

Содержание

Введение	3
Глава I. Теоретические аспекты проблемы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения	12
1.1. Характеристика проблемы повышения квалификации кадров в сфере социальной работы.....	12
1.2. Система организации повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения.....	23
1.3. Условия эффективного функционирования системы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения.....	35
Выводы по первой главе	47
Глава II. Опытно-экспериментальная работа по реализации системы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения	49
2.1. Цели и задачи опытнo-экспериментальной работы.....	49
2.2. Реализация системы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения.....	68
2.3. Оценка и анализ результатов опытнo-экспериментальной работы...	81
Выводы по второй главе	93
Заключение	96
Библиографический список	101
Приложения	110

ВВЕДЕНИЕ

Специфика современной социальной работы требует высокого уровня профессионализма, который формируется посредством профессиональной подготовки специалистов в данной области практической деятельности.

Профессионализм конкретного работника является результатом его самореализации в ходе длительного процесса профессионального становления, для которого характерны индивидуальное своеобразие и уникальность условий протекания.

Профессиональное становление специалиста по социальной работе – это целостный и непрерывный процесс развития практической, образовательной и исследовательской деятельности личности в области социальной работы, ориентированный на формирование у человека профессиональных знаний, умений, навыков и личностных качеств, адекватных квалификационным и этическим стандартам профессии.

В настоящее время наблюдается острый дефицит квалифицированных кадров в области социальной работы практически во всех регионах страны. Такое положение со специальным образованием является характерным для кадрового состава практически всех российских социальных служб, хотя в последние годы заметно увеличилось количество высших учебных заведений, предлагающих обучение по различным специальностям социальной сферы. Вместе с тем формирование корпуса социальных работников высокой квалификации в объеме, необходимом для эффективного осуществления социальной работы, – дело многих десятилетий. В этой связи актуальным становится вопрос повышения квалификации кадров.

Степень изученности проблемы. Проблема повышения квалификации специалистов по социальной работе нашла отражение во многих исследованиях ученых, которые рассматривали в разных аспектах данную проблему.

Теоретическое описание проблем повышения квалификации специалистов по социальной работе в ходе курсовой подготовки довольно широко рассмотрено в исследованиях таких ученых, как, Е. И. Холостова, Л. П. Кузнецова, И. О. Котлярова, Н. В. Гончарова, А. А. Пескунова, Т. И. Шамова и другие.

Процесс управления повышением квалификации в системе повышения квалификации обосновывается в работах Д. Ф. Ильясова, В. П. Ворошиловой, В. А. Худякова, В. В. Давиденко, С. Г. Молчанова и другие.

Организация управления социальной работой, формы учреждений, эффективность деятельности социальных учреждений и стандартизация социального обслуживания описываются в работе Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой.

История становления и тенденции развития системы повышения квалификации, ее цель, задачи, функции, принципы, пути совершенствования содержания, форм и методов обучения нашли отражение в исследованиях Б. А. Альмухамбетова, Ю. К. Бабанского, Т. Е. Борисовой, Т. Г. Браже, А. Н. Зевиной, Г. М. Коджаспировой, И. О. Кондакова, И. В. Крупиной, А. И. Лихолетовой, М. М. Поташника, Е. П. Тонконогой, П. В. Худоминоского, Т. И. Шамовой, Н. М. Чегодаева, Р. М. Шарайзиной и др.

Повышение квалификации, как личностно-ориентированный и деятельностный процесс, обращенный на развитие личности специалиста, описывается в работах Ш. А. Амонашвили, В. И. Андреева, Л. С. Выготского, А. С. Белкина, В. В. Давыдова, В. К. Дьяченко и другие.

Важность данной темы в современном государстве заключается в недостаточной её разработанности в науке и слабой реализации на практике, что позволило сформировать проблему исследования, которая заключается в поиске более эффективной организации повышения квалификации кадров в Управлении социальной защиты населения.

Наблюдаемая ситуация в области повышения профессиональной квалификации специалистов (старших инспекторов) и управленцев социальной работы объясняется наличием ряда **противоречий**:

- между потребностью общества в квалифицированных кадрах в сфере социальной работы, конструктивно решающих проблемы клиентов с опорой на профессиональные компетенции, и недостаточной сформированностью у них данных соответствующих умений, знаний и навыков;

- между существованием системы повышения квалификации кадров в социальной работе в целом и недостаточностью повышения квалификации специалистов (старших инспекторов) в Управлении социальной защиты населения;

- между практической организацией системы повышения квалификации и недостаточной теоретической разработанностью проблемы в научной литературе.

На основе обозначенных противоречий формулирована научная проблема исследования, суть которой заключается в необходимости улучшения организации повышения квалификации кадров в УСЗН и выявления изменений в профессиональных компетенциях сотрудников социальной сферы. Общетеоретическое и практическое значение данной проблемы обусловило выбор темы исследования: «Организация повышения квалификации кадров в условиях Управления социальной защиты населения».

Цель исследования: теоретически обосновать, разработать и реализовать систему организации повышения квалификации кадров в Управлении социальной защиты населения и выявить условия ее эффективного функционирования.

Объект исследования: кадры Управления социальной защиты населения

Предмет: система повышения квалификации кадров в УСЗН

Гипотеза исследования: Организация повышения квалификации кадров в Управлении социальной защиты населения будет эффективна, если:

1. разработать и теоретически обосновать систему организации повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения.

2. выявить условия эффективного функционирования системы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения:

- реализация программы повышения квалификации кадров на основе системного подхода;

- диагностическое обеспечение реализации системы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения.

В соответствии с поставленной целью и выдвинутой гипотезой определены следующие **задачи:**

1. Изучить состояние проблемы исследования в научной литературе.

2. Раскрыть характеристику проблемы повышения квалификации кадров в сфере социальной работы.

3. Разработать и теоретически обосновать систему организации повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения.

4. Выявить и экспериментально проверить условия эффективного функционирования системы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения.

- реализация программы повышения квалификации кадров на основе системного подхода;

- диагностическое обеспечение реализации системы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения.

Теоретико-методологической основой исследования является:

Теоретическое описание проблем повышения квалификации специалистов по социальной работе (Е. И. Холостова, Л. П. Кузнецова, И.О.

