ в рамках локальных экспериментов, совершенствование системы администрирования, формирование баз данных и системы мониторинга эффективности реализуемых программ. На втором этапе (2007 г.) осуществлялся переход к широкому внедрению наиболее эффективных программ по борьбе с бедностью и перераспределению на эти цели ресурсов бюджетов всех уровней.

Для снижения бедности и дифференциации населения по доходам в Концепции намечен комплекс мер социальной политики, направленных на:

- повышение минимального размера оплаты труда и оплаты труда работников бюджетных организаций, что позволит снизить бедность среди работающего населения;
- повышение среднего размера трудовой пенсии по старости до уровня, обеспечивающего минимальный воспроизводственный потребительский бюджет;
- повышение эффективности социальной поддержки отдельных групп населения, в том числе путем усиления адресности региональных программ государственной социальной помощи, совершенствования процедур проверки нуждаемости граждан, внедрения современных социальных технологий оказания помощи, в том числе системы социальных контрактов;
- повышение ориентации налоговой системы на проблемы выравнивания уровня доходов через расширение использования налоговых вычетов, введение налога на недвижимость, зависящего от ее рыночной стоимости, что позволит более справедливо распределить нагрузку между группами населения с разным уровнем дохода.

4.3.2. Повышение эффективности государственной поддержки семьи, реабилитации и социальной интеграции инвалидов

Вопреки сложившемуся стереотипу, максимальные риски бедности отмечаются не у пенсионеров, а в многодетных семьях. Кроме того, высок риск попадания в число бедных тех семей, в состав которых входят трудоспособные неработающие лица. Снизить остроту влияния данного фактора призваны приоритеты в области повышения эффективности государственной поддержки семьи:

- развитие системы предоставления пособий в связи с рождением и воспитанием детей;

- усиление стимулирующей роли дополнительных мер государственной поддержки семей, имеющих детей, включая расширение рынка образовательных услуг для детей и масштабов строительства доступного жилья для семей с детьми;
- создание механизмов оказания дополнительной поддержки неполных семей с детьми и многодетных семей с низкими доходами, семей, принимающих на воспитание детей, оставшихся без попечения родителей;
- развитие программ социального сопровождения и помощи семье в воспитании малолетних детей путем развития детских дошкольных учреждений, профилактики семейного неблагополучия;
- укрепление системы профилактики беспризорности и безнадзорности, консолидация действий федеральных, региональных и местных социальных институтов, направленных на решение данной проблемы;
- повышение эффективности и доступности сети социальных служб, деятельность которых связана с профилактикой семейного неблагополучия и предоставлением социальной и психологической поддержки детям из семей, находящихся в социально опасном положении, и дезадаптированным детям;
- полное завершение к 2020 году процесса модернизации и развития системы социального обслуживания семей и детей в соответствии с международными стандартами социального обслуживания семей и детей развитых европейских стран;
- обеспечение приоритета различных форм семейного устройства детей, оставшихся без попечения родителей; усовершенствование порядка и процедуры усыновления детей, приема детей в замещающие семьи;
- создание системы реабилитации детей-инвалидов, обеспечивающей комплексное психолого-педагогическое и медико-социальное сопровождение индивидуального развития ребенка с ограниченными возможностями здоровья независимо от форм его воспитания.

Согласно распоряжению федерального правительства с 2010 года при поддержке государственной власти регионов Российской Федерации начался эксперимент по оказанию государственной социальной помощи малоимущим гражданам на основе *социального контракта*. Регионы, желающие участвовать в эксперименте, организуют работу по оказанию социальной помощи нуждающимся на новых принципах - принципах заключения с получателями помощи социальных контрактов, а точнее, договоров социальной адаптации. Согласно данному подходу, размер и условия предоставления адресной социальной помощи не должны провоцировать иждивенческие настроения, особенно в семьях, где есть трудоспособные члены семьи. Социальная помощь призвана не только материально поддерживать бедные слои населения в трудный период жизни, но и помочь найти свое место в обществе и в трудовой сфере.

Нововведение нормализует и финансовую сторону вопроса, отсекая «лишних» получателей государственной помощи. Социальный контракт подразумевает, что человек работает на любой, даже на непрестижной работе, и обязуется ее выполнять. В то же время используется новый план выплаты пособия в виде *зарплата плюс пособие*. Социальный контракт будет предложен тем, у кого есть трудовой потенциал. Социальные контракты будут реализованы в программах самозанятости, например, при выплате стартового капитала.

Органы социальной защиты по месту жительства граждан обязуются оказывать материально ощутимую поддержку семьям, которые будут предпринимать активные действия по поиску работы, вести здоровый образ жизни, заботиться о детях, не совершать асоциальные поступки и противоправные действия. Чрезвычайно важным в этой работе будет согласованность действий различных организаций муниципального уровня - социальной защиты, занятости, здравоохранения, образования, опеки и попечительства, органов правопорядка. Это надо для того, чтобы провести максимально эффективные и достаточно быстрые действия для поддержки бедных семей, оказания им полноценной медицинской помощи и, главное, вывода их из социальной изоляции.

В сфере реабилитации и социальной интеграции инвалидов реформа предусматривает несколько приоритетных направлений:

- организационное и институциональное совершенствование систем медико-социальной экспертизы и реабилитации инвалидов;
- повышение уровня социальной интеграции инвалидов и реализация мероприятий по обеспечению доступности для инвалидов жилья, объектов социальной инфраструктуры, транспорта;
- создание инфраструктуры реабилитационных центров, обеспечивающих комплексную реабилитацию инвалидов и их возвращение к полноценной жизни в обществе, формирование реабилитационной индустрии по выпуску современных технических средств реабилитации;
- укрепление материально-технической базы учреждений медико-социальной экспертизы, реабилитационных учреждений и протезно-ортопедических предприятий.

Реализация намеченных масштабных мероприятий сможет обеспечить доступность социальных услуг высокого качества для всех нуждающихся граждан пожилого возраста и инвалидов. Дальнейшее развитие сети организаций различных организационно-правовых форм и форм собственности, предоставляющих социальные услуги, существенно расширит возможности для реализации социальных и экономических прав людей с ограниченными возможностями.

4.3.3. Стратегия реформирования системы социальной защиты населения г. Санкт-Петербурга

В региональной Концепции социально-экономического развития г. Санкт-Петербурга до 2025 года говорится, что главными задачами политики в области социальной защиты населения являются:

- Формирование системы стандартов, норм и нормативов социального обслуживания населения, критериев оценки качества социальных услуг, критериев оценки деятельности учреждений, эффективности реализации целевых программ, внедрения современных технологий обслуживания.
- Совершенствование законодательства, определяющего социальное обслуживание и предусматривающего предоставление мер социальной поддержки определенным категориям граждан.
- Создание оптимальной системы учреждений социального обслуживания населения в Санкт-Петербурге.

При создании рынка социальных услуг существенную роль должны играть институты социального партнерства. С одной стороны, это органы государственной власти, бизнес, общественные организации, с другой стороны, это органы государственной власти, учреждения социального обслуживания (как государственные, так и негосударственные), институты потребителей социальных услуг. При этом должна произойти постепенная передача от государства бизнесу и общественным организациям части функций по оказанию социальных услуг за счет создания негосударственных учреждений социального обслуживания. Привлечение двух секторов к участию в создании негосударственных учреждений социального обслуживания и их эксплуатации должно осуществляться на основе экономической эффективности и социальной технологичности (массовый характер потоков обслуживания и большие объемы бюджетного финансирования на начальной стадии).

В основу реформирования механизма бюджетного планирования расходов на оплату социальных услуг должно закладываться формирование бюджета, ориентированного на конечный результат деятельности организаций, специализирующихся на социальном обслуживании.

При создании доступной среды жизнедеятельности для инвалидов и маломобильных групп населения необходима разработка и реализация ежегодных адресных программ мероприятий по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов и маломобильных групп населения к существующим объектам инфраструктуры.

Дальнейшее развитие системы патронажной помощи и поддерживающего проживания, обеспечение доступности территориальных транспортных сетей и общественного транспорта для лиц с ограниченными возможностями будет способствовать более полной реализации их социальных прав .

Увеличение числа квотируемых рабочих мест для трудоустройства инвалидов и осуществление стимулирования процессов создания общественных и профессиональных объединений инвалидов повысит их востребованность на рынке труда.

Создание единого информационного пространства системы социальной защиты населения и реестра социальных услуг, предоставляемых учреждениями различных организационно-правовых форм облегчит доступ населения к необходимому ресурсу информации о социальной сфере города.

Контрольные вопросы для самопроверки

6. Что такое социальная защита?
7. Каково содержание и принципы социального обслуживания?
8. Что такое жизненный уровень?
9. Что относится к объектам социальной защиты?
10. Что такое социальный контракт?

Литература

1. Галаганов В.П. Организация работы органов социального обеспечения. Учебное пособие для ССУЗов. М., Академия, 2005. 176 стр.
2. Концепции развития системы социальной защиты населения Санкт-Петербурга на 2006-2010 годы. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 16.05.2006 N 559.
3. Организация предоставления услуг в социальной сфере на уровне поселений. Методическое пособие для органов местного самоуправления / Бычков Д.Г., Феоктисова О.А. – М.: Институт экономики города, 2008. – 28 с.
4. Социальная защита населения: опыт организационно-административной работы: Учеб. пособие / Под ред. В.С. Кукушина. – М. – Ростов-на-Дону, 2009.
5. Социальная интеграция семей, находящихся в трудной жизненной ситуации: Организация оказания социальных услуг с участием ближайшего окружения семьи / Д. Бычков, О. Феоктисова. — М.: Фонд «Институт экономики города», 2009. — 60 с.
6. Социальная работа в России: образование и практика: сб. науч. тр. / под ред. проф. Н.А. Грика. – Томск: Томск. гос. ун-т систем упр. радиозлектроники, 2009.

ТЕМА 5. АДМИНИСТРИРОВАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Целевая установка: раскрыть содержание понятия «администрирование», рассказать о модели принятия управленческих решений, раскрыть особенности эффективного и неэффективного администрирования, описать специфику административного контроля, раскрыть задачи администрирования в социальных службах, описать имеющиеся проблемы и противоречия.

После изучения данной темы слушатели смогут:

- 🎯 назвать основные составляющие администрирования;
- 🎯 объяснить содержание административных методов управления;
- 🎯 охарактеризовать специфику административного контроля в социальной службе.

В лекции рассматриваются следующие вопросы:

- 5.1. Административные методы управления
 - 5.2. Контроль в социальном управлении
 - 5.3. Задачи административного контроля в социальной работе
- Контрольные вопросы для самопроверки

5.1. Административные методы управления

Вступая в производственный коллектив, человек принимает на себя определенные обязанности и ответственность за качественное выполнение соответствующей работы и за результаты работы коллектива, в целом. Традиционно, *администрирование* в широком аспекте рассматривается как формально бюрократическое управление, осуществляемое посредством приказов и распоряжений. При помощи административных методов определяются: место коллективов и отдельных работников в системе производства и управления; их права, обязанности и мера ответственности; способы координации их действий и взаимосвязи в процессе производства и управления. Административные (или организационно-распорядительные) методы управления имеют следующие особенности:

1. оказывают прямое воздействие на волю подчиненных, что проявляется в однозначности отдаваемых распоряжений и в обязанности выполнения любого административного акта;
2. носят безвозмездный характер, не предусматривающий стимулирования;
3. требуют наличия и использования контроля исполнения;
4. требуют не наилучшего решения проблем, а выполнения строго определенных действий.

Преимущества административных методов управления: они эффективны в примитивных ситуациях; позволяют установить строгую дисциплину; обеспечивают выбранную технологию производства и управления.

К недостаткам относятся: не способствуют развитию творческого начала личности; приводят к концентрации власти; требуют обязательного оформления всех принимаемых решений, что отрицательно влияет на время их реализации; часто негативно оцениваются персоналом.

5.1.1. Особенности организационных методов управления

Административные методы управления подразделяются на: *организационные (регламентирование, нормирование, инструктирование), распорядительные и дисциплинарные методы.*

Организационные методы ориентированы на использование в типичных ситуациях. Сущность регламентирования заключается в установлении статуса и целей функционирования, полномочий, прав и ответственности, правил и критериев оценки деятельности объекта регламентирования.

В качестве объекта регламентирования может рассматриваться: организация в целом (основной регламентирующий документ - устав организации); структурное подразделение (положение о подразделении); должность в аппарате управления (должностная инструкция);

отношения между организацией и персоналом (правила внутреннего распорядка, правила приема на работу); технология выполнения управленческих работ (технологический паспорт, схемы документооборота в организации и подразделениях).

С утверждением в 2007 году положения Минздравсоцразвития об административном регулировании процедур предоставления социальных услуг в социальном обслуживании в практике оказания социальной помощи действуют *административные регламенты*. Административный регламент представляет собой структуру и взаимосвязи административных процедур, выполняемых при осуществлении контроля за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания.

В частности, регламент прописывает последовательность административных процедур, делающих процесс предоставления социальной услуги более технологичным. Вот некоторые из них:

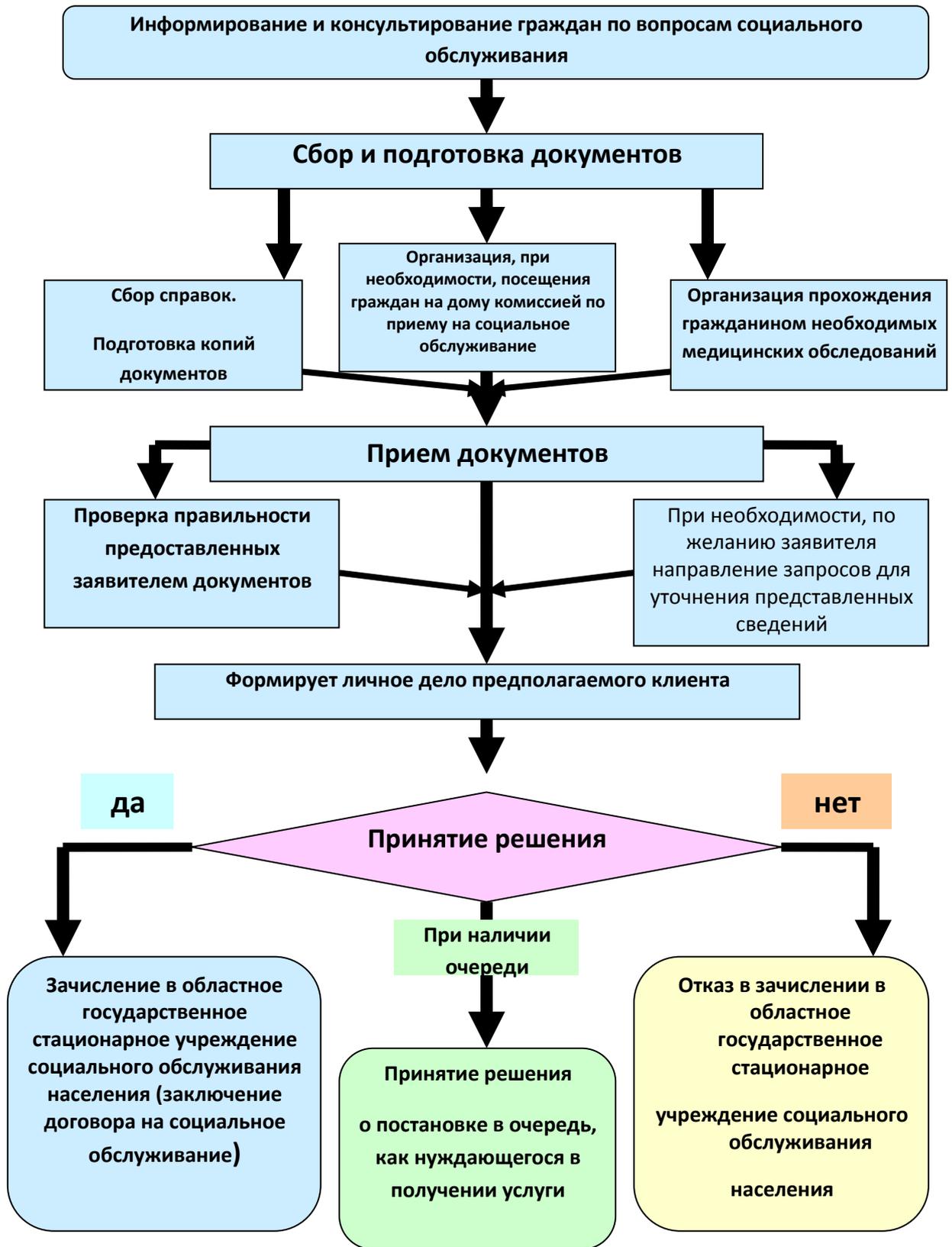
- сроки предоставления социальной услуги;
- основания для приостановления, либо отказа в зачислении на стационарное обслуживание;
- порядок обжалования решений;
- перечень документов;
- требования к оформлению документов;
- информирование и консультирование граждан по вопросам государственного стационарного социального обслуживания.

