

уровень и учитываются в целостной системе корпоративного управления.

Эта трансформация кадрового менеджмента, как показывает зарубежный опыт, нашла свое отражение в следующих основных тенденциях:

- относительный и абсолютный рост числа работников кадровых служб;
- руководители кадровых служб в большинстве корпораций стали входить в состав правления и совет директоров;
- складывается система менеджмента, ориентированного, в первую очередь, на развитие человеческого капитала. Миссия этой системы в числе других приоритетных стратегических целей корпораций – кадровая политика.

Возрастает внимание к уровню профессиональной подготовки кадровых менеджеров, специалистов по социальной работе и их компетенции.

В государственный образовательный стандарт специальности «Социальная работа» включены такие дисциплины, как психология, социология, конфликтология, профессиональная этика, технология социальной работы, социальная диагностика, социальная политика и экология, психология управления, семейное консультирование, проблемы работы с молодежью и другие дисциплины, необходимые для специалиста, способного обеспечить безопасность интересов организации и ее сотрудников. Процессы обеспечения любого вида безопасности имеют свою специфику, и специалист социальной работы, освоив базовый учебный план на нашем факультете, получает дополнительную, углубленную подготовку в рамках специализаций «Психосоциальная работа с населением» и «Менеджмент социальной сферы». Разработанные программы специализаций позволяют выпускнику укрепить социальный статус специалиста, расширить диапазон мест трудоустройства.

Введение в штатное расписание специалиста по социальной работе способствует не только упрочению экономической безопасности, но и кадровой стабильности, высокому вкладу в дело соблюдения прав человека, качества его жизни. Сегодня ни у кого не вызывает сомнения тот факт, что дальнейшая судьба цивилизации будет определяться интеллектуально-образовательным потенциалом человека.

Неслучайно ЮНЕСКО и ООН в конце XX – начале XXI вв. определили качество жизни и качество образования как главные ориентиры своей деятельности. Образование призвано развивать творческие способности личности, обеспечивая таким образом ее участие в социально-экономическом развитии; играть ведущую роль в технологических преобразованиях; обеспечивать соответствие уровня знаний уровню развития социальной практики.

В условиях современного общества происходит смена приоритетов образования: от вооружения знаниями – к формированию творческой способности, формированию личности с современным социальным мышлением.

Перспективы проектирования системы подготовки будущих специалистов социальной работы как ведущих проводников в российском обществе связаны с развитием компетентностного подхода.

Компетентностно-ориентированное проектирование подготовки специалистов, нацеленных на преобразование социума, создание гуманных, гармоничных отношений в социуме, разработку и реализацию механизмов компетентностного влияния на социальную политику, повышение качества жизни человека, имеет особое значение для теории и практики социальной работы. При прогрессивном сценарии общественного развития требования к профессиональной работе будут непрерывно возрастать. Содержание этих требований связано с профессиональной компетентностью в области решения стоящих перед обществом и человеком проблем.

Литература

1. Лига, М. Б. Качество жизни как основа социальной безопасности [Текст] / М. Б. Лига. – М., 2006.
2. Закон РФ «О безопасности» от 05.03.1992 г.
3. Социальные процессы и социальные отношения в современной России. IV Международный конгресс. – М., 2004.
4. Колков, В. В. Функционирование социальной безопасности (обеспечение основ безопасности жизнедеятельности индивида и общества) [Текст] / В. В. Колков. – М., 1997.

УДК 304.2

ТРАДИЦИИ И ИННОВАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ – ПРОБЛЕМЫ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Е. В. Филатова

Социальная политика и социальная сфера в условиях реформирования страны, становления рыночных отношений приобретает исключительно актуальное значение. Социальное неблагополучие (и в обществе, и в семье) стало причиной активизации социальной работы. В современных условиях идет формирование модели социальной работы, отражающей особенности социальных процессов современной России и использующей опыт и традиции прошлого.

За последние десять лет произошли значительные изменения в теории и практике социальной работы в России: изменилась структура социальных служб и расширился перечень клиентов, которым стали предоставлять социальную защиту; внедрены новые технологии оказания социальной помощи.

Социальная работа приобретает все более широкий смысл, она отказывается от ориентиров только на социально-уязвимые слои населения и направляется на социально-перспективные группы

общества (особенно подростки и молодежь). Соотношение традиций и инноваций в деятельности социальных служб России как проблема теории социальной работы не может оставаться за пределами потребностей практики социального обслуживания населения.