Котлярова, Н. В. Гончарова, А. А. Пескунова) процесс управления повышением квалификации в системе повышения квалификации (Д. Ф. Ильясова, В. П. Ворошиловой, В. А. Худякова, В. В. Давиденко, С. Г. Молчанова); организация управления социальной работой, формы учреждений, эффективность деятельности социальных учреждений и стандартизация социального обслуживания (Е.И. Комарова, О.Г. Прохоровой). История становления и тенденции развития системы повышения квалификации, ее цель, задачи, функции, принципы, пути совершенствования содержания, форм и методов (Б. А. Альмухамбетова, Ю. К. Бабанский). Значительное влияние на наше исследование оказали труды отечественных и зарубежных ученых, в которых рассмотрены ведущие идеи и системного подхода (В. Г.Афанасьев, И. В. Блауберг, В. П. Кузьмин, В. Н. Садовский)

Организация, база и этапы исследования:

На первом этапе (2018-2019 гг.) – диагностико-прогностическом – проводилось исследование состояния проблемы повышения квалификации кадров в сфере социальной работы, изучалась, социологическая, психолого-педагогическая литература, а также научно-методические публикации по проблемам повышения квалификации кадров в сфере социальной работы, анализировались существующие концептуальные подходы к этой проблеме. С целью выяснения состояния проблемы было организовано изучение практики работы управления социальной защиты населения, был разработан понятийный аппарат исследования, сформулирована рабочая гипотеза. Методы исследования: анкетирование, опрос, экспертная оценка, наблюдение позволило определить у специалистов уровень профессиональных компетенций. Логико-исторический анализ литературы по изучаемой проблеме использовался для выявления основных подходов к проблеме повышения квалификации в сфере социальной работы в истории отечественной и зарубежной науки; теоретический анализ, социологической и психолого-педагогической литературы, анализ исследования программ по

повышению квалификации кадров управления социальной защиты населения, обобщение эффективного опыта по организации системы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения позволил сформировать исходные позиции исследования.

На втором этапе (2019-середина 2019 г.) – поисково-практическом – разрабатывалась система повышения кадров управления социальной защиты населения, выявлялись условия ее эффективного функционирования. Формирующий этап опытно-экспериментального исследования проводился с целью реализации системы и проверки разработанных условий эффективности ее функционирования в управлении социальной защиты населения. На данном этапе использовались следующие методы: системный анализ – с целью разработки системы и создания комплекса условий эффективности ее функционирования в управлении социальной защиты населения; теоретическое моделирование, эмпирические (прямое и косвенное наблюдение, описание), параксиметрические (анализ результатов, продуктов деятельности).

Третий этап (середина 2019-начало 2020 гг.) – обобщающий – был посвящен обобщению, систематизации и описанию полученных результатов, корректировке положений и выводов по теме исследования, оформлению диссертационного исследования, определению практической значимости и внедрению результатов исследования в практику управления социальной защиты населения. Статистические методы позволили оценить результаты констатирующего и формирующего экспериментов на различных этапах исследования.

На защиту выносятся следующие положения:

1. Актуальность проблемы повышения квалификации кадров в сфере социальной работы, возросшей потребностью общества в качественном получении социальных услуг, недостаточной разработанностью исследуемой проблемы в теории и практике, возросшими требованиями к решению

проблемы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения.

2. Специально разработанная система повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения, обеспечивает эффективность улучшения профессиональных компетенций специалистов управления. Система построена на принципах интеграции теоретической и практической видов подготовок специалистов к трудовой деятельности.

3. Условиями эффективного функционирования системы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения:

- реализация программы повышения квалификации кадров на основе системного подхода;
- диагностическое обеспечение реализации системы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения.

Теоретическая значимость исследования заключается:

- в анализе проблемы повышения квалификации кадров в сфере социальной работы.
- в уточнении и конкретизации понятия «система повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения».

Научная новизна:

– разработана система повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения, обеспечивающая эффективность улучшения профессиональных компетенций специалистов управления. Система построена на принципах интеграции теоретической и практической видов подготовок специалистов к трудовой деятельности.

– выделены условия эффективного функционирования системы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения:

- реализация программы повышения квалификации кадров на основе системного подхода;

- диагностическое обеспечение реализации системы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения.

Практическая значимость исследования:

Разработаны критерии оценки удовлетворенностью организацией повышения квалификации кадров в УСЗН и профессиональной компетенции кадров управления социальной защиты населения. Разработана и апробирована программа повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения. Материалы исследования могут быть использованы в практике деятельности управлений социальной защиты населения, при создании спецкурсов, а также в системе подготовки специалистов по социальной работе.

Апробация и внедрение результатов исследования осуществлялись:

1. Посредством публикации результатов исследования в научной печати «Вестник магистратуры» 2020 г.

2. Посредством выступлений на заседаниях руководящего состава управления социальной защиты населения по вопросам низкой удовлетворенностью граждан качеством обслуживания в Калининском управлении социальной защиты населения Администрации г. Челябинска 2018, 2019 год, на семинарах по проблемам отсутствия в управлении социальной защиты населения системы повышения квалификации для старших инспекторов Калининского управления социальной защиты населения Администрации г. Челябинска 2018-2019 г.

Структура диссертации. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, приложений.

Во введении обосновывается актуальность проблемы исследования, определяются объект, предмет, цель исследования, формируются гипотеза и задачи исследования, раскрываются его методологические и теоретические основы, освещаются этапы и методы исследования, называется экспериментальная база, определяются научная новизна, теоретическая и

практическая значимость исследования, представляются основные положения, выносимые на защиту.

В первой главе – дана характеристику кадров в социальной работе, конкретизируется понятие специалистов социальной работы, какие функции они выполняют, обосновывается важность работы, анализируется степень разработанности проблемы повышения квалификации в социальной работе, разрабатывается система повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения и обосновываются условия эффективности ее функционирования. и выявления изменений в профессиональных компетенциях сотрудников социальной защиты населения

Во второй главе – «Опытно-экспериментальная работа по реализации системы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения» – определяются и обосновываются критерии профессиональных компетенций сотрудников социальной защиты населения, приводятся результаты диагностики, экспериментально проверяются условия эффективности функционирования системы реализации системы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения, анализируются результаты опытно-экспериментального исследования.

В заключении диссертации формулируются основные выводы исследования и намечаются перспективы дальнейшей работы.

ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ КАДРОВ В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ.

1.1. Характеристика проблемы повышения квалификации кадров в сфере социальной работы

Современное государство все больше направленно на предоставление комфортного существования каждого гражданина своей страны, появляются все новые пособия, субсидии, денежные выплаты и иные поощрительные эквиваленты и для каждого государственного указа требуется свое учреждение, а для каждого клиента свой специалист, который должен обеспечить квалифицированную помощь человеку в вопросе, с которым он обратился. Поэтому требуется изучить и охарактеризовать нынешнее положение специалистов социальной сферы, их трудовые функции и обязанности в трудовой деятельности, выявить проблемы их работоспособности и найти инновационные пути решения для улучшения рабочего процесса и качественного предоставления услуг получателям социальных услуг.

Специалист в области социальной работы – это работник, обладающий высоким общекультурным, интеллектуальным и нравственным потенциалом, профессиональной подготовкой и необходимыми личностными качествами, позволяющими эффективно выполнять профессиональные функции по изучению социально-экономических и социально-психологических условий жизни социальных групп, слоев, семьи и отдельного человека.

Основная цель вида профессиональной деятельности: оказание помощи отдельным гражданам и социальным группам для предупреждения или преодоления трудной жизненной ситуации посредством предоставления социальных услуг или мер социальной поддержки.

В профессиональном стандарте «специалиста по социальной работе» выделяют два вида трудовых функций (ТФ) [24]:

1. Обобщенные ТФ:

- деятельность по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения;

- деятельность по планированию, организации и контролю за реализацией социальных услуг и мер социальной поддержки.