Наличие регламентов позволяет упорядочить и конкретизировать обязательства учреждения социального обслуживания, обусловленные законами, иными нормативными правовыми актами, договорами или соглашениями, перед клиентом (физическим или юридическим лицом), а также внедрить процедуры контроля и оценки деятельности данного учреждения. С помощью регламента обеспечивается равный доступ различных категорий граждан к получению социальных услуг, снижает уровень административного произвола, неопределенности обязательств учреждения в лице социальных работников и администрации учреждения перед их клиентами, а также избыточному бюрократическому вмешательству в сам процесс оказания услуг.

Кроме того, введение административных регламентов должно способствовать оптимизации расходов на их оказание, качественному улучшению взаимоотношений социальных учреждений и их клиентов, повышению ответственности сторон в процессе их взаимодействия.

Ниже представлена блок-схема административного регламента на стационарное социальное обслуживание.

Блок-схема предоставления государственной услуги по зачислению на стационарное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов в областное государственное учреждение социального обслуживания



Нормирование как метод управления использует *нормы*, имеющие конкретное числовое выражение, и *нормативы*, которые носят общий, типовой характер и являются основой для разработки норм.

Выделяют следующие основные виды нормирования:

- численности, т.е. определения количества людей, необходимых для выполнения определенной работы;
- выработки и обслуживания, т.е. определения количества выполняемых производственных операций в единицу времени, количества единиц произведенной продукции, количества обслуженных клиентов или оказанных услуг за определенное время;
- управления, т.е. определения количества подчиненных у одного руководителя;
- расхода ресурсов, т.е. определения количества ресурсов, расходуемых при выполнении какой-либо работы.

Целью *инструктирования* является ознакомление работников с условиями работы, принятыми решениями, стоящими перед ними задачами, последствиями невыполнения какого-либо задания. *Организационное инструктирование* осуществляется в виде различных инструкций и указаний, действующих в организации. По форме осуществления инструктирование подразделяют на устное и письменное, индивидуальное и коллективное.

В актах организационного инструктирования даются рекомендации для применения тех или иных современных средств управления, учитывается богатейший опыт, которым обладают работники аппарата управления.

К актам организационного инструктирования относятся:

- должностные инструкции, устанавливающие права и функциональные обязанности работников;
- методические указания (рекомендации), описывающие выполнение комплексов работ, связанных между собой и имеющих общее целевое назначение;
- методические инструкции, которые определяют порядок, методы и формы работы для выполнения отдельной технико-экономической задачи;
- рабочие инструкции, определяющие последовательность действий, из которых состоит процесс управления.

Акты организационного инструктирования являются нормативными. Они издаются руководителем организации, а в случаях, предусмотренных действующим законодательством, - совместно или по согласованию с соответствующими общественными организациями. Они обязательны для подразделений, служб, должностных лиц и работников, которым они адресованы.

5.1.2. Распорядительные и дисциплинарные методы

Распорядительные методы применяются при необходимости вмешаться в процесс производства и управления для устранения существующих отклонений или для реализации представившихся возможностей.

Они осуществляются в следующих формах:

Приказ - это правовой акт, издаваемый руководителем организации, действующий на основе единоначалия, для решения основных и оперативных задач, стоящих перед данной организацией. Это особый документ, в котором сформулированы цели, содержание, объем и сроки выполнения заданий, указаны исполнители и условия выполнения этих заданий, а также определено должностное лицо, осуществляющее исполнения. Приказ издает руководитель организации или должностное лицо, которому делегированы соответствующие полномочия.

Оформлению приказами подлежат:

- Решения и поручения, связанные с организацией работы, порядком деятельности предприятия и другими основными вопросами деятельности, имеющие постоянный характер и обязательные для исполнения, а также возникающие при проведении важных организационных мероприятий;
- Утверждение и введение в действие положений, уставов, правил, инструкций и т.п. и при необходимости решение вопросов по проведению определенных организационных мероприятий, связанных с введением этих документов;
- Вопросы реорганизации, создания, ликвидации структурных подразделений;
- Итоги работы предприятия, объявления результатов проверок и ревизий;
- Прием на работу, перевод на другую работу, увольнение работников;
- Поощрение работников, наложение дисциплинарных взысканий и другие кадровые вопросы.

Приказы должны издаваться только в случаях действительной необходимости. Изменения и дополнения в приказы, а также их отмена производятся только приказами.

Юридическим основанием для издания приказов являются:

- Законы Российской Федерации;
- Указы, распоряжения Президента Российской Федерации;
- Постановления, распоряжения Правительства Российской Федерации;
- Необходимость правового регулирования деятельности предприятия и решения основных и оперативных задач, стоящих перед предприятием.

Приказы подразделяются на приказы по основной деятельности и приказы по личному составу.

Постановление - принимается на уровне всего предприятия совместно администрацией и общественными организациями;

Служебная записка - письменное сообщение для использования внутри организации. Служебные записки предназначены для осуществления внутренних коммуникаций. Традиционно письма применяют для внешних связей, в то время как служебные записки обычно предназначены исключительно для внутренних коммуникаций. 90% сообщений, написанных деловыми людьми, существует в форме писем или служебных записок.

Использование служебных записок дает определенные преимущества:

- служебная записка сохраняется в письменном виде и может быть подшита в архив для дальнейшего использования;
- ссылка на регистрационный номер предыдущей записки в служебной записке с более поздней датой напомнит как получателю, так и отправителю такие детали, как дата, персональная ответственность и крайние сроки выполнения работ;
- служебная записка удобна для передачи сложной информации;
- служебная записка может быть доступна сразу большому количеству адресатов одновременно.

Распоряжение - документ, издаваемый по вопросам информационно-методического и оперативного характера, а также по вопросам, связанным с организацией исполнения приказов, инструкций и других нормативных документов данной организации или вышестоящих органов. Распоряжение имеет вид устного или письменного требования к подчиненным выполнить определенные виды работ с целью решения каких-либо вопросов (издаются, как правило, функциональными руководителями или линейными руководителями среднего уровня).

Указание, которое осуществляется в устной форме и используется на низшем уровне управления.

Подготовка и оформление распоряжений производится аналогично порядку подготовки и оформления приказов, только констатирующая часть завершается словами «обязываю», «предлагаю».

Дисциплинарное воздействие регламентируется Трудовым кодексом РФ и применяется в случае невыполнения работником своих функциональных обязанностей. К работникам, которые несут такую ответственность, применяются только дисциплинарные взыскания, перечисленные в ст. 192 ТК РФ: замечание, выговор, увольнение по соответствующим основаниям.

В управленческой практике дисциплинарное воздействие осуществляется в виде дисциплинарного взыскания. Право на дисциплинарное взыскание имеет только руководитель, выступающий в роли работодателя. Правильное и обоснованное наложение дисциплинарных взысканий, с соблюдением требований к документации и срокам ее

составления, позволяет избежать неблагоприятных последствий, например, при увольнении работников (когда руководство организации по решению суда вынуждено восстановить нерадивого сотрудника на работе). Одним из основных документов при этом является Положение (или инструкция) о порядке применения дисциплинарных взысканий.

5.2. Контроль в социальном управлении

Руководители начинают осуществлять функцию контроля с того момента, когда сформулированы цели и задачи организации. Контроль очень важен для успешного функционирования организации. Без контроля невозможно объединить деятельность отдельных групп в гармоничное целое. Важно, что цели, планы и структура организации определяют ее направление деятельности, распределяя ее усилия определенным образом на выполнение работ. Таким образом, контроль является неотъемлемым элементом в деятельности любой организации.

5.2.1. Понятие управленческого контроля

Контроль - это процесс обеспечения достижения организацией своих целей.

Авторы одного из лучших учебников по менеджменту - Альберт М., Мескон М., Хедоури Ф. - говоря о необходимости контроля в современной организации, указывают три основных причины:

1. *Предупреждение возникновения кризисных ситуаций.* Ошибки и проблемы, возникающие при анализе ситуации внутри организации и за ее пределами взаимосвязаны. Если их вовремя не исправить, то можно нанести серьезный ущерб своим интересам, деловым партнерам или своей репутации.
2. *Поддержание успеха.* Один из важных аспектов контроля состоит в том, чтобы определить, какие именно направления деятельности организации наиболее эффективно способствовали достижению ее общих целей. Сопоставляя реально достигнутые результаты с запланированными, руководство организации получает возможность определить, где организация добилась успехов, а где потерпела неудачу.
3. *Широта контроля.* Каждый руководитель, независимо от своего ранга, должен осуществлять контроль как неотъемлемую часть своих должностных обязанностей, даже если никто ему специально этого не поручал.

Таким образом, *целью контроля*, с одной стороны, является выявление слабых мест и ошибок в процессе производства и управления, своевременное их исправление и недопущение повторения; с другой стороны, обеспечение соответствия между намеченными планами и проводимыми мероприятиями.

Объектом контроля являются средства и предметы труда, персонал, производственные и управленческие процессы.

Для осуществления контроля необходимо:

1. наличие планов, поскольку невозможно определить эффективность чьей-либо деятельности, если неизвестны ее цели;
2. наличие организационной структуры, поскольку для осуществления контроля необходимо знать, кто отвечает за данный участок работы; в сложной ситуации находится тот руководитель, который знает, что в его организации или подразделении что-то происходит *не* так, как должно быть, но не знает, кто несет за это ответственность.

Чтобы система контроля была эффективной, она должна удовлетворять следующим основным требованиям:

- *стратегическая направленность*, то есть способность отражать общие приоритеты организации и поддерживать их;
- *ориентация на результаты* - контроль можно назвать эффективным только тогда, когда организация фактически достигает желаемых целей и в состоянии сформулировать новые цели, которые обеспечат ее выживание в будущем;
- *соответствие планам* - система контроля должна соответствовать деятельности, которую она контролирует, а также объективно измерять и оценивать то, что действительно важно;
- *соответствие уровню руководителя* - контроль, осуществляемый руководителем высшего уровня, будет отличаться от контроля, осуществляемого руководителем более низкого уровня;
- *своевременность*, которая заключается не в высокой скорости или частоте его проведения, а во временном интервале между проведением измерений или оценок, который адекватно соответствует контролируемому явлению;
- *эффективность*, достигаемая за счет предоставления руководителю информации именно об отклонениях в контролируемом процессе;
- *объективность*, достигаемая за счет того, что контроль опирается на измеримые критерии и нормативы;
- *гибкость* - система контроля не должна давать сбои при изменении планов и нормативов, то есть приспосабливаться к происходящим изменениям;
- *экономичность* - контроль должен окупать затраты на него, сами затраты - приводить к увеличению ее преимуществ и приближать организацию к поставленным целям.

Эффективность и экономичность системы контроля достигаются за счет определения и контроля критических точек контролируемого процесса, которые представляют собой либо ограничивающие факторы, позволяющие оценивать расход ресурсов, либо параметры, лучше других отражающие ход выполнения плана.

Руководители осуществляют функцию контроля с момента, когда они сформулировали цели и задачи и создали организацию. Любая организация обязана вовремя фиксировать свои ошибки и исправлять их до того, как они станут на пути достижения целей организации.

5.2.2. Виды и этапы управленческого контроля

В управленческой практике выделяют три вида управленческого контроля:

- *предварительный,*
- *текущий,*
- *заключительный.*

Предварительный контроль осуществляется до начала деятельности во время определения ее целей и планов. Целью предварительного контроля является определение оптимальности (т.е. наиболее благоприятных, наилучших) разработанных планов посредством моделирования будущей деятельности. В организациях предварительный контроль используется в трех областях: по отношению к трудовым, материальным и финансовым ресурсам.

Предварительный контроль в области трудовых ресурсов осуществляется посредством анализа профессиональных знаний и навыков, которые необходимы для выполнения определенных должностных обязанностей и отбора высококвалифицированных специалистов. Промышленные организации проводят обязательный предварительный контроль используемых ими материальных ресурсов. При помощи бюджета (т.е. текущего финансового плана) осуществляется предварительный контроль финансовых ресурсов организации.

Текущий контроль осуществляется от начала деятельности до момента получения результата (непосредственно в ходе проведения работ). Его цель - вовремя обнаружить отклонения от намеченных штанов и нормативов.

Объектом текущего контроля являются подчиненные. Для того, чтобы осуществлять текущий контроль аппарату управления необходима обратная связь. Обратная связь - это данные о полученных результатах. Например, руководитель сообщает своим подчиненным, что их работа неудовлетворительна. При выявлении проблем, руководитель может скорректировать свою линию поведения так, чтобы избежать отклонения организации от наиболее эффективного пути к поставленным перед нею задачам. Большинство организационных систем контроля с обратной связью относятся к открытым системам. Внешний для таких систем элемент — это руководитель, регулярно воздействующий на эту систему для внесения изменений в ее цели так и функционирование.

Заключительный контроль осуществляется после выполнения какой-либо программы. Его цель - получение информации о деятельности работников, которых необходимо поощрить за достижение результатов труда.

Заключительный контроль выполняет две важные функции:

- заключительный контроль дает руководству информацию, которая может пригодиться в будущем при сходной ситуации;

- заключительный контроль способствует мотивации – в том случае, когда руководитель связывает мотивационные вознаграждения с достижением определенного уровня результативности.

Этапы процесса контроля. Контроль - это процесс обеспечения достижения организацией своих целей. Процесс контроля имеет следующие этапы:

- установление нормативов,
- определение эффективности деятельности,
- корректировка отклонений.

Охарактеризуем каждый этап.

Установление стандартов. Стандарты — это конкретные цели, прогресс в отношении которых поддается измерению. Эти цели явным образом вырастают из процесса планирования. Все стандарты, используемые для контроля, должны быть выбраны из многочисленных целей и стратегий организации.

Так, например, введенные не так давно в практику государственные стандарты социального обслуживания населения представляют собой совокупность основных требований к объемам, качеству, порядку и условиям оказания социальных услуг по социальным группам населения, характеризующих оптимальный уровень социального обслуживания. Стандартами предусмотрен полный перечень сведений о видах и наборах социальных услуг, способах их оплаты и формах социального обслуживания по социальным группам населения, а также о качестве оказываемых социальных услуг.

Цели, которые выбираются в качестве стандартов для контроля, характеризуются наличием *временных рамок*, в которых должна быть выполнена работа. Также необходим *конкретный критерий*, по отношению к которому можно оценить степень выполнения работы. Поэтому стандарты, с одной стороны, рассматриваются как критерии эффективности деятельности, а с другой - определенные планом результаты, характеризующие деятельность (организации, подразделения, работника) на каждом этапе достижения цели. Нормативы должны быть проверяемыми и измеримыми.

Руководство определяет *показатели результативности*: конкретный критерий и временные рамки. Эти показатели характеризуют цели, которые руководитель определил в качестве норматива. То есть показатели результативности определяют то, что должно быть получено для того, чтобы достичь поставленных целей. Показатели позволяют руководству сравнить реально сделанную работу с запланированной на втором этапе.

Определение эффективности деятельности путем сопоставления нормативов с действительностью. На этом этапе руководитель принимает важное решение: насколько допустимы или относительно безопасны обнаруженные отклонения от нормативов.

Показатель результативности дает четкую и ясную цель для направления усилий членов организации.

Корректировка отклонений от планов и нормативов. Корректировка может

- осуществляться посредством:
- пересмотра целей и планов;
- перераспределения или уточнения заданий;
- выделения дополнительного персонала или других ресурсов;
- совершенствования систем подбора, стимулирования и обучения кадров, увольнения сотрудника.

