DOI: 10.17117/na.2015.11.02.232

<http://ucom.ru/doc/na.2015.11.02.232.pdf>

Поступила (Received): 29.11.2015

Лифанова Т.Е., Голенкова О.В. Профессиональное образование в области социальной работы – требование времени

Lifanova T.E., Golenkova O.V.
Vocational training in the direction of social
work is the requirement of the time

Современное российское общество выдвигает повышенные требования к уровню готовности специалистов, обеспечивающих решение социальных проблем. Одним из способов решения данной проблемы является непрерывное профессиональное образование в области социальной работы. Целью данной статьи является обоснование необходимости разработки образовательных технологий повышения квалификации социальных работников.

Полученные результаты исследования могут найти практическое применение в системе дополнительного профессионального образования в области социальной работы

Ключевые слова: профессиональное образование, социальная работа, дополнительное профессиональное образование

Modern Russian society puts forward higher requirements to the level of readiness of specialists, providing solutions of solving social problems. One way of solving this problem is continuing vocational training in the direction of social work. The purpose of this article is the rationale of the development of educational technology for professional development of social workers. The obtained results can find practical application in the system of additional vocational training in the direction of social work

Key words: vocational training, social work, additional vocational training

Голенкова Ольга Валерьевна

Брянский государственный университет им. И.Г. Петровского
г. Брянск, ул. Бежицкая, 14

Golenkova Olga Valerievna

Bryansk state university named I.G. Petrovsky
Bryansk, Bezhitskaya st., 14

Лифанова Татьяна Евгеньевна

Кандидат педагогических наук, доцент
Брянский государственный университет им. И.Г. Петровского
г. Брянск, ул. Бежицкая, 14

Lifanova Tatiana Evgenievna

Candidate of Pedagogic Sciences, Associate Professor
Bryansk state university named I.G. Petrovsky
Bryansk, Bezhitskaya st., 14

Реализация «дорожной карты» «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы)» и Федеральный закон №442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» призваны обеспечить доступность и повысить эффективность и качество предоставления населению услуг в сфере

социального обслуживания, увязанных с переходом на «эффективный контракт».

Одним из способов осуществления контроля качества предоставляемых услуг является социальная экспертиза, включающая диагностику состояния социального объекта, установление достоверности информации о нем, прогнозирование последующих изменений, выработку рекомендаций для принятия управленческих решений.

Система качества деятельности социального учреждения должна основываться на принципах приоритетности требований клиента по обеспечению качества услуг (обеспечение уверенности в том, что эти требования будут полностью реализованы); соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг; четкого распределения полномочий и ответственности персонала за деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества; обеспечения личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием.

В соответствии с порядком, утвержденным Постановлением администрации Брянской области от 27.04.2011 № 385 «Об утверждении порядка независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству», в г. Брянске в 2014 г. был проведен социологический опрос, направленный на изучение соответствия качества социальных услуг населению в учреждениях социальной защиты населения необходимым требованиям.

Целью работы являлось получение объективных данных по вопросам оказания гражданам социальных услуг, исследование удовлетворенности граждан качеством предоставления социальных услуг учреждениями социального обслуживания населения Брянской области. Анкеты содержали вопросы, учитывающие специфику организации (учреждения) и позволяющие оценить удовлетворенность: состоянием инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги; состоянием здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги; состоянием инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей государственные услуги; возможностью получения справочной информации об оказываемой государственной услуге; личным взаимодействием респондента с работниками организации (учреждения), оказывающей государственные услуги; условиями ожидания приема и временем ожидания получения услуги; графиком работы с посетителями; компетентностью сотрудников; результатом получения услуги.

В исследовании приняли участие 335 респондентов. Обследовались учреждения стационарного (55 чел.) и нестационарного типов (280 чел.), по которым существуют утвержденные стандарты качества, устанавливающие требования к качеству оказания услуг.

Удовлетворенными личным взаимодействием с работниками учреждений социальной защиты населения считают себя 79,6%, удовлетворены частично 9,4%, неудовлетворены – 8,4 % опрошенных. Оценивая свою удовлетворенность компетентностью сотрудников учреждений, 78,1% респондентов указали на

полное удовлетворение, 18,6% удовлетворены частично, неудовлетворены 3,3% получателей бюджетных услуг [1].

В анкетах респонденты отметили факторы, оказывающие наибольшее негативное влияние на качество предоставляемых услуг (можно было выбрать несколько вариантов ответа): отсутствие личной заинтересованности персонала в качественном выполнении услуги – 29 (8,7%); отсутствие возможности влиять на качество предоставляемых услуг – 19 (5,7%); отсутствие нужной информации в учреждении – 16 (4,8 %); перегруженность работой персонала, невнимательное отношение персонала к клиентам – 9 (2,7 %); неудобный график работы – 5 (1,5 %).

Досуг в учреждении социального обслуживания нестационарного типа должен удовлетворять духовные запросы посетителей. Полностью удовлетворены возможностями учреждений 39 % респондентов. Недостаточно высокий уровень удовлетворенности можно объяснить возрастанием требований населения к деятельности социальных учреждений.

Необходимо отметить, что оценка качества предоставляемых учреждениями социальных услуг зависит не только от экономических показателей учреждения, но и от личностно ориентированного подхода к оказанию такого рода услуг. Среди мероприятий «дорожной карты» запланирован анализ кадрового обеспечения учреждений социального обслуживания населения, в том числе: динамика заполнения вакантных должностей; обучение и повышение квалификации работников; развитие наставничества в социальной сфере.

Для социальных работников курсы повышения квалификации – это замечательная возможность повысить уровень своих знаний, приобрести полезные навыки и перенять опыт успешных специалистов. Профессиональное развитие социального работника требует от него способности к самопроектированию, самосовершенствованию и самообразованию. Именно курсы повышения квалификации помогают специалистам социальной работы в своей профессиональной деятельности руководствоваться языком способностей как проекцией определенных черт личности, отвечающих требованиям социальной деятельности и определяющих ее успешность: умением слушать и понимать других, самостоятельностью и творческим складом мышления, организаторскими способностями, быстротой и точностью ориентировки в проблеме.

Опыт развития профессиональной социальной работы в нашей стране убедительно показал эффективность решения многих социальных проблем средствами профессиональной социальной работы, обозначил значение социального образования как мощного антикризисного, созидательно-стабилизирующего потенциала развития общества. И именно система непрерывного профессионального образования, составным элементом которой являются курсы повышения квалификации, должна являться неотъемлемой частью профессиональной подготовки социального работника, имеющей многоуровневый и многоаспектный характер и представляющей собой процесс и результат формирования готовности к профессиональной деятельности.

Список используемых источников:

1. Лифанова Т.Е., Голенкова О.В. Мониторинг качества обслуживания как основа развития социальной сферы // Современные исследования социальных проблем. Красноярск: Научно-инновационный центр, 2014. № 4 (20). С. 227-240.

© 2015, Лифанова Т.Е., Голенкова О.В.
Профессиональное образование в области
социальной работы – требование времени

© 2015, Lifanova T.E., Golenkova O.V.
Vocational training in the direction of social work is
the requirement of the time