2. Трудовые функции:

- выявление граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;

- определение объема, видов и форм социального обслуживания и мер социальной поддержки, в которых нуждается гражданин для преодоления трудной жизненной ситуации и предупреждения ее возникновения;

- организация социального обслуживания и социальной поддержки граждан с учетом их индивидуальной потребности.

- прогнозирование и проектирование реализации социального обслуживания, объема и качества оказываемых социальных услуг, мер социальной поддержки;

- организация деятельности подразделения (группы специалистов) по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки;

- контроль качества и эффективности социального обслуживания граждан и предоставления мер социальной поддержки;

- подготовка предложений по формированию социальной политики, развитию социальной помощи и социального обслуживания населения.

Вышеуказанные функции показывают большую социальную значимость трудовой деятельности, как для специалиста по социальной работе, так и для клиента. Но, к сожалению, подобрать специалиста, с полным функционалом, указанным в профессиональном стандарте очень сложно, поэтому должна вестись постоянная работа, улучшающая трудовые и личностные навыки работников, а также организовываться система повышения квалификации в каждом учреждении, предоставляющем социальные услуги населению.

Понятие «квалификация» имеет разнообразные трактовки. В основном он определяется степенью профессиональной подготовленности к какому-либо виду деятельности; это профессия, специальность.

О.Н. Олейникова утверждает, что квалификация – это официально признанное/подтвержденное, (в виде диплома/сертификата) наличие у лица компетенций, отвечающие запросам к выполнению трудовых обязанностей в определенной профессии (требований профессионального стандарта или требований, сложившихся в результате практики), сформированные в процессе образования, обучения или трудовой деятельности (обучения на рабочем месте). [26].

О. В. Соколова, в свою очередь характеризует «квалификацию», как степень развития способностей к деятельности, обусловленная его характером и определяемая общественно значимыми расходами рабочего времени на подготовку к деятельности данной сложности, безотносительно к его определенному функциональному содержанию [13].

Повышение квалификации персонала считается важным обстоятельством эффективного функционирования каждой компании то, что выражается более обостренно в нынешних условиях, когда развитие научно-технического прогресса мгновенно увеличивает процесс устаревания профессиональных знаний и навыков.

Согласно суждению, Б. Н. Герасимова, повышение квалификации - это обучение, характеризующиеся изменением характера и содержания труда специалистов на занимаемой должности, моральным старением знаний [7].

А. П. Егоршин описывает следующее определение повышению квалификации персонала: «Повышение квалификации персонала – главный путь получения профессионального образования. Это направленный, планомерно и систематически осуществляемый процесс овладения знаниями, умениями, навыками и способами общения под руководством опытных наставников, преподавателей, специалистов, руководителей» [10].

Согласно мнению Н. П. Беляцкого, повышение квалификации персонала представляет собой процесс подготовки сотрудника к осуществлению новейших производственных функций, занятию новых должностей. При этом организация тратит на профессиональное развитие значительные средства организации. Эти затраты оказываются капиталовложением организации в развитие своих сотрудников, от которых она ждет отдачи в виде повышения производительности труда, повышение вклада каждого сотрудника в достижении поставленных целей [4].

В статье «Что такое повышение квалификации» Институт ЮНЕСКО по информационным технологиям в образовании рассматривает термин «повышение квалификации» более широко – это формальное и неформальное обучение, необходимое для того, чтобы штат учреждения или коллектив был способен выполнять полный спектр своих служебных обязанностей. В ходе повышения квалификации необходимо научиться, не просто выполнять работу принятым в настоящее время образом, а постоянно изменять и совершенствовать методы работы, улучшая ее качество [14].

Формами повышения квалификации служащих, руководителей и специалистов являются: повышение квалификации в процессе учебы, самостоятельная учеба, повышение квалификации в специальных учебных заведениях [16].

Таким образом, в нашем исследовании под повышением квалификации мы понимаем следующее. Повышение квалификации - процесс подготовки сотрудника к осуществлению новейших производственных функций, корректировка его умений, знаний и помощь в овладении новейших материалов и улучшении трудовых и личностных компетенций.

Для более детального изучения вопроса, связанного с темой диссертационной работы, нужно выделить определение повышения квалификации в социальной работе.

Фокина В. А. определяет повышение квалификации в социальной работе, как улучшение знания сотрудников многих отраслей социального

обслуживания, помощь в освоении социальных программ, технологий, методов, средств социальной реабилитации, которые необходимо применять на практике [47].

Согласно мнению Ш.А. Амонашвили, повышение квалификации социальных работников характеризуется непрерывным обучением самого сотрудника, работодатель должен только фасилитировать самого работника к улучшению своих знаний и умений. Ш.А. Амонашвили предлагает внедрять конкурс, в котором работник, совместно с коллегами учреждения, разрабатывает программы, методики, кейсы, связанные с улучшением положения клиента, а после уже материал выносится на защиту перед руководством и таким образом, по результатам выносятся решение о поощрении специалиста [3].

Целями повышения квалификации в социальной работе являются, прежде всего, развитие профессиональных мастерства и культуры, обновление теоретических и практических знаний специалистов системы образования в соответствии с современными требованиями к уровню квалификации и необходимостью освоения инновационных методов решения профессиональных задач.

Задачи повышения квалификации:

- развитие управленческих умений;
- изучение и анализ новых нормативно-правовых документов;
- содействие в определении содержания самообразования;
- оказание помощи и поддержки кадрам в подготовке к аттестации

и внедрении инноваций в рабочий процесс.

Повышение квалификации является взаимообусловленным процессом, оказывающим влияние, как на эффективность труда, так и на качество кадрового потенциала организации, что находит проявление в следующем:

- в процессе обучения происходит повышение способности персонала адаптироваться к изменяющимся экономическим условиям, что обеспечивает

организации повышение ценности находящихся в ее распоряжении человеческих ресурсов;

- обучение работников позволяет организации более успешно решать проблемы, связанные с новыми направлениями деятельности и поддерживать необходимый уровень конкурентоспособности, что находит проявление в повышении качества обслуживания клиентов и эффективности труда персонала, сокращении издержек и т.п.;

- повышение квалификации сопровождается ростом приверженности персонала своей организации, а также снижением текучести кадров;

- обучение позволяет поддерживать и распространять среди сотрудников основные ценности и приоритеты организационной культуры, пропагандировать новые подходы и нормы поведения, призванные поддерживать организационную стратегию.

В свою очередь работник в процессе обучения получает следующие преимущества:

- расширение карьерных перспектив как внутри, так и за пределами организации;

- более высокую удовлетворенность своей работой;

- повышение самооценки;

- повышение квалификации и профессиональной компетентности.

Курсы повышения квалификации могут проходить только те, кто уже имеет диплом о среднем или высшем профессиональном образовании.

Повышение квалификации подразделяется на три вида:

- Краткосрочное повышение квалификации

Объём занятий – не менее 72 часов.

Документ об образовании – Удостоверение о краткосрочном повышении квалификации.

Краткосрочное повышение квалификации – это тематическое обучение, по вопросам конкретного производства.