5.3. Задачи административного контроля в социальной работе

Контроль во всех профессиях проходит одинаковые стадии развития. Руководители решают вопрос о принятии новых членов, регулируют полномочия, устанавливают стандарты практической работы и профессиональной этики, согласовывают различные уровни монополии на решение. Тем не менее, в контроле в социальной работе проявляются свои отличительные, характерные черты. В социальной работе контроль развивается в системе социальных служб: системе социальной защиты населения и социального обслуживания граждан.

5.3.1. Цель и задачи контроля в социальных службах

Управление в государственном социальном учреждении представляет собой один из видов специального управления, который изучает особенные черты, специфику проявления функций, а также особые закономерности и тенденции, отличающие управление в государственном социальном учреждении от управления в других сферах. Будучи одним из видов специального управления, управление в государственном социальном учреждении распадается на ряд других более специфических видов управления.

Особенности управления в государственном социальном учреждении проявляются, прежде всего, в конкретных целях, методах оценки результатов, отчетности, процедурах контроля, ответственности и системах стимулов. Реализация каждой функции управления в государственном социальном учреждении обладает соответствующей спецификой:

- планирование и прогноз в государственных социальных учреждениях обычно исходят из целей, устанавливаемых вышестоящими органами, а в конечном счете — народом на основе демократического выбора;
- организация государственного социального учреждения, как правило, имеет иерархическую структуру и соответствующие ей управленческие процедуры. Поэтому в рамках государственного социального учреждения складывается особый административно-бюрократический стиль управления;
- мотивация в государственном социальном учреждении в меньшей мере основывается на денежном вознаграждении и в большей мере на стимулах не денежного характера

(престиж, выполнение важной работы, стабильность, возможность дальнейшей карьеры и пр.);

- контроль и оценка результатов в рамках государственном социальном учреждении осуществляется вышестоящими структурными единицами и одновременно людьми как непосредственно, так и с помощью средств массовой информации и общественных организаций. Контроль в государственном социальном учреждении носит широкий и объемлющий характер.

Специфика управления в государственных социальных учреждениях часто обозначается терминами «администрирование» и «бюрократия». Эти термины обычно обозначают тяготение управления в государственной службе к авторитарной модели управления, в которой ключевыми характеристиками управления являются:

- следование инструкциям;
- разделение на тех, кто выдает инструкции, и тех, кто их выполняет;
- концентрация власти и политической воли;
- ограничение свободы;
- административный контроль;
- авторитарный стиль управления.

Социальную работу отличают ее особые связи с другими профессиями и социальными институтами. По традиции социальные работники реализуют связующие, посреднические и защитные социальные функции, одновременно выполняя свою главную функцию предоставления отдельным лицам и семьям практических услуг социальных служб, расширение сферы которых началось после 1991 года. Социальные работники имеют сегодня широкий спектр деятельности. Усиление социальной работы нашло свое отражение в расширении ее рамок и неоднозначности профессиональных функций.

Современные профессиональные руководители социальной работы не только принимают, но и используют эту неоднозначность. Вероятно, нельзя достичь абсолютной ясности по поводу функций работников организаций социального обслуживания. Широкий диапазон видов деятельности и охватываемых ситуаций, возможно, частично объясняет, почему контроль рассматривают то, как образовательный процесс, то, как процесс управления, то, как смешение того и другого.

Цель контроля в социальной работе имеет свои особенности:

- контроль существует *в интересах обслуживания клиента*, а не ради самого работника;
- эффективность контроля на практике определяется тем, *насколько успешны попытки оказания помощи* социальным работником, улучшения его деятельности и повышения гибкости реагирования на запросы клиентов.

В социальной работе различают несколько видов контроля:

- *стратегический* (управленческий) - направлен на решение стратегических, перспективных задач социальной службы;
- *тактический* (административный) - призван обеспечивать выполнение текущих задач, программ и планов работы;

- *финансовый* (осуществляется на основе представления финансовой отчетности по соответствующей форме от подразделений; включает анализ расхода бюджетных средств, всевозможных инвестиций и т. д.);
- *контроль качества* – направлен на оценку эффективности в деятельности социальной службы;
- *социальный контроль* (включает два основных элемента – нормы и санкции) – применяется по отношению к кадровому составу социальной службы.

К числу *задач* административного контроля относятся вопросы трудовой нагрузки и учета, в также вопросы производительности труда социальных работников.

Улучшение профессиональной работы главным образом основывается на постоянном наблюдении и контроле. Данный подход обладает тем преимуществом, что он обеспечивает единообразие действий и контроль, пока администрация получает информацию о происходящем. *Пристальный контроль* со стороны вышестоящего специалиста также до некоторой степени помогает защитить интересы клиента, так как взаимодействие социального работника и клиента становится раскрытым для тех, кто несет ответственность за предоставляемые услуги. Однако пристальный контроль может иметь тенденцию к ограничению профессиональной самостоятельности и творческого развития социального работника. Конечно, сохранять единство процедур и стандартов обслуживания необходимо, но профессиональная деятельность требует индивидуального подхода.

Недостатком пристального контроля является тенденция к конформизму и культивированию обрядности в отношении практической социальной работы. Он укрепляет иерархические административные структуры и ортодоксальность правил и процедур, что мешает гибкости и творческому подходу в работе с клиентами.

Между тем *эффективный контроль* помогает работнику ответственно подходить к выполнению его функций и поощряет процесс самопознания. С этой целью рекомендуется тщательное ведение записей взаимоотношений клиента и социального работника, что повышает вероятность того, что действия работника пойдут на пользу другим людям.

Согласно новым государственным стандартам деятельности учреждений социальной защиты и социального обслуживания населения акцент на административно-управленческие функции контроля предполагает, что согласованная интеграция административного и образовательного аспектов системы контроля имеет решающее значение для повышения качества этой работы и производительности труда.

Руководители социальных служб являются связующим звеном между существующими потребностями в социальном обслуживании и реальной системой предоставления услуг. Посредством контроля формируется эффективная рабочая обстановка с четкими и

разумными ожиданиями, поддержкой в работе и профессиональном росте социальных работников.

5.3.2. Наставничество (супервизорство) как одна из функций контроля в социальной работе

По мере организации и расширения социальных услуг, по мере осмысления работы по изучению условий жизни неблагополучных семей и помощи им в области контроля возник индивидуальный наставнический подход, соответствующий индивидуальному подходу к каждому случаю. На особое значение, придаваемое обучающей функции контроля, также повлияло развитие университетской подготовки профессионалов. Контроль рассматривается как средство передачи знаний и умений от опытного, подготовленного работника к не опытному.

На ранних этапах профессионального становления на основе модели *наставник — ученик* определяются знания и формируются принципы практической работы. До тех пор, пока знания не приобретают передаваемые, обобщенные формы, новички учатся, следуя примеру наставника, и их успехи зависят от компетентности и статуса последнего. Наставник/супервизор помогает новичку осваивать единство стандартов и индивидуального подхода в социальном обслуживании. В свою очередь, руководство социальной службы получает достоверную информацию о том, насколько последователен новый работник в применении практических процедур. Таким образом, обучающая функция может использоваться по мере необходимости, через помощь наставника. В зарубежной практике в роли контролера чаще всего выступает *супервизор*, который на рабочем месте, как правило, может применять различные методы контроля, в числе которых:

- ведение записей взаимоотношений клиента и социального работника;
- поощрение самоуправления в деятельности социального работника в форме ежедневной самооценки по определенным показателям, что углубляет процесс самопознания социального работника и повышает вероятность полезности его действий;
- контроль условий процесса оказания помощи с целью уменьшить влияние второстепенных (нпр., гигиенических) факторов на процесс работы;
- гибкий подход к выбору модели контроля в зависимости от условий обслуживания клиентов.

Ведение записей позволяет фиксировать всю работу в деталях, проводить самооценку, выявлять ошибки и оперативно их устранять. С другой стороны, наличие хорошо оснащенного рабочего места социального работника, своевременный доступ к базе данных и текущей внутренней документации способствует концентрации усилий на социальном обслуживании.

Эффективное социальное обслуживание естественным образом влияет на предпочтительные виды и формы административного контроля. В условиях дефицита информации и высокой неопределенности между сотрудниками внутри социальной

службы возникает большее взаимодействие. Оно принимает формы командных совещаний, семинаров, консультаций в оказании услуг. Такие формы взаимодействия помогают работникам службы в сложных рабочих ситуациях, поскольку их внутренней и более значительной функцией является укрепление морального духа коллектива. Эти приемы позволяют сотрудникам справляться со значительной неопределенностью в работе и помогают выстоять при неудачах в повседневной работе.

В последние годы в процессе становления новой модели управления в государственном социальном учреждении видоизменяются процедуры контроля. На место тотального бюрократического контроля приходит контроль со стороны потребителей услуг государственной социальной службы, который осуществляется как непосредственно, так и при помощи общественных организаций и средств массовой информации. Контроль в условиях децентрализации управления становится более жестким (чем больше децентрализация, тем более тщательным должен быть контроль). Контроль приближается к непосредственным исполнителям и в значительной мере начинает осуществляться ими самими.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. В чем особенности административных методов управления?
2. В чем особенности организационных методов управления?
3. Какова специфика административного контроля?
4. Назовите виды управленческого контроля.
5. Каковы задачи административного контроля в социальных службах?

Литература

1. Аверин А.Н., Алексеев Ю.П., Бабич А.М. Социальная политика в муниципальных образованиях. Для вузов (под ред. Волгина Н.А., Егорова В.К., Калашникова С.В.). М., Альфа-Пресс, 2006. 568 стр.
2. Заяц О.В. Организация, администрирование и управление в социальной работе: Учебное пособие. Издательство: Инфра-М. 2004. 144 с.
3. Зинченко Г. П. Как изменить работу чиновников: опыт консультирования. Ростов н/Д.: ООО «РостИздат». 2000. – 224 с.
4. Организация, управление и администрирование в социальной работе: Уч. пособие / Отв. ред. П.В. Палехова. – М.: ИНФРА-М, 2008.
5. Социальная защита населения: опыт организационно-административной работы: Учеб. пособие / Под ред. В.С. Кукушина. – М. – Ростов-на-Дону, 2009

ТЕМА 6. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целевая установка: объяснить проблемы информатизации социальной сферы, раскрыть содержание государственных стандартов и регламентов деятельности социальных учреждений, охарактеризовать опыт применения различных информационных технологий в системе социальной защиты и социального обслуживания населения.

После изучения данной темы слушатели смогут:

- объяснить проблемы информатизации социальной сферы;
- раскрыть содержание государственных стандартов и регламентов деятельности социальных учреждений;
- охарактеризовать опыт применения различных информационных технологий в системе социальной защиты и социального обслуживания населения.

В лекции рассматриваются следующие вопросы:

- 6.1. Проблемы информатизации социальной сферы
- 6.2. Стандарты и регламенты деятельности социальных учреждений
- 6.3. Опыт применения современных информационных технологий в сфере социальной защиты и социального обслуживания населения

Контрольные вопросы для самопроверки

6.1. Проблемы информатизации социальной сферы

Первое десятилетие XXI века характеризуется все возрастающей ролью информации в общественном развитии. Обладание своевременными, точными, достоверными данными о предмете деятельности все чаще выступает залогом успеха в самых различных начинаниях. Причем своевременность доступа и получения информации становится чрезвычайно важным фактором эффективности принятия решающих управленческих решений.

Информационное обеспечение социальной сферы, государственной социальной политики приобретает особую значимость, так как социальная политика остается по-прежнему важным фактором, способным предупредить и смягчить негативные социальные последствия проводимых экономических реформ и социально-политических преобразований. Сегодня становится необходимым создание развитой информационно-коммуникативной инфраструктуры социальной сферы.

6.1.1. Роль информации в процессе управления социальной сферой

Значение информации очень велико, она представляет собой интеллектуальный фонд человеческих ресурсов, значение которых постоянно растёт.

Большую роль информация играет в управлении социальными процессами, так как здесь информационное обеспечение необходимо на каждом этапе социальной работы, будь то постановка целей, принятие управленческих решений или реализация конкретных мероприятий. Вследствие этого сбор и обработка информации является важным компонентом в структуре управления социальной сферой

Социальная информация определяется как *ориентированное знание о состоянии социальной системы, процесс обеспечения информационных потребностей общества на основе применения информационных технологий.*

Для успешного управления социальной сферой необходимо быстро перерабатывать большой поток информации, отбирать нужное и принимать своевременные решения. Но поскольку человек ограничен в своих физиологических возможностях, в социальном управлении широко используется компьютерная техника, которая может выполнять большую работу по анализу, синтезу, переработке информации, а также её хранению.

Исключительное значение имеет система телекоммуникаций, позволяющая быстро получать информацию из отдалённых районов, проводить телеконференции. Всё это помогает осуществлять личное общение на большом расстоянии, а также экономить ресурсы, сокращать географическое пространство, что позволяет эффективнее использовать сам процесс социального управления.

В связи с этим труд руководителя социальной сферы становится всё более интеллектуальным, требующим знания в области умения пользования компьютерной техникой, составления программ для машинных носителей информации. Кроме этого необходимы умения быстрого ориентирования в создавшихся ситуациях, умения принимать своевременные решения, разрешать конфликты. Поэтому в подготовке управленческих кадров социальной сферы большое значение уделяется развитию творческих способностей, принятию стратегических решений.

Для успешного функционирования российского общества необходимо интегрально использовать гуманитарные и технические достижения. Это позволит использовать различные информационные ресурсы общества, что в свою очередь поможет оптимизировать разнообразные информационные процессы в социальной сфере.

Сейчас большинство населения страны уже связано с обработкой и передачей различной информации. В результате появляется необходимость в освоении социальной сферой новых информационных технологий, так как они играют важную роль в информационном воздействии между специалистами и клиентами социальных учреждений.

Развитие информационных технологий позволяет специалистам входить в информационное пространство мирового профессионального сообщества, например, использовать международную компьютерную сеть Internet. Такие действия очень важны для интеграции российской социальной теории и практики и обмена опытом с мировым сообществом профессионалов социальной работы.

Анализ правового обеспечения информатизации России показывает, что состояние дел в области формирования и использования информационных ресурсов остается сегодня пока еще неудовлетворительным. Информационные ресурсы России не включаются в основные фонды государственных органов, организаций, предприятий; за их содержание, достоверность и качество никто не несет ответственности; они разбазариваются и продаются за бесценок за рубеж. Нарушаются права граждан, прежде всего право получать необходимую информацию, права авторства и собственности на информационные системы, технологии и средства их обеспечения.

Есть нерешенные проблемы и в сфере правового регулирования информационного обеспечения. Законы РФ, прямо или косвенно связанные с проблемами информации, немногочисленны и пока не образуют целостной системы регулирования всего спектра отношений в этой сложной и комплексной сфере. Ждут еще своего законодательного решения следующие основные направления правового обеспечения:

- урегулирование отношений, связанных со свободным поиском, получением, передачей, производством и распространением информации;
- установление обязанности органов государственной власти, органов местного самоуправления, ведомств, организаций по предоставлению информации;
- определение порядка обращения и доступа пользователей к информационным ресурсам;
- определение видов и типов информационных продуктов и услуг, предоставляемых бесплатно, по себестоимости и на коммерческой основе;
- определение обязанностей пользователей при взаимодействии с информационными системами и использовании информации;
- необходимость законодательно урегулировать целый ряд проблем, касающихся информационной безопасности, в том числе обеспечение защиты персональной, налоговой, таможенной и имущественной информации;
- сохранность государственной, коммерческой и служебной тайны;
- предотвращение нарушения адресности и своевременности информационного обмена;
- урегулирование процедур предупреждения, установления, выявления всего спектра компьютерных правонарушений и привлечения к ответственности совершивших их лиц.

Социальная информация находится в органах внутренних дел, управлениях (отделах) социальной защиты, органах трудоустройства и прочих. Наиболее полно поставленной цели соответствовал бы комплекс законов, регламентирующих комплексное информационное обеспечение органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

6.1.2. Развитие информационно-коммуникативной инфраструктуры социальной сферы

В настоящее время сформированы следующие основные каналы информации, характеризующие социальное развитие:

- государственная статистика;
- ведомственная статистика;
- социологические исследования;
- внутренняя информация учреждений социальной сферы;
- маркетинговые исследования.