Актуальность рассматриваемой проблемы значительно возрастает в современных условиях России, когда инновации в деятельности социальных служб, с одной стороны, вступают в противоречие с традициями и ценностями, сложившимися в советское время, с объективными потребностями широких слоев населения; с другой стороны, ведет к созданию предпосылок для образования новых нетрадиционных компонентов в социальной сфере, порождает инновационные способы социальной деятельности.

Проблема соотношения традиций и инноваций имеет несколько аспектов. Чтобы рассмотреть некоторые из них, представляется целесообразным отметить два подхода к исследованию проблем социальной работы.

Во-первых, исторический, когда становление и развитие социальной работы и современной системы социальных служб в России рассматривается как процесс и результат многовековой деятельности народа, государства, церкви, частной благотворительности по формированию мировоззрения милосердия, социального обеспечения и социальной защиты, организации социального пространства, необходимого для поддержки нуждающихся слоев населения.

Во-вторых, системный, когда «социальная работа» рассматривается не только как теория, практика, учебная дисциплина и профессия, а и как неотъемлемая сторона развития современной цивилизации, современных социальных технологий, как компонент современного общества в целом, государственной системы социальной безопасности.

Сегодня в одних публикациях исследователей утверждается, что в России существует система социальных служб, они динамично развиваются и постепенно интегрируются в единую национальную систему социального обслуживания населения, в других отмечается, что учреждения социального обслуживания нового типа долго функционировать не смогут, так как их финансовое, научно-методическое, кадровое и материально-техническое обеспечение более чем скромны и не отвечают принципу максимальной достаточности [1].

Статистические данные свидетельствуют, что количество учреждений социального обслуживания населения возросло почти в 6 раз, созданы и функционируют государственные, муниципальные и негосударственные социальные службы; количество социальных работников ежегодно увеличивается на 10, 5 %. Но до сих пор на должности специалиста по социальной работе работают люди, не имеющие специального образования. Процессы модернизации социальной сферы потребовали от специалистов выполнения функций, к реализации которых они оказались не совсем готовы: разработка новых методов и технологий работы с клиентами, создание

методических пособий, обновление устаревшей системы работы с кадрами.

В то же время внедрение инновационных технологий породило необходимость определиться с традиционным для социального обслуживания принципом доступности услуг, их платностью и бесплатностью, стандартами социального обслуживания и его качеством.

Традиции в деятельности социальных служб обусловлены устойчивостью функциональных связей, существующих между структурными подразделениями служб, системой потребностей клиентов социальных служб.

Инновации в деятельности территориальных социальных служб связаны с многообразием социальных услуг и потребностей клиентов; возможностью относительно независимого развития в рамках различных форм собственности.

Исследование проблем традиции и инновации в деятельности социальных служб, предоставляемых ими социальных услуг дает возможность выявить объективные основания для оценки состояния служб и их деятельности, определить потенциальные возможности как отдельных учреждений, так и территориальных социальных услуг.

Современный анализ деятельности социальной службы позволяет говорить о двух уровнях рассмотрения термина «качество» по отношению к социальному обслуживанию: качество в узком смысле – как соответствие специфическим требованиям, и в широком – как степень удовлетворения потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон [4]. Сегодня удовлетворенность потребителя – ключевой показатель каждой организации, желающей повышать лояльность потребителей и тем самым улучшать характеристики своей деятельности.

В стандарте ISO 9000:2000 дано определение этого термина: удовлетворенность потребителей – это восприятие потребителями того, в какой степени выполняются их требования [2]. В этом пункте есть два примечания:

Претензии служат общепринятым индикатором низкой удовлетворенности потребителей, но отсутствие таких претензий не обязательно говорит об их высокой удовлетворенности.

Даже если требования потребителей оговорены и выполнены, это не обязательно гарантирует высокую удовлетворенность потребителей.

Анализ зарубежной литературы позволяет сделать вывод, что качество обслуживания гарантируется:

- во-первых, должным уровнем образования специалистов, осуществляющих обслуживание;
- во-вторых, достижением стандартов по обслуживанию.

Так, Федеральный закон США требует, чтобы все квалифицированные специалисты обеспечили «с медицинской точки зрения достаточное социальное обслуживание, чтобы достигнуть или поддерживать самое высокое реальное физическое, умственное и психосоциальное благополучие резидентов» [6]. Федеральные инструкции по поводу домов-

интернатов имеют общее требование – чтобы обслуживание осуществлял лицензированный персонал. Стандарты Долгосрочного обслуживания (NASW, 2003) рекомендуют, чтобы в домах-интернатах персонал имел не менее, чем степень бакалавра по социальной работе от аккредитованной школы социальной работы и завершен, или зарегистрирован, в пределах данного конкретного штата [7].