Курсы повышения квалификации организуют сами работодатели, а обучение проводят высококвалифицированные работники предприятия.

По завершении обучения сотрудники должны сдать соответствующий экзамен, зачёт или защитить реферат.

- Тематические и проблемные семинары

Объём занятий – от 72 до 100 часов.

Документ об образовании – Удостоверение о краткосрочном повышении квалификации.

Второй вид повышения квалификации направлен на ускоренное приобретение навыков, необходимых для работы в новых условиях, – это тренинги, тематические и проблемные семинары по научно-техническим, технологическим, социально-экономическим и другим проблемам, возникающим на уровне отрасли, региона, предприятия (объединения), организации или учреждения.

- Длительное повышение квалификации

Объём занятий – от 100 до 500 часов.

Документ об образовании – Свидетельство о длительном повышении квалификации.

Цель длительного повышения квалификации – углублённое изучение актуальных проблем по профилю профессиональной деятельности для обновления знаний или подготовки специалистов к выполнению новых трудовых функций. Такие программы рассчитаны на людей, которые имеют определённый опыт работы и испытывают недостаток практических навыков и знаний.

Повышение квалификации работников может проводиться по мере необходимости. Обучение может быть с отрывом от работы, без отрыва от работы, с частичным отрывом от работы и по индивидуальным формам обучения.

В основном, программы повышения квалификации организуются по заявкам предприятий. Периодичность прохождения курсов устанавливают сами работодатели.

Однако закон гласит, что курсы повышения квалификации должны проводиться не реже одного раза в 5 лет в течение всего трудового стажа работника, но не всегда эти условия соблюдаются.

Так, например, в работах Л. П. Кузнецова, И.О. Котлярова, описаны негативные последствия «профессионального застоя», т. е. когда специалисты находятся в длительном, непрерывном трудовом взаимодействии с получателями социальных услуг и переходят в стадию «эмоционального голодания», а со стороны руководства такая ситуация никак не исправляется [34].

В статье «Проблемы повышения квалификации и непрерывного обучения специалистов в области социальной работы» Л. В. Гудакова выделяет проблемы повышения квалификации, связанные с неумением руководителей выстраивать грамотную систему повышения квалификации, в исследовании предоставляются данные, которые показывают, что результаты, полученные после внедрения СПК не соответствуют изначальному социальному заказу [9].

В публикации А. М. Козловой, доктора социологических наук, профессора кафедры социальной работы и социальной безопасности КГУ, теме «Повышение квалификации в органах социальной защиты населения г. Краснодар» анализируется нормативно-правовая база в системе повышения квалификации, в ее статье описывается следующая ситуация: в управлении нет обязательной системы повышения квалификации сотрудников. Основным мероприятием в данном направлении является периодическая аттестация сотрудников, имеющих статус муниципальных служащих и то, что эти мероприятия охватывают только область, связанную со знанием муниципальных порядков и нормативно-правовой базой в пределах своей практической деятельности [15].

При возникновении необходимости (принятие новых законов разных уровней) Министерство социальных отношений (далее МСО) проводит краткосрочные курсы по определенным темам. С 2017 года МСО начали применять технологию «онлайн-вебинара», в связи с чем, стали охватывать гораздо большее количество сотрудников по всему краю. Но все эти мероприятия не отражаются в личных делах сотрудников, не подтверждаются сертификатами или другими документами.

Но «онлайн-вебинары» проводятся только с сотрудниками, имеющими статус муниципальных служащих, а со старшими инспекторами, которых в управлении насчитывается более 25 человек, не ведется вообще никаких мероприятий не по повышению квалификации, не по совершенствованию его личностных и нравственных качеств, а данный аспект очень важен в социальной сфере, так как грамотное и вежливое общение с людьми, это залог успеха любой социальной службы.

В исследовании Е. Е. Вяземского раскрыты особенности проектирования и реализации процесса повышения квалификации преподавателей истории на основе системно-целостного подхода, в основе которого лежат идеи непрерывности образования по отношению к личности, образовательному процессу и организационной структуре образования; практико-ориентированной направленности образовательного процесса; сочетания дополнительного профессионального образования с профессиональным самообразованием [6].

Э. М. Никитин указывает на необходимость реформирования системы дополнительного профессионального образования на основе гуманитарно-системного подхода, который предполагает спонтанность взаимодействия субъектов образовательного процесса, их равноправность в этом взаимодействии, эмоциональную насыщенность такого взаимодействия, направленность на развитие сложившихся у слушателей индивидуальных профессиональных моделей [21].

В процессе повышения квалификации специалистов по социальной работе закономерно возникают явления «психологического барьера», «кризиса», «психологической готовности», «сверх доверия», «время реакций», составляющие проблему, с которой методист соприкасается в повседневной деятельности.

Э.Ф. Зеер определяет кризисы, как резкие изменения вектора профессионального развития. «На стадии первичной профессионализации наступает момент, когда дальнейшее эволюционное развитие деятельности, формирование ее индивидуального стиля невозможны без коренной ломки нормативно одобряемой деятельности. Личность должна совершить профессиональный поступок, проявить сверхнормативную активность либо смириться. Сверхнормативная профессиональная активность может выразиться в переходе на новый образовательно-квалификационный либо творческий уровень выполнения деятельности». Другими факторами, инициирующими кризисы профессионального становления, он называет «возросшую социально-профессиональную активность личности в следствие ее неудовлетворенности своим социальными профессиональным образовательным статусом» [23].

Л. Г. Петряевская выделяет три кризисных периода в профессиональной деятельности педагога:

1. Кризис адаптации профессии.
2. Кризис рутинной работы.
3. Кризис специалиста с большим стажем, когда он перестает воспринимать реальность изменяющийся социальной жизни [28].

Постоянное пополнение и обновление знаний – важнейшая сторона профессиональной деятельности специалиста. Объем информации, необходимый для плодотворной работы по специальности, возрастает, усвоенный материал устаревает и нуждается в обновлении. В процессе ПК новые сведения далеко не всегда воспринимаются как непреложные истины. В возникшей ситуации жизненный опыт специалиста становится барьером

для восприятия нового, диссонантным по отношению друг к другу, если по той или иной причине новые знания не соответствуют имеющимся.

Таким образом,

1. Под квалификацией кадров в социальной работе мы понимаем процесс подготовки сотрудника к осуществлению новейших профессиональных функций, корректировка его умений, знаний и помощь в овладении новейших материалов и улучшении трудовых и личностных компетенций.

2. Особенности повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения являются развитие профессионального мастерства, обновление теоретических и практических знаний специалистов социальной работы в соответствии с современными требованиями к уровню квалификации и необходимостью освоения инновационных методов решения профессиональных задач.

3. В ходе анализа теоретических и экспериментальных исследований, практики работы в УСЗН нами было установлено, что в настоящее время недостаточно разработан механизм процесса повышения квалификации кадров, не определены условия эффективного функционирования системы повышения квалификации кадров в УСЗН.

1.2 Система организации повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения.