Наличие информационно-аналитических центров в рамках различных структур, подразделений социальной сферы – это первый шаг, следующий – создание межведомственной информационной системной сети. Основная цель – интеграция информационных ресурсов за счет создания хранилищ, банков данных документированной информации и получение на их основе аналитических и сводных данных о ходе реализации социальных программ, в том числе городских.

Актуальность вопроса создания межведомственной информационной сети обусловлена целым рядом факторов, среди которых:

- информатизация,
- возрастание роли информационного обеспечения при принятии управленческих решений,
- многофакторность и разнообразие социальных проблем, требующих решения.

Межведомственная информационная сеть позволит:

- объединить и синхронизировать технологические процессы контроля исполнения документов, получения отчетов о полученных результатах с их одновременным документированием в банках данных и хранилищах;
- использовать современные технологии в целях оперативного получения информации из корпоративных документированных хранилищ и ее аналитической обработки для предоставления лицам, принимающим решения.

Сложность и многообразие проблем граждан, нуждающихся в социальной защите, диктуют необходимость обеспечения разносторонней информацией государственных структур и ведомств, курирующих решение их проблем. В их числе – органы здравоохранения, образования, социальной защиты, службы занятости и т.д.

Анализ имеющихся данных свидетельствует о том, что каждая социальная организация решает проблемы информационного обеспечения своей отрасли самостоятельно, без взаимодействия с другими, что исключает возможность выявления фактора взаимовлияния, отражения динамики проблемных изменений в зависимости от времени. Отсюда – ее односторонняя зависимость от профессиональной ориентации ведомства. Следовательно, информация не может быть полной и объективной, что затрудняет ее анализ и принятие управленческих решений.

Многофакторность и необходимость учета этих обстоятельств требуют соответствующего уровня структуризации информации, создания межведомственной информационной сети, отражающей состояние социальной сферы, ее информационного поля.

Необходима не только информация, но и ее соответствующая аналитическая обработка. Особую актуальность приобретают:

- анализ существа проблем, факторов, причинно-следственных связей, частных вопросов;
- содержательная формулировка проблем, требующих решения;
- прогнозирование ситуаций и выработка рекомендаций;
- определение условий, необходимых для достижения желаемых результатов;
- прогнозирование возможных последствий реализации того или иного управленческого решения.

Существенным фактором, сдерживающим эффективное использование информационных технологий в социальной сфере, является несовершенство а, по сути, неполнота и недостоверность исходных данных, отражающих реальное положение личности в различных социумах. Эти данные характеризуют реальную среду обитания человека, позволяют измерить качество и уровень его жизни в текущий момент, а также прогнозировать их изменения с учетом развития социальных процессов во времени. Однако их недостаточно для проведения эффективной социальной политики, повышения качества управления социальными процессами.

Существующая практика сбора информации, особенно статистических данных (а именно на этом уровне в значительной мере находится использование информационных технологий) не соответствует задачам управления на современном этапе общественного развития. В статистической информации не всегда согласованы между собой форматы, размерность показателей различных разделов, отраслей, подразделов статистических форм отчетности. Одни могут быть представлены в абсолютном виде с определенной размерностью, другие – в процентах и т. д.

Разнообразие социальных проблем, ожидающих своего решения, требует координации деятельности, усиления взаимодействия государственных структур и различных неправительственных, общественных организаций. Внедрение межотраслевой системы информации позволит обеспечить оперативность и эффективность управленческих решений, устойчивость развития системы социальной защиты населения, информационную безопасность личности, расширит возможности решения проблем развития социальной сферы на основе политики социального партнерства.

6.2. Регламенты и стандарты деятельности социальных учреждений

Сегодня, как никогда ранее, ощущается необходимость создания модели *единого информационного пространства социальной сферы*, единой межотраслевой информационной системы. Именно она позволит добиться необходимой интеграции информационных ресурсов на основе хранилищ и банков данных документированной информации и своевременно получать аналитические и сводные данные о состоянии социальной сферы, реализации городских социальных программ.

6.2.1. Основные регламенты деятельности учреждений социальной сферы

Создание единого информационного пространства для обоснования политики социального развития территории опирается на формирование регистров субъектов социальной жизни. *Регистром* называется систематизированный перечень единиц наблюдения (субъектов социальной жизни) с набором основных признаков (показателей). В свою очередь, *социальный регистр* - это ведомственный информационный ресурс, предоставляющий оперативный доступ к целостной, актуальной и достоверной информации о деятельности государственных органов в области социальной защиты населения.

В настоящее время работа социальных учреждений в России регламентируется правовыми документами, которые условно можно отнести к нескольким группам в соответствии с субъектами их издания.

- *К высшему уровню* относятся рекомендательные документы мирового сообщества (учредительные акты, декларации, пакты, конвенции, резолюции ООН, ВОЗ, ЮНЕСКО, ЮНИСЕФ и др.). Данные правовые акты определяют основные современные подходы к оценке личности, национального общества, мирового сообщества.
- *Ко второму уровню* можно отнести внутригосударственные юридические акты федерального значения (Конституция, законы, указы, распоряжения президента РФ, постановления Правительства РФ, приказы, решения коллегий и инструкции Минздравсоцразвития, Министерства образования и науки и др.). Данные документы составляют правовую основу для организации и проведения социальной работы с населением.
В соответствии с федеральными законами осуществляется локальное правовое регулирование в субъектах Российской Федерации. Документы субъектов Российской Федерации призваны обеспечивать реализацию законов на своей территории, выполнение федеральных нормативных законоположений с правом законодательной инициативы.
- *Третий уровень* составляют документы муниципальных образований, издаваемые главами местных администраций и регламентирующие социальную работу на территории муниципального образования.
- Наконец, самый *низший уровень* нормативных актов, регламентирующих деятельность социальных учреждений, составляют решения, приказы, распоряжения этих учреждений (Устав, положения об отделениях, организационно-распорядительная документация). В данных документах отражена реальная деятельность учреждения, основанная на нормативно-методических документах вышестоящих органов.

6.2.2. Государственные стандарты и нормы социального обслуживания

Стандартизация — это один из видов деятельности по установлению норм, правил и характеристик для достижения упорядоченности в определённой области посредством установления положений для всеобщего и многократного применения в отношении реально существующих и потенциальных задач. Эта деятельность проявляется в разработке, опубликовании и применении стандартов.

Стандартизацию в социальной работе можно рассматривать в двух аспектах. Во-первых, это работа по целенаправленному влиянию на процесс становления социального обслуживания через законодательство. Во-вторых, государственные стандарты социальных услуг гарантируют право каждого человека на предоставление социальных услуг и обеспечивают высокое качество работы социальных служб.

Стандартом называется документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, хранения, реализации, выполнения работ или оказания услуг.

Стандарты в социальном обслуживании имеют большое практическое значение, поскольку они обеспечивают:

- основу для соблюдения и защиты прав клиента;
- возможность самостоятельного принятия решения клиентами на основе предоставляемой им информации о социальном обслуживании;
- основу для определения приоритетных задач развития в области социального обслуживания;
- помощь органам управления в выявлении несоответствий между нормативным и фактическим качеством услуги.

Определение стандартов касается двух содержательных аспектов процесса социального обслуживания:

- Во-первых, это *стандарты, определяющие условия содержания в стационарах*, что в основном относится к технической стороне обслуживания. Соблюдение норм, связанных с удобством зданий и помещений, питанием, одеждой, охраной здоровья и гигиеной, наличием персонала, заработной платой, ведением бухгалтерии и др. материально-технических условий, обеспечивает порядок и дисциплину в стационаре.
- Во-вторых, это *стандарты, определяющие качество условий жизни клиентов*, которые направлены на защиту прав клиента во всех аспектах. Иначе говоря, это оценка уровня удовлетворения различных потребностей, влияния получаемой помощи на исправление жизненной ситуации.

Зарубежный опыт свидетельствует, что разработка стандартов сопровождается консультациями со всеми заинтересованными сторонами, включая потребителей. В этом случае информация о стандартах в области социального обслуживания становится доступной для всех и связана с реальной жизнью. Чем больше заинтересованных лиц примет участие в разработке стандартов, тем быстрее и надежнее они будут разработаны.

В целом используемые в большинстве стран определения стандартов нашли отражение и в отечественной практике. В ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в РФ» отмечено, что «социальное обслуживание должно соответствовать государственным стандартам социального обслуживания, устанавливающим основные требования к объемам и качеству социальных услуг, порядку и условиям их оказания». Требования,

установленные государственными стандартами социального обслуживания, являются обязательными для социальных служб, независимо от форм собственности на всей территории РФ.

Основополагающие стандарты содержат термины и определения в области социального обслуживания, используемые при разработке стандартов качества социальных услуг, и механизмов их оценивания (социальное обслуживание, контроль качества социальных услуг, классификация по типам учреждений социального обслуживания, отдельным целевым социальным группам и основным видам социальных услуг).

К документам в области стандартизации, используемым учреждениями социального обслуживания, относятся:

- *национальные стандарты Российской Федерации, устанавливающие характеристики продукции (продовольственной продукции, технических средств специального оснащения учреждений социального обслуживания и др.), а также правила осуществления и характеристики предоставляемых услуг, и прежде всего национальные стандарты в области социального обслуживания населения, устанавливающие государственные эталоны, образцы деятельности учреждений в части объемов, качества социальных услуг, порядка и условий их предоставления;*
- *стандарты организаций (учреждений), устанавливающие правила внутренней деятельности учреждения и направленные на повышение эффективности его работы, повышение качества предоставляемых услуг и эффективности помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;*
- *общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации, применяемые при составлении учредительных документов и для предоставлении информации для информационных систем и создания информационных ресурсов, статистического учета и при налогообложении.*

1 января 2010 г. введен в действие Национальный стандарт РФ «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 53060-2008», который разработан по заказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации. В настоящем стандарте реализованы нормы Федеральных законов «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» (от 10 декабря 1995 г. N 195-ФЗ); «О техническом регулировании» (от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ).

Данный стандарт распространяется на документацию, оказывающую существенное влияние на качество предоставляемых социальных услуг и в соответствии с которой функционируют учреждения социального обслуживания населения независимо от их типа, вида, форм собственности, и устанавливает состав документации, ее назначение и краткую характеристику. В этом стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

- ГОСТ Р 52142-2003. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения;

- ГОСТ Р 52143-2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг;
- ГОСТ Р 52495-2005. Социальное обслуживание населения. Термины и определения.

6.3. Опыт применения современных информационных технологий в социальных службах муниципального уровня

В последние годы в России ведется работа в области автоматизации и применения новых информационных технологий в сфере социальной защиты населения по целому ряду направлений: организация разработки, внедрения и сопровождения программно-технических комплексов локальных сетей телекоммуникаций, связанных с ведением информационных баз данных в сфере социальной защиты населения региона; внедрение прогрессивных форм и методов обработки отраслевой информации, участие в формировании единой информационной системы региона; осуществление методического, информационного, программного и технического обеспечения органов управления социальной защиты населения региона по вопросам информатизации.

В соответствии с федеральной программой «Электронная Россия» к числу наиболее приоритетных направлений автоматизации и применения новых информационных технологий в сфере социальной защиты населения относятся:

- разработка информационной модели управления процессами социальной защиты на уровне региона;
- внедрение программных средств обработки данных, обеспечивающих получение информации о социально-незащищенных группах населения;
- создание сетевой компьютерной системы сбора, хранения и обмена информацией на уровне город/район/область в виде функциональных подсистем системы обработки информации ИС «ЗАЩИТА»;
- создание единого банка информации по социальной защите населения региона.

Примером успешного внедрения АСУ в масштабах федерации является программный комплекс «Назначение и выплата пенсий и пособий» (разработчик ФГУП «Институт межотраслевой информатики», г. Москва). В качестве программной оболочки для создания банка данных используется автоматизированная система обработки информации «Адресная социальная помощь» (разработчик ПКТИ АСУ, г. Тула), используемая в 53-х регионах России.

В данной системе автоматизированы все основные виды работ, связанные с учетом граждан и членов их семей, обращающихся в органы или учреждения социальной защиты населения, с оказанием различных видов социальной помощи и услуг, предоставлением льгот и способы составления различных списков, отчетов, выплатных документов.

6.3.1. Информационно-коммуникационные технологии в системе социальной защиты населения в рамках единого информационного пространства Санкт-Петербурга

Практика социальной работы последнего десятилетия выявила целый ряд объективных факторов, настоятельно требующих изменения технологии обработки информации по социальной защите населения, удовлетворяющего новым требованиям.

В числе таких факторов следует упомянуть:

- постоянное увеличение объемов обрабатываемой информации и необходимость сокращения сроков ее обработки вследствие частого изменения социального законодательства, отражающего нестабильность экономической и политической обстановки в стране;
- высокая интенсивность актуализации нормативно – правовой информации, как в части содержания отдельных норм, так и некоторых разделов и даже нормативных актов: объем и сложность нормативно - правовой системы растут быстрее возможностей персонала органов социальной защиты населения овладеть правилами ее практического применения;
- потребность в налаживании должного учета реальной нуждаемости всех социально незащищенных слоев населения (адресная защита);
- потребность в емкой информационно-аналитической базе, позволяющей контролировать расходуемые средства, проводить анализ их текущего состояния;
- постоянное изменение характера задач, стоящих перед органами социальной защиты населения, оперативное выполнение ими новых сложных функций;
- возрастание требований к сотрудникам социальной защиты по повышению производительности и качества труда;
- интенсивная компьютеризация управленческой деятельности, базирующаяся на широком распространении ПЭВМ с быстро прогрессирующими техническими характеристиками, позволяющих создавать интегрированные системы, обеспечивающие пользователям оперативный доступ к обширным базам данных и знаний.

Органы социальной защиты населения Санкт-Петербурга помимо выплаты пособий и компенсаций выполняют большой объем работы по оказанию адресной помощи малоимущим гражданам, предоставлению мер социальной поддержки различным категориям граждан, социальному обслуживанию населения Санкт-Петербурга.

Для повышения эффективности функционирования системы социозащитной деятельности и в рамках «Концепции развития системы социальной защиты населения Санкт-Петербурга на 2006-2010 годы» в последние годы создавалась автоматизированная информационная система "Электронный социальный регистр населения Санкт-Петербурга" (АИС ЭСРН).

Данное направление деятельности рассматривалось в трех плоскостях: внедрение современных информационных технологий в деятельность всех организаций социальной сферы Санкт-Петербурга для обеспечения формирования данных, необходимых структурам государственного управления для реализации своих функций; перевод задач информационного взаимодействия региональных структур различного ведомственного подчинения на современный уровень; предоставление актуальных, достоверных и полных данных о потребностях, состоянии и эффективности работы системы социальной защиты

населения Санкт-Петербурга органам государственной власти Санкт-Петербурга для повышения качества и эффективности принимаемых ими решений, а также стратегического планирования и прогнозирования.

Информационные ресурсы АИС ЭСРН позволяют более рационально использовать имеющиеся в Санкт-Петербурге возможности для оказания социальной помощи жителям Санкт-Петербурга, предоставлять сведения о структуре, качественных и количественных показателях потребностей граждан различным учреждениям и организациям Санкт-Петербурга, то есть улучшить качество социального обслуживания населения Санкт-Петербурга.

В целях развития единого информационного пространства системы социальной защиты населения Санкт-Петербурга кроме АИС ЭСРН разработана система информационно-статистического обеспечения по вопросам инвалидности:

- реестр инвалидов Санкт-Петербурга (подсистема АИС ЭСРН);
- реестр учреждений, действующих в системе реабилитации инвалидов в Санкт-Петербурге;
- реестр реабилитационных услуг в Санкт-Петербурге;
- реестр технических средств реабилитации;
- автоматизированная информационно-справочная система планирования и контроля доступной среды жизнедеятельности для инвалидов "Доступная среда".

В настоящий момент в городе формируется ведомственная информационно-аналитическая система "Дети Санкт-Петербурга", обеспечивающая органы социальной защиты населения информацией о деятельности учреждений социального обслуживания семьи и детей. Помимо этого уже действуют подсистемы регистрационно-учетной службы, осуществляющей свою работу в режиме круглосуточного дежурства, для оперативного размещения в местах временного проживания несовершеннолетних, оказавшихся в социально опасном положении; движения детей в специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации; учета семей, находящихся в социально опасном положении. Сформирован банк данных обо всех детях, оставшихся без попечения родителей.