Проведенное национальное изучение персонала домов-интернатов (n=299) выявило, что:

- 62 % персонала обладали степенью бакалавра и 35 % имели степени магистра. У трех процентов не было необходимой степени бакалавра;
- 62 % имели степень по социальной работе и по психологии (n=35), социологии (n=21), консультированию (n=10) и геронтологии (n=5);
- меньше чем половина (47 %) были зарегистрированы в качестве социальных работников, и только 15 % сообщили о полученном образовании.

Эти результаты, как мы видим, выдвигают на первый план существующее несоответствие между фактическими образцами укомплектования персоналом и требованиями профессиональных квалификаций.

Основываясь на теоретических исследованиях и практических результатах, можно предположить, что категория качества социального обслуживания не может совпадать ни с удовлетворенностью потребителя, ни с понятием «услуга». Качество всегда будет выражать всю совокупность социальных услуг, объективно необходимых не только для выживания, но и полноценного развития личности клиента. Исходя из современного уровня наших знаний о качестве социального обслуживания населения, можно предположить, что повышение или разрушение качества может происходить в результате прогрессивного развития социальных служб, примером чего может являться расширение перечня предлагаемых дополнительных платных социальных услуг.

Социальная работа может быть охарактеризована как специфическая деятельность общества, осуществляемая в интересах удовлетворения человеческих потребностей. Но неверно говорить, что социальная работа всегда и везде доступна как бесплатная услуга тем, кто в ней нуждается, так как потребности могут быть и у общества, и у личности. Обязательства социальной работы перед государством так же законны, как и обязательства перед клиентом. Появление групп населения, готовых оплачивать дополнительные социальные услуги, в том числе для своих пожилых родственников, – сам по себе факт отрядный, но и обязывающий социальные службы менять подходы к организации социального обслуживания населения, улучшать кадровые и материально-технические возможности, пересматривать стиль взаимоотношений с получателями социальных услуг.

В итоге предстоит наращивать одновременно количественные и качественные показатели социального обслуживания, полнее учитывать диффе-

ренциацию доходов потребителей различных видов социальных услуг, принять меры, направленные на создание рынка социальных услуг.

В близком будущем потребность населения в социальных услугах будет возрастать. И не только вследствие прогнозируемого повышения доли пожилых людей в составе населения. Необходимо признать, что семье, имеющей в своем составе детей с умственной отсталостью, больных, инвалидов и престарелых родственников, нужна реальная поддержка со стороны социальных служб.

Логика требует постепенно перейти от применяемого механизма статистической оценки достигнутых в сфере социального обслуживания результатов к управлению качеством социального обслуживания, включая эффективный контроль, и тем самым способствовать уверенности клиентов в качестве предоставляемых социальных услуг.

При условии, что качество социального обслуживания является приоритетной целью, именно нужды населения должны определять стратегию развития и практику в сфере социального обслуживания. Клиенты должны получать не те услуги, которые в силу различных условий и обстоятельств могут предоставить им социальные службы, а услуги необходимые, строго соответствующие индивидуальной нужде в них.

Литература

1. Бернгард, Г. Качественные и количественные методы исследования в социальной работе [Текст] / Г. Бернгард // Теория и практика социальной работы: отечественный и зарубежный опыт / отв. ред. Т. Ф. Яркина, В. Г. Бочарова. – М. – Тула: АСОПИР, 1993.
2. Государственный стандарт Российской Федерации: системы менеджмента качества. – Москва, 2001. – П. 3.1.4. – С. 7.
3. Исаев, В. А. Квалиметрическое обеспечение оценки и мониторинга степени удовлетворенности потребителей образовательных услуг. [Текст] / В. А. Исаев // Системы оценки и мониторинга качества в образовании. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2006. – С. 30 – 37.
4. Проектирование развития учреждений социального обслуживания. – М.: ВНИК «ТСС». – Институт социальной работы АРСС., 1996. – 125 с.
5. Соколова, Н. В. Оценка социальных последствий педагогических инноваций [Текст] / Н. В. Соколова // Инновации и образование: сб. материалов конференции. Серия Symposium, вып. 29. – СПб.: Санкт-Петербургское философское общество, 2003. – С. 437 – 443.
6. Greene, R. Roles and functions of nursing home social workers in the provision of psychosocial care. [Text] / R. Green. – Washington: DC, 2004.
7. Social work services in nursing homes: Toward quality psychosocial care // Интернет: http://www.socialworkers.org/practice/standards/nursing_homes.asp.