В рамках нашего исследования мы рассматриваем процесс организации повышения квалификации кадров. Организация является функцией управления в целом. «Управление» по определению Е. Б. Герасимовой и Б. И. Герасимова – это циклически повторяющийся процесс воздействия органа управления на управляемый объект, в котором последовательно на основании обработки исходной информации о состоянии объекта и оценки обстановки вырабатывается план достижения цели и меры для его реализации, осуществляется передача воздействий на объект управления и контроль их выполнения, коррекция плана в зависимости от изменения условий обстановки и состояния объекта, выработка и передача новых воздействий, выбранных из множества возможных вариантов и обеспечивающих достижение конкретной цели при оптимальных затратах ресурсов [27].

В процессе исследования было выявлено, что в процессе управления выделяются некоторые составные элементы, такие как «целеполагание, сбор, обработка и оценка информации об объекте управления и обстановке, динамическое планирование воздействий на объект управления, контроль исполнения». Важно отметить, что все элементы управления циклически повторяются.

Суть любого управления – это достижение организацией целей при наиболее оптимальном использовании ресурсов. Достижение данных целей возможно в результате выполнения определенных действий, т.е. функций.

Функция в переводе с латинского языка означает «совершение», «исполнение» действий.

В понимании В. А. Худяковой функции управления – это направление или виды управленческой деятельности, основанный на разделении и кооперации в управлении, и характеризующийся обособленным комплексом задач и выполняемый специальными приемами и способами [49].

Любая функция управления включает в себя сбор информации, ее преобразование, выработку решений, придание формы и доведения до исполнителей.

Проанализировав многие источники, большинство авторов в своих работах выделяют следующие функции в управлении: общие, конкретные и специальные. Мы можем увидеть это на Рисунке 1



Рисунок 1.1 - Функции управления

Социальное управление, по мнению В. И. Грядового – это вид управления, процесс воздействия на общество, социальные группы, отдельных индивидов с целью упорядочения их деятельности, повышения уровня организованности социальной системы [8].

Общие черты социального управления:

- 1) существует там, где имеет место совместная деятельность людей и их общностей;
- 2) обеспечивает упорядоченное воздействие на участников совместной деятельности;
- 3) направлено на достижение определенной управленческой цели;
- 4) характеризуется наличием субъекта и объекта управления;
- 5) субъект управления наделяется определенным властным ресурсом;
- 6) объект управления является подвластным субъектом, сознательно-волевое поведение, которого должно изменяться в соответствии с указаниями субъекта;
- 7) реализуется в рамках определенного механизма.

Функции социального управления, по трактовке Е. И. Комаровой – это виды деятельности органов управления и должностных лиц, с помощью которых они воздействуют на управляемый объект [23].

Объектами управления являются социальные работники, сотрудники служб и учреждений социальной защиты, взаимоотношения между людьми при оказании социальной помощи.

В. И. Грядовой, В. Я. Кикоть, Е. И. Комарова выделяют следующие функции социального управления:

1. Планирование.
2. Организация.
3. Мотивация.
4. Контроль.

Остановимся на функции управления, которая является основной для нашего исследования – функция **организация**.

Совокупность и взаимосвязи организационных ролей образуют организационную структуру организации.

В организационной деятельности К. Э. Оксина выделяет три основных направления:

1. Определение норм управляемости, то есть, определение того количества человек, которым эффективно может управлять руководитель.

2. Установление взаимоотношений полномочий и ответственности, которые связывают руководителей разных уровней и их подчиненных

3. Формирование организационной структуры, то есть деление на подразделения и установление связей между ними.

Необходимость определения норм управляемости обусловлена тем, что для создания результатов труда необходим труд большого числа людей. Один человек не в состоянии планировать, организовывать и контролировать их деятельность. Поэтому руководитель вынужден формировать иерархические уровни управления, что порождает следующие проблемы:

- возникает необходимость увеличения затрат на управление, которые идут на установление горизонтальных и вертикальных связей и на координацию деятельности различных уровней управления;

- увеличиваются потери и искажения информации при передаче ее с одного уровня на другой;

- увеличивается время на принятие управленческих решений, организацию их исполнения и контроля исполнения.

Таким образом, возникает совокупная проблема стоимости уровня управления, которая неизбежно ставит вопрос о том количестве подчиненных, которым эффективно может управлять руководитель [44].

Средством, при помощи которого руководитель распределяет задачи между подчиненными, является делегирование. Делегирование – это передача задачи и полномочий, достаточных для ее решения, должностному лицу, которое принимает на себя ответственность за решение данной задачи.

В свою очередь, ответственность – это обязательство выполнять, стоящие перед должностным лицом, задачи и отвечать за полученный результат перед тем, кто делегировал соответствующие полномочия. Под обязательством понимают то, что от индивида ожидается выполнение

конкретных требований, когда он занимает определенную должность в организации.

Ответственность не может делегироваться без полномочий. Полномочия представляют собой ограниченное право использовать ресурсы организации и направлять усилия некоторых ее сотрудников на выполнение определенных задач.

Полномочия делегируются должности, а не человеку, ее занимающему. Вместе с тем пока должность не занята, говорить о передаче полномочий не имеет смысла. Все существующие полномочия можно разделить на линейные и штабные (или аппаратные).

Согласно классической теории организации структура должна разрабатываться сверху вниз.

В современной педагогической теории и практике разработаны и реализуются множество подходов к отбору содержания и построению процесса в системе повышения квалификации. Анализ научно-педагогической литературы, практики повышения квалификации сотрудников позволил нам систематизировать имеющиеся подходы к повышению квалификации специалистов и выделить три ключевых идеи, лежащих в их основе: идея модульности; идея системности; идея ориентации на профессиональную деятельность. В соответствии с этим можно выделить соответственно и три группы подходов к повышению квалификации [39]:

- подходы, основанные на модульном принципе построения содержания и организации процесса повышения квалификации (модульные подходы);
- подходы, рассматривающие процесс повышения квалификации как систему, во взаимосвязи с другими производственными и учебными процессами (системные подходы);
- подходы, согласно которым процесс повышения квалификации необходимо строить на основе структуры профессиональной деятельности специалиста, выделения в ней отдельных процессов, профессиональных

компетенций, видов деятельности и т.д. (деятельностно-ориентированные подходы).

В качестве базового подхода, в наибольшей степени соответствующего целям нашего исследования, мы использовали системный подход.

Анализ психолого-педагогической литературы (А.Г. Куракин, Л.И. Новикова и другие) свидетельствует, что системный подход отечественной и зарубежной практики разрабатывается не только как метод исследования общественных процессов, но и как метод их совершенствования.

Эта мысль является значимой в связи с разработкой темы нашего исследования.

Под системным подходом в современной научной литературе (И. В. Блауберг, В. П. Кузьмин, В. Н. Садовский и другие) понимается направление методологии специально-научного познания и практики, в основе которого лежит исследование объектов как систем, когда объекты изучаются под углом зрения внутренних и внешних системных свойств, и связей, обуславливающих целостность объекта, его внутреннюю организацию и функционирование [5].