Для улучшения качества социального обслуживания населения Санкт-Петербурга создана *телефонная информационно-справочная социальная служба*, включающая в свой состав социальный портал в сети Интернет, которая ежемесячно обрабатывает более 30 тысяч обращений граждан по вопросам назначения всех видов социальных выплат, предоставления льгот и оказания адресной социальной помощи.

Развитие информационных технологий и внедрение их в практику работы социальных служб способствует принятию эффективных управленческих решений, оптимизации затрат бюджета города на оказание социальной поддержки и повышению качества социального обслуживания населения Санкт-Петербурга.

В этом направлении проводится следующая работа:

- объединение всей персонифицированной информации о социальных запросах населения города, а также о предоставленных гражданам трансфертах в единое корпоративное хранилище данных, что позволит обеспечить исполнительные органы государственной власти необходимыми сведениями для отработки поисковых, статистических и аналитических запросов в части, касающейся социальной поддержки населения Санкт-Петербурга. При условии регулярной их актуализации гарантируется достоверность и максимальная независимость сведений от внешних факторов;
- разработка и утверждение регламентов межведомственного информационного взаимодействия для синхронизации имеющихся баз данных, обмена данными при совместном решении социальных задач, актуализации имеющихся информационных ресурсов;
- проведение унификации структур массивов данных, используемых в различных ведомственных информационных системах социальной сферы для идентификации граждан и учета предоставленных им социальных услуг и выплат.

6.3.2. Применение модели информационного обеспечения управления Комплексным центром социального обслуживания населения (КЦСОН)

В настоящее время в целях исключения дублирования, оптимальности функционирования, экономии средств, комплексности подхода в системе социального обслуживания населения наиболее распространенным видом учреждений является Комплексный центр социального обслуживания населения (КЦСОН), где линейно-функциональная структура обслуживания постепенно перерастает в дивизиональную, а при определенных условиях — программно-целевую, матричную.

Источниками финансирования учреждений социального обслуживания сегодня являются:

- нормативные отчисления из бюджета соответствующего уровня;
- поступления из фонда социальной поддержки населения в результате выделения части средств на уставные цели социальной помощи и поддержки;
- средства из федерального бюджета на выполнение уставных задач;
- перераспределения средств между комитетами и отделами служб различного уровня на реализацию региональных, городских и районных программ;
- дополнительные средства из регионального и местного бюджетов на обеспечение целевых мероприятий;
- доходы от платных услуг и хозяйственной деятельности учреждений и предприятий службы;
- благотворительные пожертвования и взносы предприятий, общественных объединений и частных лиц, поступления от благотворительных акций.

В процессе многолетнего мониторинга фактического состояния информационного обеспечения управления в учреждениях социального обслуживания выявлены типичные недостатки:

- сбор и обработка информации осуществляются недостаточно своевременно и оперативно;
- методы сбора информации не отработаны и не отвечают целям и задачам управления;
- информация редко используется для принятия управленческого решения;
- методы обработки и хранения информации, как правило, не соответствуют современным требованиям;

- информационные потоки не всегда обеспечивают успешность выработки управленческих решений.

Вышеперечисленные факторы свидетельствуют, что в настоящее время остро чувствуется необходимость создания целостной системы информационного обеспечения управления КЦСОН. При этом следует отметить низкую информационную культуру руководителей, слабую материальную обеспеченность и несвоевременность информирования. Выделение показателей итогового анализа работы учреждения социального обслуживания позволяет определить направления сбора информации, действительно необходимой для достижения целей управления социальной службой.

Формулировка системы целей и определение конечного результата работы КЦСОН является исходным моментом проектирования системы информационного обеспечения, так как позволяет выделить основные направления сбора информации, но для определения направлений информационных потоков необходимо четко представить организационную структуру учреждения.

Система информационного обеспечения является внутренней основой по отношению к организационной структуре, так как при заданных информационных потоках организационная структура может меняться в незначительных пределах и в определенных направлениях.

Для построения модели информационного обеспечения социальной службы необходимо:

- собрать и проанализировать данные, отражающие существующую на практике систему информационного обеспечения;
- изучить и проанализировать элементы, являющиеся составными частями данной системы;
- установить отношения и выявить связи между этими элементами;
- изучить различия служебных функций разных сотрудников и отделений службы;
- выявить роль каждого структурного подразделения и каждого сотрудника службы в формировании информационных потоков.

Структура типовой модели информационного обеспечения, как правило, состоит из комплекса соответствующих элементов:

- направление сбора информации и требования к ней,
- методы ее сбора, обработки и хранения,
- направления информационных потоков,
- функциональные обязанности структурных подразделений и отдельных сотрудников в формировании информационных потоков.

В свою очередь, система информационного обеспечения управления социальной службой состоит из следующего комплекса элементов: содержание информации, ее сбор, обработка и хранение.

Все элементы системы имеют достаточно четкую взаимосвязь, которую определяет ведущий элемент системы — содержание информации, используемой в управлении. Именно содержание информации обуславливает связь остальных элементов: сбор — обработка — хранение.

Система информационного обеспечения (система сбора, обработки, хранения и использования комплекса сведений, характеризующих внутреннее состояние и внешние

связи Центра в целях его эффективного функционирования и развития) имеет следующее назначение:

- обеспечение работников всех уровней информацией, необходимой для качественного выполнения ими своих обязанностей (определить направления собираемой информации, нужной для всех категорий работников и каналы ее передачи);
- определение видов работ по информационному обеспечению, которые необходимо выполнять;
- установление функций подразделений и отдельных сотрудников по выполнению всех видов работ с информацией;
- определение периодичности сбора и формы хранения собранной информации.

Структура модель информационного обеспечения управления определяется поступающими и выходящими из учреждения информационными потоками. В целом, для повышения эффективности информационного обеспечения управления учреждениями социального обслуживания населения целесообразно:

- сосредоточить все основные виды информационной деятельности в отделении первичного приема информации, анализа и прогнозирования;
- на базе применяемых в настоящее время в учреждениях социального обслуживания локальных АРМ (для бухгалтера, организации делопроизводства, кадровой службы, руководителя, психолога) необходимо создать интегрированную информационную систему на основе современной компьютерной техники, оснащенной автоматизированными средствами ввода и вывода данных, использования сетевых технологий, сокращения традиционного документооборота;
- создавать соответствующие базы данных: различных групп клиентов учреждений социального обслуживания региона/города/района; служб, учреждений, организаций, занимающихся социальной работой соответствующего уровня управления; базы данных передовых технологий, методик социального обслуживания и др.

Контрольные вопросы для самопроверки

11. Что такое социальная информация?
12. Чем обусловлена актуальность вопроса создания межведомственной информационной сети?
13. Что такое стандартизация в социальной работе?
14. Что представляет собой типовая структура модели информационного обеспечения КЦСОН?
15. Какие мероприятия проводятся в Санкт-Петербурге с целью развития информационных технологий и внедрение их в практику работы социальных служб?

Литература

1. Зубкова Т. С., Тимошина Н. В. Организация и содержание работы по социальной защите женщин, детей и семьи: Учебное пособие. – М.: Издательский центр «Академия», 2003.
2. Иванов В.Н. Основы социального управления. - М,2001.
3. Киселев АГ. Региональная управленческая информация в государственном управлении: социологический анализ, опыт, проблемы. - М.: Перспектива, 2003.

4. Коновченко С.В., Киселев А.Г. Информационная политика в России. - М.: Издательство РАГС, 2004.
5. Шарков Ф.И., Захарьян О.Ю. Информационные технологии и Интернет (социальные аспекты управления сетевой организацией). - М.: Прометей, 2005.
6. Закон «О государственных стандартах социального обслуживания населения Санкт-Петербурга» N 42-10. Принят Законодательным Собранием СПб. 30.01. 2008 г.
7. ГОСТ Р 52142-2003. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения.
8. ГОСТ Р 52143-2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.
9. ГОСТ Р 52495-2005. Социальное обслуживание населения. Термины и определения.
10. ГОСТ Р 53060-2008. Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания. от 17 декабря 2008 г. N 437-ст.

ТЕМА 7. ПРОБЛЕМЫ КАДРОВОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целевая установка: раскрыть сущность понятий профессиональная компетентность и профессиональная компетенция социального работника, охарактеризовать основные квалификационные характеристики социального работника, объяснить специфику подготовки специалистов для сферы социальной работы и особенности традиционной модели образования, описать основные пути улучшения подготовки кадров

После изучения данной темы слушатели смогут:

- раскрыть соотношение понятий профессиональная компетенция и профессиональная компетентность;
- объяснить специфику подготовки специалистов для сферы социальной работы;
- описать основные пути улучшения подготовки кадров.

В лекции рассматриваются следующие вопросы:

- 7.1. Особенности профессиональной компетентности специалиста по социальной работе
 - 7.2. Система подготовки социальных работников в России
 - 7.3. Пути улучшения подготовки кадров
- Контрольные вопросы для самопроверки

7.1. Особенности профессиональной компетентности специалиста по социальной работе

Согласно ст. 25 федерального закона "Об основах социального обслуживания населения в РФ", эффективность деятельности социальных служб обеспечивают специалисты, имеющие профессиональное образование, соответствующее требованиям и характеру выполняемой работы, опыт работы в области социального обслуживания и склонные по своим личным качествам к оказанию социальных услуг.

Подготовка социальных работников является частью социального образования в России и имеет некоторые характерные особенности.

Методология и содержание любого специального образования всегда отражают соответствующие характеристики конкретной отрасли профессиональной деятельности. Первоначально они представлены в «паспорте специальности», в который в числе прочего входят квалификационные характеристики разного уровня образования и перечень должностных обязанностей специалиста.

В процессе организации подготовки кадров разрабатывается государственный образовательный стандарт, в котором изложены:

- Требования к качеству подготовки будущего специалиста на разных уровнях образования;
- Объем и степень сформированности профессиональных знаний и умений;
- Перечень обязательных учебных дисциплин.

7.1.1. Основные квалификационные характеристики социального работника

Поскольку социальная работа – это нечно большее, чем прикладная социология, прикладная психология, администрирование или же социальная политика, то для успешной деятельности нужно обладать знаниями из всех традиционных общественных научных дисциплин.

Социальная работа как профессия была введена в России в 1991 году. В тарифно-квалификационной характеристике должности «специалист по социальной работе» выделены следующие его функции:

- Аналитико-гностическая (выявление и учет клиентов и их патронаж);
- Диагностическая (установление причин трудностей, возникающих у клиентов);
- Системно-моделирующая (определение характера, объема, форм и методов социальной помощи);
- Активационная (содействие активизации внутреннего потенциала отдельного человека, семьи, социальной группы);
- Действенно-практическая (консультативная помощь в улучшении взаимоотношений между отдельными людьми и их окружением);
- Организаторская (координация деятельности различных государственных учреждений, участие в работе по формированию социальной политики, развитию сети учреждений социального обслуживания);
- Эвристическая (повышение своей квалификации и профессионального мастерства).

Очевидно, что в рамках конкретной программы обучения невозможно подготовить социального работника к выполнению таких разнообразных по содержанию ролей как:

- Сбор информации и принятие управленческих решений (работа в качестве социального статистика и администратора);
- Патронаж;
- Организация социальных служб
- Педагогическая деятельность
- Просветительская работа в различных сферах
- Психолого-педагогическое консультирование, диагностика и коррекция;
- Правовая деятельность
- Делопроизводство

7.1.2. Профессиональная компетентность социального работника

Специалисту по социальной работе, прежде всего, необходимы знания относительно объекта деятельности — тех общественных отношений, в которые включены клиенты, попавшие в трудную социальную ситуацию. Кроме этого профессиональная подготовка предполагает освоение конкретных методов и технологий социальной работы, то есть

специфических способов профессиональной деятельности. При этом успешная социальная работа требует от специалистов особых личных качеств, позволяющих разрешать конфликты, осуществлять посредничество в спорах и т.д. Поэтому профессиональная и социальная компетентности во многом совпадают и определяют успешность в общении с людьми. Готовность будущего специалиста к самостоятельной деятельности должна рассматриваться в связи с профессиональной компетентностью социального работника.

Так, с одной стороны, профессиональные качества субъекта деятельности рассматриваются в контексте проявления психологических особенностей личности, необходимых для усвоения специальных знаний, умений и навыков, обеспечивающих требуемую эффективность профессионального труда. С другой стороны, предъявляемый к современной социальной работе комплекс требований (динамичность развития, системность и комплексность оказываемой поддержки, ее адресный характер и др.) в целом может быть достигнут только за счет обеспечения компетентности, как в деятельности соответствующих служб, так и отдельного социального работника.

Профессиональное мастерство социального работника представляет собой совокупность качеств, отражающих степень его квалификации, уровень знаний и навыков, готовность и способности, связанные с осуществлением комплекса мер по социальному обслуживанию населения. Если оценивать основную роль социального работника, то он является специалистом, уполномоченным государством оказывать помощь человеку, находящемуся в трудной жизненной ситуации.

В настоящее время актуальной становится парадигма саморазвития, социального опыта, творчества, умения быть успешным в жизни и профессии. По мнению многих исследователей, результатом саморазвития человека является компетентность. На личностном уровне компетентность — результат развития основополагающих способностей, включающих предметные знания, навыки, способы мышления, понимание ответственности за свои действия. Сегодня человеку недостаточно знаний «о деятельности», необходимы знания «в деятельности», позволяющие превращать знания в виды деятельности, с помощью которых он может преобразовывать собственную жизнь и жизнь общества. Продуктивной образовательной технологией, поддерживающей компетентностно-ориентированный подход в образовании, является метод проектов.

Понятие *компетенция* обычно рассматривается как совокупность личностных и профессиональных качеств, которые требуются для функционирования в конкретной области деятельности. В свою очередь, профессиональная компетентность – это способности работника выполнять работу в соответствии с требованиями должности, а требования должности – задачи и стандарты их выполнения, принятые в организации или отрасли.

Профессиограмма описывает объективные характеристики профессии: общие сведения о профессии, условия труда, организация и режим труда. В разработке перечня требований к индивидуально-психологическим особенностям специалиста по социальной работе роль

профессиограммы трудно переоценить. Так, типовая профессиограмма специалиста по социальной работе содержит следующие блоки:

- Общие сведения о профессии: история развития профессии, потребность в профессии, перспективы профессии, ее связь с другими специальностями, разновидность профессии согласно специальности;
- Описание процесса труда: внешнее содержание трудового процесса, инструменты, материалы, продукт труда, внутреннее содержание трудового процесса, роль знаний и навыков;
- Характеристики человека в процессе труда: роль мотивации к труду, особенности состояния здоровья, общие психологические качества и способности, физические качества;
- Социально-экономические особенности профессии: содержание труда, условия работы, размеры заработной платы, социальное обеспечение, перспективы повышения квалификации, предприятия, где нужны работники данной профессии.

Структура профессиональной подготовки рассматривается как система из 4-х элементов:

1. мотивационная готовность: мировоззрение, потребности, идеалы, интересы, стремления, моральные качества личности;
2. теоретическая готовность: определенный уровень знаний индивида;
3. практическая готовность: наличие познавательных, коммуникативных, конструктивных умений, позволяющих решать профессиональные задачи;
4. креативность: готовность к творчеству и наличие опыта творческой деятельности.

Как правило, абитуриент, поступающий в вуз, имеет низкий уровень готовности, обладая лишь сформировавшимся желанием получить диплом о высшем образовании. Одна из задач практической важности заключается в том, чтобы будущий специалист уже во время обучения узнал и почувствовал всю сложность будущей профессии, проверил и оценил собственные личностные, психологические возможности, научился использовать получаемые знания. Наряду с этим очень важна ранняя специализация в обучении студентов с учетом потребностей территории в тех или иных специальностях.

В этом смысле целесообразной является практика тестового обследования абитуриентов на профессиональную пригодность с целью приближенного определения их склонности к общению с людьми, гуманному отношению к ним. Предвидение профессионального успеха зависит от наличия относительно стабильных характеристик поведения (способностей или врожденных качеств). Чем лучше тест определяет наиболее важные профессиональные характеристики личности, тем благоприятнее прогноз профессионального саморазвития абитуриентов. Тесты должны разработать профилирующей кафедрой с участием специалистов-психологов, а само тестирование желательно проводить до рассмотрения итогов ЕГЭ или вступительных экзаменов. Ряд вузов предлагает абитуриентам в качестве испытания организованное посещение одного из социальных учреждений.