В научной литературе раскрываются также подходы к повышению квалификации сотрудников, в основе которых лежат идеи целостности, системности – системные подходы. К этой группе можно отнести холистический, системно-целостный, гуманитарно-системный подходы к повышению квалификации специалистов.

В работе Н.И. Мицкевича обосновывается необходимость холистического подхода к повышению квалификации. Холизм в процессе повышения квалификации, по мнению исследователя, означает «включение человека в непрерывную образовательную деятельность, в которой основное внимание концентрируется на приобщении обучающегося к поиску средств и способов разрешения проблем реальной действительности» [18].

В. Г.Афанасьев называет ряд признаков, посредством которых системы могут быть описаны как целостные образования [30]:

- наличие интегративных качеств (системность), то есть таких качеств, которыми не обладает ни один из отдельных взятых элементов, образующих системы;
- наличие составных компонентов, из которых образуется система;
- наличие структуры, то есть определенных связей и отношений между элементами;
- наличие функциональных характеристик системы в целом и отдельных ее компонентов;
- наличие коммуникативных свойств системы, проявляемых в двух формах: в форме взаимодействия со средой и в форме взаимодействия данной системы более низкого или высокого порядка, по отношению к которым она выступает как часть (подсистема) или как целое;
- историчность, преемственность или связь прошлого, настоящего и будущего в системе и в ее компонентах.

Система, как известно, подразумевает множество элементов, находящихся в связях и отношениях друг с другом, образующих определенное целое, единство.

На наш взгляд системными компонентами организации повышения квалификации выступают цель, задачи, содержание, организация, методы осуществления, результаты.

Повышение квалификации в Управление социальной защиты населения, является одним из этапов непрерывного профессионального образования специалистов учреждения: старших инспекторов.

Целью организации повышения квалификации в Управлении социальной защиты будет развитие их профессиональной компетентности, формирование и совершенствование личностных и нравственных качеств специалистов, что в совокупности обеспечит выполнение требований по достижению качественного предоставления социальных услуг населению.

Задачами повышения квалификации в Управлении социальной защит населения является:

1. Поддержка и совершенствование профессионального уровня специалистов в соответствии с современными требованиями профессионального стандарта специалистов по социальной работе.

2. Создание условий для развития индивидуальных способностей к профессиональной деятельности и активизация профессионального мастерства специалистов.

3. Совершенствование профессиональных, личностных качеств кадров Управления.

Содержание системы повышения квалификации включает себя 3 компонента:

1. Когнитивный – погружение в профессиональную деятельность социальной работы, работа со специалистами по направлению нормативно-правового просвещения.

2. Практико-ориентированный – теоретико-практическое освоение опыта профессиональной деятельности и активизация профессионального мастерства специалистов.

3. Личностный компонент – отработка владения профессиональными и личностными качествами специалиста в работе с получателями социальных услуг.

Далее переходим к методам, которые будут использоваться в нашей системе повышения квалификации кадров, которые представлены в Таблице 1.1

Таблица 1.1 – Методы, которые будут использоваться в нашей системе повышения квалификации кадров

Наименование метода	Характеристика метода
Лекция визуализация	Подача материала с привлечением наглядности, которая позволяет образно представить излагаемую информацию и облегчить процесс усвоения преподаваемого материала

Продолжение таблицы 1.1

Тренинговые упражнения	Практический метод обучения, направленный на формирование знаний и умений в процессе активной деятельности, в результате которого развиваются коммуникативные способности и личностные особенности
Метод кейса	Метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач - ситуаций (решение кейсов). Позволяет проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач
Метод проектов	Самостоятельная детальная разборка проблемы, начиная с постановки цели и выбора средств до получения оценки результата, оформления и представления его; это особым образом организационная работа, строящаяся на самостоятельной деятельности специалиста
Поведенческое моделирование	Межличностное общение, посредством показа и воспроизведения модели поведения в заданной ситуации
Медиация	Один из методов альтернативного урегулирования споров с участием третьей нейтральной, беспристрастной, не заинтересованной в данном конфликте стороны — медиатора, который помогает сторонам выработать определённое соглашение по спору. Данный метод помогает специалистам урегулировать конфликтные ситуации, происходящие как в работе с клиентом, так и в работе с коллективом организации

Так же важнейшим компонентом в структуре СПК является выбор технологий работы, представленный в Таблице 1.2

Таблица 1.2 - Выбор технологий работы

Наименование технологии	Сущность	Применение в процессе повышения квалификации кадров
Диалоговая	Технология диалогического взаимодействия, в реализации которой предполагается участие каждого специалиста,	Позволит в реализуемом процессе приобрести специалистами необходимые знания в трудовом взаимодействии, умения для

	формирование у него умения выстраивать правильный диалог, слушать и слышать собеседника, быть толерантным и понимающим, отстаивать свою точку зрения не навязывая ее	грамотного построения диалога в разговоре с получателем социальных услуг. Позволит сформировать личностные профессиональные качества (вежливость, толерантность и так далее).
Интерактивна	Технология, основанная на активном участии преподавателя специалиста в процессе системы повышения квалификации. Предполагает использование преподавателем необычных приемов, форм и методов работы, облегчение специалисту усвоение преподносимого материала	Позволит активизировать создать комфортные условия для специалиста, реализовать принцип субъектности
Кейс Технологии	Технология основана на ак проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач - ситуаций (решение кейсов)	Позволит специалистам проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач, находить различные способы выхода из проблемной ситуации с применением нормативно-правовой базы.
Информационная	Технология, в рамках которой используются специальные технические средства, способы для работы с информацией; дает возможность развить творческие способности в трудовой деятельности	Позволит осуществлять процесс формирования нормативно-правовой просвещенности, так же осуществить организацию деятельности и контроль с помощью информационно-коммуникативных технологий; даст возможность для подготовки специалиста к самостоятельной деятельности в поиске информации для осуществления продуктивной трудовой деятельности
Тренинговая	Предназначена для формирования нужных привычек, умения, навыков	Позволит в рамках процесса формирования компетентности кадров управления улучшить профессиональные и личностные качества кадров Управления.

Данные методы и технологии обеспечат нашей системе повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения добиться

результатов, которыми будут являться профессиональная компетентность специалистов управления социальной защиты населения.

В. А. Адольф определяет термин «профессиональная компетентность» как, обладание совокупностью профессиональных знаний и опыта (компетенций), а также положительного отношения к работе, требуемые для эффективного выполнения рабочих обязанностей в определенной области деятельности [2].

К. М. Оганян под **профессиональной компетентностью** подразумевает сформированная в процессе обучения и самообразования система научно-практических знаний и умений, влияющих на качество решения профессиональных задач, и развитые личностно-профессиональные качества, проявляющиеся в деловом и партнерском общении с людьми при решении их жизненных проблем [25].

Для нашего исследования мы выделили показатели и критерии оценки профессиональной компетентности.