7.2. Система подготовки социальных работников в России

Осмысление особенностей образования в области социальной работы в России и за рубежом связано с поиском наиболее оптимальных форм подготовки специалистов. Государственный стандарт задает систему основных параметров, принимаемых в качестве государственной нормы образованности, отражающей общественный идеал, закрепляет образовательные и воспитательные цели, формулирует требования к уровню подготовленности, определяет обязательный минимум содержания. На основе стандарта оценивается качество образования, его прогресс.

Опираясь на требования, изложенные в «Стандартах квалификации практической социальной работы», можно утверждать, что эффективность социальной работы зависит от таких существенных характеристик, как «профессионализм», «профессиональная компетентность» и «личность профессионала».

7.2.1. Особенности традиционной модели образования

В современной России профессиональная подготовка кадров системы социального обслуживания и социальной защиты осуществляется в различных формах: очная, вечерняя, очно-заочная, заочная, экстернат. Утвердился многоступенчатый уровень образования: допрофессиональное, профессиональное, послевузовское, повышение квалификации, переподготовка кадров. Осваивается двухуровневая система профессиональной подготовки: бакалавриат и магистратура. Во многих субъектах РФ лицам с высшим или средним образованием предоставляется возможность пройти переобучение на спецфакультетах, отделениях вузов и в средних профессиональных учебных заведениях по специальности «социальный работник».

Кадры социальной работы – это люди, работающие в системе социальной защиты, выполняющие должностные задачи и наделенные для этого определенными обязанностями, правами и ответственностью. В системе социальной защиты населения различают *«социальных работников»* и *«специалистов по социальной работе»*. *Социальный работник* – лицо, окончившее среднее специальное учебное заведение по профилю социальной работы. *Специалист по социальной работе* – лицо, окончившее высшее учебное заведение по профилю социальной работы.

Кадры социальной работы в области социального обслуживания и социальной защиты следует дифференцировать по признакам трудовой занятости в определенной структуре и занимаемым должностям. Квалификационные требования к работникам социальной сферы классифицируются следующим образом:

- специалист по социальной работе высшей категории должен иметь высшее образование, сертификат специалиста по социальной работе и стаж работы в должности специалиста по социальной работе I категории не менее трех лет;
- специалист по социальной работе I категории – высшее образование, сертификат специалиста по социальной работе и стаж работы в должности специалиста по социальной работе II категории не менее трех лет;

- специалист по социальной работе II категории – высшее образование, сертификат специалиста по социальной работе и стаж работы в должности специалиста по социальной работе не менее трех лет;
- специалист по социальной работе – высшее образование без предъявления требований к стажу работы и сертификата специалиста по социальной работе либо среднее специальное образование, сертификат специалиста по социальной работе и стаж в учебно-воспитательных, медицинских учреждениях или органах социальной защиты не менее пяти лет.

В сложившейся в стране традиционной модели образования все студенты и слушатели осваивают учебные курсы в соответствии с установленным учебным планом. Методы преподавания достаточно традиционны: преподаватель передает свои знания студентам. При этом каждый преподаватель хорошо владеет своим предметом, но слабо мотивирован на обращение к практике социальной работы, которая представлена в каждой дисциплине своеобразными «кусочками» постольку, поскольку это необходимо для изложения предмета преподаваемой дисциплины – социологии, психологии, педагогики и т. п.

Существенным недостатком в такой модели представляется тот факт, что акцент в обучении сделан скорее на освоение теорий в области социальной работы, а не на развитии навыков и способностей применять полученные знания на практике. Традиционными атрибутами данной модели являются контроль успеваемости студента в форме экзамена или зачета, обязательное посещение лекционных и других занятий. Преподаватели не ориентируются на личностные особенности студента, его предшествующий жизненный опыт, те знания, которые он получил прежде. Трудность обучения социальной работе в представленной модели связана с тем, что практика социальной работы претерпевает постоянные изменения, она имеет дело с уникальными и неповторимыми ситуациями, и включить все многообразие и целостность практики в преподавание при таком подходе сложно.

Ныне действующий образовательный стандарт в значительной степени академизирован - удельный вес практики составляет лишь около 10%. Между тем в европейских странах в подготовке специалистов по социальной работе ключевую роль играет практика. Она рассматривается как неотъемлемый элемент процесса обучения и составляет 1/3 от общего объема часов (в Италии – 600 часов при трехлетнем обучении, в Великобритании – 900 часов при двухлетнем). Практика организована в виде своеобразного треугольника: студент/руководитель практики на факультете/руководитель практики в социальной службе.

Обучение практике ориентирует будущих специалистов на четыре ключевые проблемы:

1. постоянное внесение корректив в практическую деятельность на любом, даже сравнительно низком уровне управления;
2. работать в быстром темпе, приемлемом для конкретного человека;
3. по достоинству оценивать силу воздействия любых изменений;
4. практическая деятельность должна расцениваться как поле для применения и внедрения теоретических разработок.

Именно поэтому в дальнейшем до 30% времени (сегодня это 10%) в программе обучения должно быть отведено на работу «в поле», то есть на практические занятия в учреждениях социальной помощи.

7.2.2. Образовательные уровни

В 1991г. вышел приказ об учреждении четырехлетнего плана образования по социальной работе. В 1993-1995гг. – соответственно учреждены государственные образовательные стандарты и единые требования к содержанию понятия «бакалавр» - дипломированный специалист с неполным базовым образованием.

После бакалавриата разрешена магистратура – заверенное высшее образование. Магистр – преподаватель, научный работник, с выходом на кандидатскую и докторскую диссертации.

Программа подготовки специалистов в области социальной работы в России предусматривает три уровня:

1. Допрофессиональная курсовая подготовка (курсы, школы-лицей). Это специалисты со средним образованием, готовые работать по обслуживанию отделений стационаров.
2. Обучение в среднем специальном учебном заведении (педучилище, медучилище, социальный колледж). Это специалисты социальные работники и социальные педагоги, которые могут работать бригадирами отделений стационаров.
3. Обучение в университете, отраслевом вузе на любом отделении (4-5 лет), или на факультете для имеющих высшее образование (1-1,5 года). Это специалисты по социальной работе, готовые трудиться в территориальных органах местного самоуправления, социальных службах, на предприятиях, в пенитенциарной системе, в армии.

В государственном образовательном стандарте цели и содержание профессиональной социальной работы обозначаются как:

- Социальная защита населения
- Работа с различными социальными, половозрастными, религиозными, этническими группами и отдельными лицами, нуждающимися в помощи и защите.

Послевузовская подготовка

Послевузовское образование предполагает:

1. Повышение квалификации – предусматривает три уровня в зависимости от продолжительности:
 - Краткосрочный (72 часа) – удостоверение о повышении квалификации

- Теоретико-проблемные семинары (72-100 часов) - удостоверение о повышении квалификации
 - Длительное повышение квалификации (100-500 часов) – свидетельство о повышении квалификации
2. Профессиональная переподготовка (свыше 500 часов) – диплом о профессиональной переподготовке, сертификат
 3. Аспирантура
 4. Докторантура.

В целом социальная работа в контексте профессиональной подготовки носит интегративный и междисциплинарный характер, в государственном образовательном стандарте представлены дисциплины, необходимые для качественной подготовки специалистов. Однако идеология и содержание образования отражают в конечном счете соответствующие характеристики государственной социальной политики и практики социальной работы. Необходимо подчеркнуть, что социальная политика в России по своей идеологии до сих пор является патерналистской и базируется на медицинской модели. Практическая социальная работа сводится в основном к сбору и первичному анализу данных о клиентах и к распределению различных видов помощи. В результате многие психосоциальные потребности клиентов удовлетворяются не в полной мере, а их личностные ресурсы не активизируются.

Наряду с этим в образовательных программах для социальных работников и в самом учебном процессе отсутствует подготовка к работе в многопрофильных бригадах и командах, не предполагается проведение междисциплинарных практикумов и семинаров, слабый акцент делается на менеджерском компоненте деятельности специалиста. Все это в целом отражает межведомственную разобщенность и существующей практике социальной работы и не позволяет реализовать принципы системно-целостного подхода.

7.3. Пути улучшения подготовки кадров

В настоящее время подготовка социальных работников осуществляется более чем в 120 государственных вузах и коммерческих структурах, но подавляющее число преподавателей не имеют ни специального образования, ни опыта работы в социальной сфере.

В числе актуальных направлений улучшения подготовки социальных работников в России можно отметить следующие:

1. Проблема интеграции теории и практики в обучении (более тесная связь обучения выпускников с их будущей профессиональной деятельностью). Без единства знаний и умений не может состояться социальный работник.
2. Обучение в деятельности. Подготовка социальных работников наряду с получением общих знаний и умений предусматривает и узкую специализацию (организатор социальной защиты населения, юрист социальной службы, социальный педагог, специалист по социальной работе с людьми пожилого возраста и т.д.). Сочетание универсальной (общей) и специальной профессиональной подготовки дает

возможность социальным работникам более успешно решать свои проблемы на рынке труда.

3. Расширение географии подготовки социальных работников. Сейчас высшее образование получают в 55 субъектах Российской Федерации из 89. В социальной сфере трудится более 400 тыс. человек, 2/3 из них не имеют подготовки социального работника.
4. Обновление существующих программ, создание новых, подготовка учебников и учебных пособий по учебным дисциплинам, предусмотренным Государственным стандартом 3-его поколения.
5. Наличие базового образования у практикующих социальных работников (лишь одна треть имеет специальную подготовку – чаще это люди с высшим гуманитарным образованием, прошедшие курсы переподготовки).
6. Получение, хранение и распространение социальной информации. Необходимо решить проблему оформления социального и юридического статуса социальных работников, определить их права, гарантии деятельности, ввести данную специальность в штатное расписание всех служб и учреждений.

7.3.1. Обучение персонала в учреждениях социального обслуживания

Обучение и переобучение социальной работе ориентировано на взрослых людей, что связано с особенностями социально-психологического и педагогического характера.

Одним из оптимальных путей эффективной подготовки профессиональных кадров для учреждений социального обслуживания является обучение персонала на рабочем месте. В этом случае процесс обучения персонала происходит в рамках того или иного учреждения социального обслуживания. Сотрудникам, принимаемым на работу, не обязательно иметь специальное образование, они могут получить определенный уровень квалификации, пройдя курс профессионального обучения в рамках данного учреждения. Базовым уровнем для подготовки сотрудников может служить наличие у них среднего школьного образования.

Основную ответственность за поддержание необходимого уровня профессиональной подготовки сотрудников несут заведующие отделениями социального обслуживания. В их обязанности входит:

- выявление сотрудников отделения, которым необходимо пройти тот или иной курс обучения;
- координирование взаимосвязи между наставниками и кандидатами внутри своего отделения;
- предоставление сотрудникам своего отделения помощь в преодолении трудностей, возникающих в процессе обучения;
- повышение собственного уровня квалификации;
- рассмотрение внутренних конфликтов и решение проблем, касающихся обучения персонала данного отделения;
- поддержание непрерывности процесса обучения в своем отделении.

Программа обучения на рабочем месте строится на поэтапном обучении кандидатов:

1. 1 этап – введение в должность;

2. 2 этап – базовое обучение:
 - индивидуальная программа по обучению кандидатов под руководством специалистов;
 - групповые тренинги и теоретические занятия;
 - практическое обучение кандидатов на рабочем месте;
3. 3 этап – оценка теоретических знаний и практической деятельности кандидатов.

Благодаря тому, что обучение проходит на рабочем месте, кандидаты имеют возможность незамедлительно применять, приобретаемые знания, умения и навыки, в практической деятельности.

В роли наставника выступает сотрудник данного учреждения, имеющий соответствующий уровень профессиональной квалификации. Наставник призван обучить кандидата применять, полученные теоретические знания в практической деятельности, а также научить общим и специфическим приемам, необходимым в процессе работы. В обучение кандидата на рабочем месте вовлекаются другие члены данного учреждения или его подразделений, которые оказывают своему коллеге эффективную помощь и поддержку в обретении мастерства.

Процесс обучения и оценки деятельности на рабочем месте тщательно планируется наставником совместно с кандидатом. При их взаимодействии происходит обсуждение прогресса в области практической деятельности и комплектуется портфель документов, свидетельствующий о компетентности кандидата и соответствии его деятельности тому или иному уровню профессиональной квалификации.

Наряду с самостоятельной подготовкой, кандидаты принимают участие в тренингах, темы которых определяются разделами стандартов, необходимых для освоения кандидатами того или иного уровня квалификации.

Цель тренингов – предоставление кандидатам возможности достижения высокоэффективных результатов в процессе трудовой деятельности.

Задача тренингов – освоение, закрепление и последовательное использование сотрудниками определенных паттернов (образцов) мышления и поведения, с целью достижения необходимых результатов.

Тренинги способствуют совершенствованию стиля поведения сотрудников в процессе трудовой деятельности, обеспечивают улучшение отношений между людьми на рабочем месте, потому что прививают конкретные навыки коммуникации. Они базируются на развитии у кандидатов осознания того факта, что каждый человек имеет свое восприятие действительности, и одним из путей достижения эффективного общения является проявление гибкости по отношению к окружающим нас людям. В процессе тренингов

люди учатся на собственном опыте и постепенно приобретают умение никому не навязывать свое мнение.

Благодаря тренингам сотрудники становятся более внимательными к нуждам окружающих и начинают сознательно учитывать последствия своих действий как внутри, так и вне организации. Влияние тренингов проявляется в появлении у сотрудников уверенности в процессе публичных выступлений, чуткости при коммуникации с окружающими, умения эффективно влиять на них, побуждая к действию.

Полезность упражнений, предлагаемых в процессе тренингов, обеспечивается возможностью тесной связи, полученных кандидатами навыков, с их практической деятельностью.

7.3.2. Супервизорство как новая технология подготовки специалистов социальной работы в России

Супервизорство – новое для России направление работы с профессионалом, целью которого является увеличение целенаправленности профессиональных действий, повышение квалификации и повышение степени удовлетворенности собственной работой. Тем самым обеспечивается возможность реализации принципа «обучение в деятельности».

Предметом супервизии выступает анализ осознаваемых и неосознаваемых потенциальных возможностей специалиста. Можно сказать, что работа супервизора гарантирует клиента социального работника или социального педагога от оказания неквалифицированной помощи, способствует соблюдению принципа «не навреди». В нашей стране супервизорский институт только начинает развиваться, при этом отдается предпочтение групповой супервизии. Индивидуальное супервизорство пока отложено на перспективу.

Супервизорство является одним из важнейших атрибутов профессионализма в зарубежной социальной работе. Основными обязанностями социального работника-супервизора на западе являются:

- способствовать повышению квалификации персонала, уровня его знаний, навыков и умений (образовательная функция);
- отслеживать новую информацию и делиться ею с персоналом (выполнение функции консультирования).
- улаживание конфликтов в поведении, профилактика стрессов, организация досуга, корпоративных мероприятий, открытие комнат снятия стрессов (поддерживающая функция).
- подбор и расстановка кадров;
- планирование социальной работы;
- подбор «команд»;
- распределение обязанностей между членами команды;
- мониторинг, контроль и оценка качества работы социального работника;

- координация работы между командами;
- организация внешних связей команд с другими организациями или органами власти;
- сотрудничество с другими супервизорами;
- административное посредничество в улаживании конфликта между специалистом и клиентом;
- защита профессиональных интересов подопечных ему социальных работников – посредничество между специалистом и руководством органов социальной защиты.

Таким образом, супервизорство представляет собой технологию, включающую в себя подготовку социального работника, его последующий профессиональный рост и профилактику профессиональных рисков.

Супервизия даёт возможность специалисту проанализировать вопросы, касающиеся практической работы, с более опытным специалистом, выступающим в роли супервизора, что помогает специалисту совершенствовать свои профессиональные знания и умения. Она является также инструментом совершенствования профессиональной деятельности и повышения уровня специалиста. Одновременно обеспечивается повышение уровня услуг организации социальной службы.