Так как главными компонентами профессиональной компетенции выступают такие компоненты, как «Знать», «Уметь», «Владеть», то мы применили показатели по каждому из компонентов:

1. Знать:
 - Нормативно-правовое законодательство, применяемое в работе.
2. Уметь:
 - Проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач;
 - Самоорганизовывать рабочий процесс своей профессиональной деятельности.
 - Выслушать клиента, составить четкий план действий работы с получателем услуг.
3. Владеть:
 - Навыками высокой стрессоустойчивости в работе с клиентами и с коллегами в рабочее время;

•Развитыми коммуникативными способностями в работе с получателями социальных услуг.

Таким образом,

1. Процесс организации повышения квалификации кадров может осуществляться только в рамках специально разработанной системы.

2. При построении системы мы исходили из характерных системных признаков таких как целесообразность, наличие структурных компонентов (содержание, организационные формы).

3. Система организации повышения квалификации кадров построена на принципах интеграции теоретической и практической видов подготовок специалистов к выполнению профессиональной деятельности.

1.3 Условия эффективного функционирования системы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения

Для определения условий эффективного функционирования системы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения мы должны обратиться к сущности понятия “условие”. Условия трактуют как “философскую категорию, выражающую отношение предмета к окружающим его явлениям, без которых он существовать не может. Более того условия составляют ту среду, обстановку, в которой явления возникают, существуют и развиваются”.

«Условие, то, от чего зависит нечто другое (обусловливаемое); существенный компонент комплекса объектов (вещей, их состояний, взаимодействий), из наличия, которого с необходимостью следует существование данного явления. Весь этот комплекс в целом называют достаточными условиями явления. Если из всех возможных наборов достаточных условий отобрать общие, получим необходимые условия, т.е. условия, которые представлены каждый раз, когда имеет место, обусловливаемое явление. Полный набор необходимых условий, из которого нельзя исключить ни одного компонента, не нарушив обусловленности, и к которому нельзя добавить ничего, что не было бы излишним с точки зрения обусловливания данного явления, называют необходимыми и достаточными условиями». В «Словаре синонимов русского языка» синонимом «условие» является понятие «среда». А.Я. Найдт дает следующее толкование: «Терминусловиевширокомсмыслеможноопределитькаксовокупностьконечных результатов действия социально-педагогический процессов на данном этапе развития общества... Условие, предпосылка существует до возникновения какого-либо явления, совокупности тех или иных элементов; условия могут содержать в себе лишь потенциальный момент возникновения явления, события, которые могут не осуществиться» [19].

Под необходимыми условиями системы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения мы понимаем условия, без которых система не может работать в полной мере.

Первым условием, в нашем исследовании, будет выступать реализация программы повышения квалификации.

Обратимся к дефиниции понятия “программа”.

Программа – это изложение основных положений, целей, задач, содержания деятельности с заранее спроектированным положительным результатом [29].

В теориях социального управления программа рассматривается как научно-обоснованное суждение прикладного характера о развитии объекта и характеризуется несколькими периодами.

Программу повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения мы определяем, как разработку и изложение целей, задач, содержания деятельности управления социальной защиты населения, способствующих достижению специалистов более высокого уровня квалификации.

В основе составления программ лежат нормативные документы, законодательные акты, действующие на территории России, социальный заказ общественности [17].

Лидирующую позицию при составлении программы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения занимает цель и задачи, т.к. они определяют состав всей работы, и обуславливают функциональное единство всех элементов системы [33].

Содержание программы с учетом цели должно иметь следующие направления:

- обеспечение специалистам возможности приобретения знаний, умений;

- обеспечение специалистам возможности применения в работе трудовых, личностных и нравственных качеств, приобретенных в ходе повышения квалификации.

Повышение квалификации кадров управления социальной защиты населения создает условия для проявления в креативности специалистов.

Средства для достижения этого следующие:

- использование разнообразных форм и методов организации деятельности, позволяющих раскрыть субъектный опыт специалиста;
- создание атмосферы заинтересованности специалиста в своей деятельности;
- мотивация специалиста находить свой способ работы.

Таким образом, программа повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения на основе системного подхода способствует эффективности процесса улучшения деятельности специалиста в управлении социальной защиты.

Вторым условием нашего исследования выступает диагностическое обеспечение реализации системы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения. Разработка диагностики программы требует в первую очередь понять, что же такое «эффективность».

Ю.К. Бабанский тактирует эффективность как, достижение каких-либо определенных результатов с минимально возможными издержками или получение максимально возможного объема продукции из данного количества ресурсов [30].

Применительно к социальной работе определением ее эффективности занимается ряд известных специалистов: Е. И. Комаров, П. Д. Павленок, В. Г. Попов, Л. В. Топчий и другие.

В рамках первого в России методологического семинара, проведенного еще в 1998 г., был предложен ряд определений эффективности социальной работы. Так, например, с точки зрения Е. И. Комарова и В. Г. Попова, эффективность социальной работы — это максимально возможное в данных

условиях достижение целей по удовлетворению социальных потребностей населения при оптимальных затратах [40].

По мнению П. Д. Павленко, ее составляют цель, результат, затраты и условия социальной работы. На взгляд Б. Ф. Усманова, эффективность этой работы, осуществляемая социальными службами, их работниками, общественными организациями во взаимодействии с клиентами, есть характеристика результативности данной работы, выражающая достижение намеченных целей: максимального удовлетворения их социальных потребностей, разрешения различных социальных проблем [46].

По мнению А. И. Яковлева, эффективность может быть выражена степенью изученности (диагностики) и удовлетворенности социальных потребностей категорий людей, нуждающихся в помощи и социальной поддержке [12].

Задачами выявления эффективности нашей программы будут выступать следующие компоненты:

1. Продумать показатели самой организации внедряемых курсов по повышению квалификации кадров.
2. Продумать показатели самих сотрудников, проходивших курсы повышения квалификации.

Исходя из первой задачи, можно отметить, что в первую очередь для выявления эффективности нашей системы повышения квалификации, мы будем замерять именно удовлетворенность специалистов.

О. Г. Прохорова определяет **удовлетворенность**, как субъективную оценку качества тех или иных объектов, условий жизни и деятельности, жизни в целом, отношений с людьми, самих людей, в том числе и самого себя (самооценка) [20].

ГОСТ Р 54732-2011/ISO/TS 10004:2010 Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению предоставляет нам следующее определение, «удовлетворенность

потребителей» это – восприятие потребителями степени выполнения их требований [22].

Требование определяется, как потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Требованиями в нашем исследовании будут выступать показатели эффективности программы, которые необходимо выявить, для четкого понимания действенности предоставляемой системы повышения квалификации.

Для выявления удовлетворенности специалистов управления социальной защиты населения, предоставляемой им программы, была выбрана методика, разработанная профессором Тюменского государственного университета Потапенко Е.И. в процессе выполнения проекта: «Развитие системы мониторинга качества образовательных программ» [31].

Методика выделяет три элемента инструментария:

1. Система индикаторов и профилей оценки удовлетворенности кадрами, предложенной программы.
2. Карты оценки индикаторов.

В данной методике под понятием «индикатор» понимается отдельная характеристика объекта или процесса, по значению которого можно судить о качестве объекта, процесса или отдельных его аспектов.