Одним из практических преимуществ супервизии является ориентированность на взаимодействие и сотрудничество супервизора со специалистом.

Говоря о супервизии в команде «супервизор-специалист-клиент», следует отметить, что социальные работники – специалисты высшей квалификации, люди особой, деликатной профессии. Они предназначены для обеспечения многопрофильной системы служб социальной поддержки и защиты населения. Несомненно, действия опытного супервизора помогают начинающему специалисту видеть, осознавать, понимать и анализировать свои профессиональные действия и своё профессиональное поведение.

Также следует отметить, что в профессиональной деятельности социальный работник зачастую может встретиться с различными негативными факторами, такими как профессиональный риск, профессиональный стресс, синдром «эмоционального выгорания», с которыми он порой не в силах справиться самостоятельно. В таких ситуациях важна квалифицированная помощь супервизора, который в силу своих качеств – профессионализма, опытности – сможет указать верные пути решения и поможет разобраться в сложившейся проблеме.

Супервизия, осуществляемая в тандеме «супервизор-руководитель практики от кафедры», могла бы стать основным инструментом поддержки студентов во время прохождения ими в учреждениях социальной сферы практической подготовки, которая является важной стороной учебного процесса.

Таким образом, наиболее сложной характеристикой, которой должен обладать супервизор, является способность одновременно в процессе работы видеть перспективы, иметь в виду проблемы клиента, с которыми пришёл социальный работник, и самого социального работника, не теряя из фокуса внимания собственный внутренний процесс и взаимодействие с клиентом здесь и сейчас.

Сегодня в России складывается *система непрерывного профессионального образования* в подготовке специалистов социальной работы. Созданы учебно-методические объединения и научно-исследовательские коллективы институтов, лабораторий. Они ведут работу по совершенствованию учебно-методической литературы, апробации различных педагогических технологий, методов и форм обучения, способствующих эффективности учебно-образовательного процесса в профессионально-личностном становлении нового специалиста социальной работы в российском обществе.

7.3.3. Европейский опыт образования в сфере социальной работы в XXI веке (Великобритания)

Образование в области социальной работы всегда нацелено на разрешение своеобразного противоречия между подготовкой к выполнению конкретных функций и обязанностей в рамках заданных официальных параметров и развитием навыков критической оценки этих организационных форм с точки зрения фундаментальных представлений на природу общества и поведения человека с позиций определенной ценностной системы.

В современном европейском опыте подготовки социальных работников данная традиция сохраняется, и в первую очередь обращает на себя внимание ее выраженная практическая направленность. Эта тенденция обнаруживает себя уже при анализе первоначальной истории формирования системы образования в данной сфере, где отчетливо проявляется явное или неявное стремление избежать традиционной академической культуры. Лишь постепенно в обучение привносятся научная строгость и исследования, которые неизменно соединяются с практическими навыками. В то же время в ряде европейских стран обучение социальной работе изначально было подкреплено имеющимися университетскими традициями.

Многие авторы, характеризуя практическое обучение, связывают его с развитием необходимых навыков и умений будущих специалистов. Считается, что основная задача этой важной формы обучения – соединить теоретические знания с практическими навыками, научить пользоваться полученными знаниями на практике. Данная точка зрения не вызывает возражений, но, на наш взгляд, одной из наиболее значимых целей практической подготовки выступает личностное развитие и связанный с ним профессиональный рост студентов, поскольку именно посредством практической подготовки происходит усвоение ценностей социальной работы, превращение их в мотивы профессиональной деятельности, формируется профессиональное сознание и самосознание. Данное обстоятельство имеет принципиальное значение для социальной работы, где основным инструментом профессионала выступает он сам.

Идеология организации обучения социальной работе в соответствии с этим принципом претерпела своеобразную эволюцию, апробируя разные модели образования: от традиционной образовательной парадигмы к образованию, где акцент сделан на студента, а затем к модели образования, основанного на компетенциях.

В *традиционной модели образования* все студенты осваивают учебные курсы в соответствии с установленным учебным планом. Методы преподавания достаточно традиционны: преподаватель передает свои знания студентам. При этом каждый преподаватель хорошо владеет своим предметом, но слабо мотивирован на обращение к практике социальной работы, которая представлена в каждой дисциплине своеобразными «кусочками» постольку, поскольку это необходимо для изложения предмета преподаваемой дисциплины – социологии, психологии, педагогики и т. п. Существенным недостатком в анализируемой модели представляется тот факт, что акцент в обучении сделан скорее на освоение теорий в области социальной работы, а не на развитии навыков и способностей применять полученные знания на практике. Традиционными атрибутами данной модели являются контроль успеваемости студента в форме экзамена или зачета, обязательное посещение лекционных и других занятий. Преподаватели не ориентируются на личностные особенности студента, его предшествующий жизненный опыт, те знания, которые он получил прежде. Трудность обучения социальной работе в представленной модели связана с тем, что практика социальной работы претерпевает постоянные изменения, она имеет дело с уникальными и неповторимыми ситуациями, и включить все многообразие и целостность практики в преподавание при таком подходе сложно.

Во второй модели акцент в обучении сделан на потребностях студентов как будущих профессионалов в изучении базовых проблем практики социальной работы благодаря введению *проблемно-ориентированного метода обучения* (problem – based learning – PBL; аналог того, что в некоторых странах обозначают как case study в социальной работе). Введение этого метода изменило, прежде всего, теоретическую подготовку студентов.

Обучение организовано по принципу их работы в малых группах, которые нацелены на решение тех или иных случаев, заимствованных из практики социальной работы. Работая в группе, студенты учатся находить релевантные теории для разрешения того или иного практического случая. Теория рассматривается в данной модели как средство для решения практических проблем. Одновременно они учатся работать в команде, которая является своеобразной имитацией команды профессионалов, поскольку чаще всего в реальной практике социальной работы реализуется так называемый межведомственный подход, предполагающий умение работать в команде специалистов. И, самое главное, здесь практика социальной работы уже представлена более целостно, а не «разорвана» по тем или иным учебным дисциплинам, поскольку преобладает тематический подход, т. е. при анализе того или иного случая и поиске решения студенты интегрируют полученные знания из разных предметов, а не наоборот.

При организации учебного процесса подобным образом происходит изменение роли преподавателя, он перестает исполнять роль передающего необходимую информацию и выступать в качестве «критерия истины», а все больше занимает позицию наставника (тьютора), помогающего осваивать профессию. Его задача состоит в том, чтобы помочь

студентам выбрать или сконструировать обучающую ситуацию. Обучение длится в течение четырех лет, и каждый год включает четыре тематических блока проблем, которые ежегодно усложняются, в последний год обучения акцент делается на решении управленческих проблем.

Усиливается и самостоятельность студента в разных аспектах образовательного процесса, он перестает быть пассивно воспринимающей стороной этого процесса. При таком подходе он получает возможность проиграть разные роли – лидера команды в процессе обсуждения, секретаря, систематизирующего информацию в ходе общей дискуссии, рядового участника команды, что существенно увеличивает интерес и мотивацию к профессиональному обучению, и, в конечном счете, видимо, его эффективность. Не случайно неотъемлемым компонентом анализируемой концепции выступает мониторинг качества образования.

Третью образовательную модель условно можно обозначить как *образование, основанное на развитии компетентности*. Под компетентностью подразумеваются определенные знания, навыки и ценностные установки, необходимые для решения профессиональных задач в той или иной области социальной работы. Различают несколько уровней компетентности: компетентность при работе с клиентом (микроуровень), при работе в команде

Образование в области социальной работы в Великобритании в настоящее время переживает глобальные перемены. Между тем будущее социальной работы и квалификация персонала непосредственно зависят от положения социальной работы в высшем образовании. Социальная работа в Великобритании, как и в других европейских странах, является академической дисциплиной.

В ходе исследований последнего десятилетия удалось определить, что студенты социальной работы составляют малую часть студентов всех специальностей не более 6% от общего их числа, что, безусловно, влияет на позицию социальной работы в высшем образовании. С 2000 года отмечено невиданное до этого падение числа студентов, поступающих на специальность социальная работа, за последние пять лет.

Число студентов, поступивших на первичный уровень, сократилось на 70% от числа поступавших в 1995 году, число же продолжающих обучение снизилось на 35% в сравнении с 1995 годом.

Наиболее существенными причинами являются:

- небольшая зарплата, постоянно сопутствующие социальной работе стрессы и критическая позиция прессы отвращают возможных абитуриентов от поступления на социальную работу;

- очевидно, что все «помогающие профессии», испытывают сходные трудности, однако в социальной работе к ним добавляются специфические;
- финансовая поддержка во время обучения тех, кто хочет быть педагогом или медиком, значительно привлекательнее, чем тех, кто желал бы быть социальным работником;
- традиционно большинство абитуриентов специальности социальная работа — это люди 25–34 лет и, скорее всего, они нуждаются в поддержке не только их самих, но и их семей.

Социальная работа в Великобритании никогда не рассматривалась как самостоятельная дисциплина с соответствующими правами. Все, вовлеченные в образование и исследование в социальной работе, не считали себя центральными членами академий и университетского сектора и определяли свою роль как неких маргиналов, связанных с практикой. Такое маргинальное положение и стало основным стержнем в конструировании позиции социальной работы в системе высшего образования — социальная работа взаимосвязана со многими дисциплинами и практической деятельностью вне университетов. В результате начал использоваться термин «академическая социальная работа».

По мнению британских специалистов, социальной работе присущи неясность, сложность и непостоянство, т.е. характеристики, отражающие суть практики. Именно социальную работу отличают такие формы обучения, которые сейчас только вводятся в преподавание других дисциплин. В их числе:

- обучение непосредственно на рабочем месте;
- использование видео- и аудиоматериалов;
- активное обучение;
- рефлексивное обучение и рефлексивная практика;
- внедрение case-study;
- взаимодействие теоретиков и практиков.

Одним из наиболее важных решений в области высшего образования в социальной работе в Великобритании явилось требование о введении одного года обязательной практики в трехгодичный курс обучения с получением диплома о высшем образовании. Это нововведение потребовало определенной системы контроля и поддержки практического обучения, однако данное решение узаконило практический компонент высшего образования в социальной работе.

Другим шагом стало разграничение предметных областей социальной работы и граничащих с ней дисциплин. С 2000 года социальная политика и администрирование в социальной сфере отделены от собственно социальной работы. Сейчас социальная работа признана самостоятельной академической дисциплиной, непосредственно обращенной к практике, что позволило определить необходимые «знания и умения» (квалификационные отличия), которые надо передать студентам за время обучения.

Исследования - это еще одна важная характеристика, отличающая положение социальной работы в академической сфере. Пока не представляется возможным строго определить,

являются ли проводимые в социальной работе исследования «социальными», как пишут западные исследователи, или, как традиционно называют в России, социологическими. Тем не менее, отрасль нуждается в исследованиях в социальной сфере и эти исследования проводятся, что лишь утверждает положение социальной работы в высшем образовании.

Развитие социальной работы в высшем образовании должно идти по пути сближения позиций теоретиков и практиков. Возможно, следует позаимствовать элементы так называемой «медицинской» модели, когда выпускник обязан проработать год под наблюдением специалистов, прежде чем будет заниматься собственной практикой. Это своеобразный испытательный срок, необходимый молодому специалисту для преобразования теоретических знаний в практические компетенции.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Что такое паспорт специальности и как он соотносится с образовательным стандартом подготовки специалиста?
2. Какова структура составляющих профессиональной компетентности специалиста по социальной работе, содержащихся в профессиограмме?
3. В чем отличие квалификации «социальный работник» от квалификации «специалист по социальной работе»?
4. Каковы основные направления улучшения подготовки кадров в сфере социальной работы?
5. Что такое супервизорство и в чем его значение в процессе повышения профессионализма социальных работников?

Литература

1. Кузьмина В.М. Проблема социальной адаптации молодежи в процессе обучения в вузе / В.М. Кузьмина // Ученые записки РГСУ. – 2007. – № 1.
2. Совершенствование и развитие системы практической подготовки будущих специалистов социальной сферы в ВУЗе. Материалы международной научно-практической конференции . 6-9 марта 2000г. Изд. ТГУ. Тамбов – Терра-Хот (США) 2000.
3. Социальная работа в России: образование и практика: сб. науч. тр. / под ред. проф. Н.А. Грика. – Томск : Томск. гос. ун-т систем упр. радиоэлектроники, 2009.
4. Топчий Л.В. Кадровое обеспечение социальных служб: состояние и перспективы развития. М., 1997.
5. Чиганова С.Д. Формирование профессиональной и социальной компетентности специалиста по социальной работе / С.Д. Чиганова // СОТИС. – 2006. – № 1.
6. Ярская-Смирнова Е.Р. Феноменология профессионализма: практическое знание в социальной работе и современная система образования / Е.Р. Ярская-Смирнова, П.В. Романов // Социальное образование России XXI века: традиции и вызовы времени, достижения и проблемы. Социальная работа и подготовка социальных работников в новое время : сб. науч. ст. и учеб.-метод. материалов ученых, преподавателей и практиков стран европейской социокультурной традиции. – М., 2006.
7. Карпова Ю.В. Профессиональная подготовка специалиста социальной сферы // Отечественный журнал социальной работы. – 2005. – № 3. – С. 15.

8. Иванова Л.К. Система вузовской профессиональной подготовки специалистов социальной сферы к социальной работе // Отечественный журнал социальной работы. – 2007. – № 3. – С. 68–72.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Социальное управление - предмет изучения многих наук: социальных, экономических, политических, юридических, но при этом наука социального управления не является прикладной частью ни одной из них. Наука социального управления изучает окружающий мир в целостной системе воздействия на все его отрасли для достижения главной цели общества- повышения качества жизни его членов. В учебном пособии были рассмотрены различные теории социального управления, организационные структуры социальных служб, функции управления социальной работой на разных уровнях, методы администрирования в области управления персоналом социальных служб. Были также представлены методология и механизм социального управления, позволяющие будущим специалистам вести организационно-управленческую и административную работу в различных учреждениях системы социальной работы.

Изучив первые три темы, Вы должны:

- раскрыть сущность и содержание социального управления;
- объяснить законы и принципы социального управления ;
- охарактеризовать методы социального управления;
- раскрыть понятие организации, описать ее сущность;
- обозначить типологию организаций и их цели, дать общие характеристики организаций;
- охарактеризовать специфику межведомственного взаимодействия организаций социальной сферы.

Далее Вы познакомились с общими характеристиками социальных служб, организационными механизмами на различных уровнях управления социальной работой, целью и задачами типового территориального учреждения социального обслуживания населения – Комплексный центр социального обслуживания населения.

Изучив тему 4, Вы должны:

- назвать цели и задачи социальной защиты населения;
- раскрыть основные направления и формы российской системы социальной защиты;
- охарактеризовать стратегию реформирования социальной защиты.

Вы теперь знаете, что важнейшей функцией социального государства является социальная защита граждан. Назначение системы социальной защиты состоит в том, чтобы посредством нормативно-правовых, экономических, финансовых, социально-психологических и организационных средств осуществлять поддержку и помощь нуждающимся группам населения и отдельным людям.

Изучив темы 5-6, Вы должны уметь:

- назвать основные составляющие администрирования;
- объяснить содержание административных методов управления;
- охарактеризовать специфику административного контроля в социальной службе;
- объяснить проблемы информатизации социальной сферы;
- раскрыть содержание государственных стандартов и регламентов деятельности социальных учреждений;
- охарактеризовать опыт применения различных информационных технологий в системе социальной защиты и социального обслуживания населения.

Последняя тема посвящена проблемам кадрового обеспечения в системе социальной работы.

Изучив тему 7, Вы должны знать:

- сущность понятий профессиональная компетентность и профессиональная компетенция социального работника;
- основные квалификационные характеристики социального работника;
- специфику подготовки специалистов для сферы социальной работы;
- особенности традиционной модели образования, описать основные пути улучшения подготовки кадров.

Изучив основные аспекты организации, управления и администрирования в социальной работе, Вы убедились в том, что знание особенностей управления социальными организациями, существующими в условиях рыночных отношений, делает возможным проникновение всего многообразия форм предпринимательской деятельности в сферу социальной защиты и социального обслуживания населения. В то же время сохранение активного государственного начала в регулировании деятельности социальных учреждений обеспечивает целесообразность использования конструктивных элементов всего предшествующего управленческого опыта.

СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ТЕРМИНОВ

Администрирование – формально бюрократическое управление, осуществляемое посредством приказов и распоряжений.

Аппарат управления - система органов управления, совокупность организаций, обеспечивающих управление в той или иной управленческой деятельности.

Анализ внешней среды – процесс стратегического планирования, предназначенный для контроля факторов, внешних по отношению к организации, с целью определения возможностей и опасностей.

Бюрократия – тип организации, для которой характерно специализированное распределение труда, четкая управленческая иерархия, правила и стандарты, показатели оценки работы, принципы найма, основывающиеся на компетенции работника.

Вертикальное разделение труда – разделение и координация усилий, и выполнения составляющих работу компонентов (управление и производство). Вертикальное разделение труда создает уровни управления.

Власть – возможность или способность воздействовать на ситуацию или поведение других людей.

Власть в организации – ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия части людей в организации на выполнение заданий.

Внешняя среда - внешнее окружение организации.

Внутренняя среда - внутренние переменные, ситуационные факторы внутри организации. К основным внутренним переменным, требующим внимания руководства, относятся: цели, структура, задачи, технология и люди.

Горизонтальное разделение труда - вся имеющаяся работа разделяется на составляющие компоненты.

Делегирование – передача задач и прав получателю, который принимает на себя ответственность.

Децентрализованная организация – организационная структура, в рамках которой право принимать решения распределяется вплоть до нижестоящих управленческих уровней.

Дисциплинарное воздействие – административный метод, регламентируется КЗоТ и применяется в случае невыполнения работником своих функциональных обязанностей.

Должностная инструкция – краткое изложение основных задач, требующихся навыков и полномочий различных должностей в организации.

Единоначалие – принцип построения организации, согласно которому подчиненный должен принимать полномочия только от одного начальника и быть ответственным только перед ним.

Жизненный уровень - право каждого на достаточный уровень благ для него и его семьи,

включая достаточное питание, одежду и жилище, и на непрерывное улучшение условий жизни.

Задача управления - предмет решения, предполагающий необходимость действий по переводу объекта управления в иное состояние.

Иерархическая структура – организационная структура, характеризующаяся многоуровневым управлением и незначительным объемом управления на каждом уровне.

Иерархия управления - последовательность уровней управления с указанием их подчиненности друг другу.

Инструктирование - ознакомление работников с условиями работы, принятыми решениями, стоящими перед ними задачами, последствиями невыполнения какого-либо задания.

Информация социальная - ориентированное знание о состоянии социальной системы, процесс обеспечения информационных потребностей общества на основе применения информационных технологий.

Искусство управления - умение применять научные знания по управлению, использовать накопленный опыт и полученные навыки творчески применительно к данной конкретной ситуации.

Кадры управления социальной службой - работники, профессиональная деятельность которых полностью или преимущественно связана с выполнением функций управления.

Кадровый резерв – группа руководителей и специалистов, обладающих способностью к управленческой деятельности, отвечающих требованиям, предъявляемым должностью того или иного ранга, подвергшихся отбору и прошедших систематическую целевую квалификационную подготовку.

Клиент социальной службы – гражданин России, иностранного государства или лицо без гражданства, находящийся в трудной жизненной ситуации.

Компетенция - совокупность личностных и профессиональных качеств, которые требуются для функционирования в конкретной области деятельности.

Компетентность профессиональная – способности работника выполнять работу в соответствии с требованиями должности.

Контракт социальный - организация работы по оказанию социальной помощи нуждающимся на принципах заключения договоров социальной адаптации с ее получателями.

Контроль - функция управления, устанавливающая степень соответствия принятых решений фактическому состоянию социальной системы, выявляющая отклонение и их причину.

Контроль в социальной работе - существует в интересах обслуживания клиента, а не ради самого работника.

Методы управления - способы воздействия субъекта управления на объект управления для достижения поставленных целей.

Критерии для принятия решения – нормы, с которыми можно соотнести альтернативные варианты решения.

Миссия – в планировании основная общая цель или задача организации. Ее элементами являются взаимодействие, чувства и действия.

Норма – установленная мера, средняя величина чего-либо, например, норма обслуживания, норма выработки.

Нормирование - метод управления, использующий нормы, имеющие конкретное числовое выражение, и нормативы, которые носят общий, типовой характер и являются основой для разработки норм.

Обратная связь – реакция на сообщение, которая помогает отправителю, источнику информации определить, воспринята ли отправленная им информация.

Обязательные согласования – форма административных полномочий, при которой линейные руководители обязаны обсуждать соответствующие вопросы с обслуживающим персоналом, прежде чем предпринять действия или представить предложение высшему руководству.

Организация - объединение людей, совместно реализующих программу или цель и действующих на основе определяемых правил (формальных и неформальных).

Организация управления - создание системы управления.

Объект контроля - средства и предметы труда, персонал, производственные и управленческие процессы.

Объект управления - управляемая подсистема, воспринимающая воздействия со стороны субъекта управления.

Планирование – процесс выбора целей и решений, необходимых для их достижения.

Планирование потребности в персонале – кадровая программа, направленная на оценку как количественной, так и качественной потребности в персонале, отвечающая на вопросы: сколько, когда и какого персонала потребуется организации.

Потребительская корзина - минимальный набор продуктов питания, непродовольственных товаров и услуг, необходимых для сохранения здоровья и обеспечения жизнедеятельности.

Принципы управления - основные правила, которые должны соблюдаться субъектами управления при принятии различного рода управленческих решений.

Прожиточный минимум - критерий уровня жизни населения.

Профессиограмма – документ, описывающий объективные характеристики профессии: общие сведения о профессии, условия труда, организация и режим труда.

Профессиональная адаптация - вхождение в профессию, освоение новой социальной роли, профессиональное самоопределение.

Профессионализм - высокий, устойчивый уровень знаний, умений и навыков, позволяющий достигать наибольшей эффективности в профессиональной деятельности.

Профессиональная роль - социальная роль, обусловленная местом индивида в системе объективных социальных отношений, а также совокупностью выполняемых функций.

Распорядительные методы - применяются при необходимости вмешаться в процесс производства и управления для устранения существующих отклонений или для реализации представившихся возможностей.

Регистр - систематизированный перечень единиц наблюдения (субъектов социальной жизни) с набором основных признаков (показателей).

Регистр социальный - ведомственный информационный ресурс, предоставляющий оперативный доступ к целостной, актуальной и достоверной информации о деятельности государственных органов в области социальной защиты населения.

Руководство организации – способность оказывать влияние на лиц и группы, побуждая их работать на достижение целей организации.

Система – единство, состоящее из взаимозависимых частей, каждая из которых приносит что-то конкретное в уникальные характеристики целого. Организации считаются открытыми системами, потому что они динамично взаимодействуют с внешней средой.

Системный подход в управлении - способ мышления по отношению к организации и управлению где система представляет собой некую целостность, состоящую из взаимозависимых частей, каждая из которых вносит свой вклад в характеристики целого.

Ситуационный подход в управлении - способ мышления по отношению к организации и управлению, где центральным моментом является ситуация, т.е. конкретный набор обстоятельств, влияющих на организацию в данное конкретное время.

Социальная защита - комплексная система мер политического, экономического, социального и административно-правового характера, применяемых для обеспечения свободной и надлежащей реализации субъективных прав.

Социальная служба - предприятия и учреждения независимо от форм собственности, предоставляющие социальные услуги, а также граждан, занимающихся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица.

Социальное обеспечение - государственная система материального обеспечения нетрудоспособной части населения в старости, в случае болезни, поддержка малообеспеченных семей.

Социальное обслуживание - деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических,

социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Социальное страхование - обеспечение гражданам государственных пособий на лечение, реабилитацию, оздоровление в денежной форме, финансируемых за счет налоговых отчислений с зарплаты или других механизмов отчисления в зависимости от размера заработка.

Социальный работник – лицо, окончившее среднее специальное учебное заведение по профилю социальной работы.

Специалист по социальной работе – лицо, окончившее высшее учебное заведение по профилю социальной работы.

Стандарт - документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, хранения, реализации, выполнения работ или оказания услуг.

Стандартизация - установление в государственном масштабе единых норм и требований, предъявляемых к материалам, производственным процессам, готовым изделиям и т.д.

Социальная служба - система государственных и негосударственных структур, осуществляющих социальную работу и имеющих в своем составе специальные учреждения для оказания социальных услуг.

Субъект управления - управляющая подсистема, элемент в системе управления, воздействующий на другие элементы управления.

Супервизорство - атрибут профессионализма, технология, включающая в себя подготовку социального работника, его последующий профессиональный рост и профилактику профессиональных рисков.

Супервизор - опытный, квалифицированный профессионал, способный помочь разобраться в затруднительной ситуации, научить использовать новые эффективные методы и технологии работы.

Управление - процесс усиленного воздействия субъекта управления на объект управления.

Управленческое воздействие - воздействие субъекта управления на объект управления с целью перевода его в новое желательное состояние.

Услуга социальная - нематериальная форма социальной защиты для удовлетворения потребностей граждан. Отличительный признак услуг в сфере социальной защиты - *бесплатность* для индивидуальных потребителей в пределах государственных программ или перечней, либо оплата по льготным тарифам на безвозмездно-неэквивалентной основе.

Целеполагание - процесс обоснования и формирования целей развития управляемого объекта.

Эффективность социального управления - результативность управления, характеризующаяся степенью использования имеющихся ресурсов для достижения

поставленных целей.

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ, УПРАВЛЕНИЕ И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ» И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К НИМ

1. Темы контрольных работ.

Тема 1. Управление как сознательное воздействие на общественный организм.

1. Понятие управления в человеческом обществе.
2. Объект и субъект социального управления.
3. Функции и принципы социального управления.
4. Развитие теории и практики социального управления.

Тема 2. Понятие организации в теории социального управления.

1. Организация как социальная система.
2. Цель, структура и типы организационных структур.
3. Основные принципы и функции организационной деятельности.
4. Политика социального партнерства в деятельности организаций социальной сферы.
5. Роль государственных, частных и некоммерческих организаций в социальном обслуживании населения.

Тема 3. Социальная служба в системе управления социальной работой.

1. Социальная служба как институциональная основа социального управления.
2. Российская социальная служба: состояние и перспективы.
3. Комплексная социальная служба помощи по месту жительства.
4. Социально-психологические средства управления в социальной службе.
5. Мотивация сотрудников и личностные качества специалиста по социальной работе.

Тема 4. Организация работы в государственной системе социальной защиты населения.

1. Управление государственной системой социальной защиты населения.
2. Регулирование системой социальной работы на различных уровнях.
3. Региональные модели управления социальной работой.
4. Управление социальной защиты населения администрации города (области) на конкретном примере.

Тема 5. Администрирование в социальной работе.

1. Сущность организационно-административной работы в управлении социальной службой.
2. Значение административного контроля в социальной работе.
3. Особенности администрирования в российских социальных службах.
4. Регулирование системой социальной работы на различных уровнях.

Тема 6. Информационное обеспечение управления в учреждениях социальной работы.

1. Проблемы создания единого информационного пространства социальной сферы.
2. Использование современных информационных технологий в социальной службе.
3. Информационные ресурсы как фактор качественного социального обслуживания населения.
4. Роль стандартов и регламентов в деятельности социального учреждения.

Тема 7. Проблемы кадрового обеспечения в системе социальной работы.

1. Актуальные проблемы подготовки специалистов по социальной работе.
2. Профессиограмма как выражение требований к индивидуально- психологическим особенностям социального работника.
3. Пути повышения профессиональной компетентности.
4. Модель супервизорства в системе профессионализации социальной работы.

2. Методические указания к контрольным работам.

Тему работы студент выбирает самостоятельно. Контрольная работа выполняется студентами на основе самостоятельного изучения рекомендованной литературы. Контрольная работа должна быть написана по определенному плану. К его составлению студент должен приступать после того, как им будут изучены источники и литература по данной теме.

Контрольная работа должна состоять из введения, основной части, раскрывающей тему контрольной работы, заключения и списка изученных и использованных в работе источников и литературы.

Во введении необходимо дать обоснование избранной темы, ее важности, актуальности, сформулировать задачи работы.

В основной части работы, раскрывающей содержание темы, не следует выделять большого количества вопросов. Достаточно поставить два-три вопроса. Содержание каждого раскрываемого вопроса должно соответствовать его названию.

Цитаты, приведенные в контрольной работе, все цифровые материалы должны иметь ссылку на источник, вынесенную в подстрочник, следует точно давать фамилию,

инициалы автора, название произведения с обязательным указанием места, года издания и страницы.

В заключении необходимо изложить общие выводы контрольной работы.

При необходимости студенты могут получить консультацию преподавателя в соответствии с расписанием на кафедре.

Требования к оформлению контрольной работы

1. Объем работы – 10-15 страниц. Работа должна быть представлена в машинописном варианте.
2. Титульный лист должен содержать:
 - наименование ВУЗа,
 - наименование кафедры,
 - название учебного курса,
 - контрольная работа на тему: «.....»В правом нижнем углу помещается информация:
 - Выполнил:
 - Проверил: Снисаренко С.О., к.с.н., доцент.
 - По центру листа, внизу: «СПб», ниже – год.
3. «Содержание» - нумеруемый лист. По центру листа – содержание, следующая строка, правее слова «содержание» - стр. и со следующей строки: Введение (без нумерации! но стр. 3-..).
4. Введение, как правило, пишется на 1-1,5 страницах. В нем необходимо обосновать актуальность темы, место и роль в курсе, сформулировать цель и задачи работы, указать основные источники, которые использованы для их решения.
5. В основной части работы с помощью источников раскрывается содержание темы. Работа может содержать обзор источников по теме или анализ, систематизацию документов, мнений, комментарии к книге. Каждое выдвинутое положение необходимо доказать конкретным фактическим материалом. Если по тексту встречаются громоздкие таблицы или графики, то их «выносят» в Приложение.
6. Заключение пишется на 1-2 страницах. В нем студент обобщает изложенный в работе материал, формулирует выводы.
7. В конце работы приводится список литературы. Он должен содержать 8-10 источников – нормативные документы, монографии, учебные пособия, статьи из периодических изданий, переводная литература, ссылки на сайты Интернет.

Материал контрольной работы должен быть изложен логически последовательно, литературно грамотно и разделен на вопросы в соответствии с планом. Страницы работы нумеруются. Цитаты должны быть снабжены ссылками на источники, из которых они взяты.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОРГАНИЗАЦИЯ, УПРАВЛЕНИЕ И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ»

1. Понятие управления в человеческом обществе.
2. Объект и субъект социального управления.
3. Функции и принципы социального управления.
4. Развитие теории и практики социального управления.
5. Организация как социальная система.
6. Цель, структура и типы организационных структур.
7. Основные принципы и функции организационной деятельности.
8. Политика социального партнерства в деятельности организаций социальной сферы.
9. Роль государственных, частных и некоммерческих организаций в социальном обслуживании населения.
10. Социальная служба как институциональная основа социального управления.
11. Российская социальная служба: состояние и перспективы.
12. Комплексная социальная служба помощи по месту жительства.
13. Социально-психологические средства управления в социальной службе.
14. Мотивация сотрудников и личностные качества специалиста по социальной работе.
15. Управление государственной системой социальной защиты населения.
16. Регулирование системой социальной работы на различных уровнях.
17. Региональные модели управления социальной работой.
18. Управление социальной защиты населения администрации города (области) на конкретном примере.
19. Сущность организационно-административной работы в управлении социальной службой.
20. Значение административного контроля в социальной работе.
21. Особенности администрирования в российских социальных службах.
22. Регулирование системой социальной работы на различных уровнях.
23. Проблемы создания единого информационного пространства социальной сферы.
24. Использование современных информационных технологий в социальной службе.
25. Информационные ресурсы как фактор качественного социального обслуживания населения.
26. Роль стандартов и регламентов в деятельности социального учреждения.
27. Актуальные проблемы подготовки специалистов по социальной работе.
28. Профессиограмма как выражение требований к индивидуально- психологическим особенностям социального работника.
29. Пути повышения профессиональной компетентности.
30. Модель супервизорства в системе профессионализации социальной работы.