Для наиболее полного анализа предлагается использовать инструмент – «профиль раздела анализа», под которым понимается комплексная оценка раздела, представленная в виде таблицы, включающей все индикаторы раздела с проставленными оценками.

В качестве интервальной шкалы оценок для всех индикаторов используются понятия «преимущество», «достоинство», «норма», «слабость», «риск», соответствующие интервалам от 5 до 1.

Оценивание по каждому индикатору происходит в рамках интервальных значений, где каждый интервал соответствует определенному уровню удовлетворенности специалистов, согласно Таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Интервальные значения комплексной оценки индикаторов

Интервальное значение	Уровень удовлетворенности специалистов программой	Карта оценки индикаторов
0– 20%	Риск	Попадание в данное интервальное значение свидетельствует о крайне низком уровне удовлетворения специалистов программой повышения квалификации
от 20%– 40%	Слабость	Попадание в данное интервальное значение свидетельствует о слабом уровне удовлетворенности программой и говорит о необходимости обратить особое внимание создателю проекта на те аспекты деятельности, которые получили столь низкое значение, поскольку они являются проблемной зоной.
от 40% – 60%	Норма	Данное значение интервала говорит, о степени удовлетворенности специалистов на уровне нормы, т.е. наблюдается отсутствие ощутимых проблемных зон, но в то же время, нет явных выделяющих преимуществ
от 60% – 80%	Достоинство	Попадание в данное интервальное значение говорит об организации системы повышения квалификации на уровне выше среднего по данному индикатору

Продолжение таблицы 2.1

свыше 80%	Преимущество	Попадание в данное интервальное значение свидетельствует о высокой эффективности организации предлагаемых курсов, что соответствует высокому уровню организации повышения квалификации.
-----------	--------------	---

Важной особенностью данной методики при анализе является возможность наглядного графического представления на профиле «сильных» и «слабых» сторон организации системы повышения квалификации, приведенных в Таблице 2.2.

Таблица 2.2. – Индикаторы оценивания

Индикаторы	Уровни				
	Риск 1	Слабость 2	Норма 3	Достоинство 4	Преимущество 5
Индикатор 1					
Индикатор 2					
Индикатор 3					

Далее переходим к карте оценки индикаторов. Карта оценки представляет собой качественное или количественное описание состояния индикатора и соответствует приведенной выше интервальной шкале оценок. Для индикаторов разделов определена «норма» (N), т.е. характеристика среднего, стабильного состояния того или иного индикатора. Два уровня выше «нормы» характеризуют достоинства и преимущества, а два уровня вниз характеризуют слабые стороны и риски индикатора. В Таблице 2.3 приведены индикаторы и показатели, которые используются нами при оценке удовлетворенности специалистами предоставленной им программы по повышению квалификации.

Таблица 2.3 – Индикаторы и показатели оценки

Индикатор (показатель)	Оценочная шкала
Удовлетворённость содержанием преподносимой информации на курсах	5 –преимущество 4 –достоинство 3 – норма 2 – слабость 1– риск 0 –дефицит информации
удовлетворенность преподавателями на данных курсах	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1 – риск 0 –дефицит информации
Удовлетворенность уровнем подготовки преподавателей	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1 – риск 0 –дефицит информации
Удовлетворенность продолжительности по времени занятий	5 – преимущество 4 – достоинство 3 – норма 2 – слабость 1 – риск 0 –дефицит информации

Таким образом, по данной методике будут определены продуктивность программы, ее сильные и слабые стороны.

Так же при выявлении эффективности был использован метод экспертной оценки. Программа была предоставлена экспертам, специализирующихся на оценки качества внедряемых программ.

1. Перечень материалов, предоставленных для проведения экспертизы

1.1. План мероприятий программы

1.2. Описание актуальности проблемы и необходимость ее решения

1.3. Экономическое обоснование

2. Актуальность целей и задач проекта

2.1. Обстоятельства, указанные в обосновании программы, определяют актуальность социологического анализа и необходимость разработки научно обоснованных рекомендаций, направленных на повышение квалификации специалистов УСЗН посредством совершенствования его профессиональных, личностных и нравственных качеств.

2.2. Следуя из актуальности можно выделить, что специалист по социальной работе, должен быть не только квалифицированным работником в своей отрасли, но и иметь личностные качества, подходящие к выбранной профессии. От ценностной ориентированности личности, ее этических убеждений и потребностей зависит не только эффективность деятельности, в рамках взаимодействия с конкретным клиентом и, следовательно, его благополучие, но и благополучие общества в целом, темпы, качество и направленность социального прогресса. Данная программа позволит специалисту социальной работы сформировать, поддержать и скорректировать при профессиональном выгорании важные для работы профессионально-личностные качества, а также благодаря программе специалист сумеет познать собственные ценности, повлиявшие на выбор профессии, это говорит нам о том, что программа очень значима, так как всем людям нужна разрядка, а в системе человек-человек, в первую очередь.

2.3. На основании этого, можно отметить, что практическая значимость результатов исследования заключается в том, что основные ее положения, выводы и рекомендации могут реализовываться в деятельности профильных социальных структур системы социальной защиты населения.

3. Практическая значимость предложений программы, наличие альтернативных разработок.

3.1. Финансовое обеспечение для реализации программы не понадобилось, так как программа была реализована на территории УСЗН. Затраты на расходные материалы, такие как доступ в Интернет, либо бумага и ручки – так как они были в наличии. На основании этого можно сделать вывод, что реализованная программа целесообразна ввиду отсутствия прямых затрат, но несёт в себе большую социальную значимость.

3.2. Ожидаемыми результатами является корректировка личностных качеств и отношения к работе и к людям в целом, наше мнение, что данная программа в полной мере сможет захватить все аспекты и вывести специалиста на новый нравственный и рабочий уровень.

Социально-экономических рисков в себе программа не несет.

4. Заключение, рекомендации по внедрению

В связи с тем, что была выявлена необходимость создания комплекса мер, по усовершенствованию организационно-управленческих технологий, которые применяются в работе УСЗН со специалистами по социальной работе (инспекторами), а так же создание новых технологий, направленных на повышение квалификации специалистов УСЗН посредством совершенствования его профессиональных, личностных и нравственных качеств., нами была разработана программа, направленная на повышение квалификации специалистов УСЗН.

Целью данной программы является повышение квалификации специалистов по социальной работе посредством совершенствования его профессиональных личностных и нравственных качеств.

Программа реализовывалась на базе УСЗН Калининского района администрации г. Челябинска.

В ходе практики была реализована часть программы, которая не потребовала финансовых вложений в связи с тем, что затраты на расходные материалы, такие как доступ в Интернет, либо бумага и ручки – так как они

были в наличии, а помощь Министерства социальной политики была безвозмездна.

Вследствие того, специалисты по социальной работе имели сложности с общением с клиентами, постоянно чувствовали себя некомфортно на рабочем месте, не могли дать грамотную консультацию клиенту социальной службы и имели частые срывы, с ними были проработана часть мероприятий из программы, которая дала положительную динамику.

На основании этого можно сделать вывод, что реализованная программа целесообразна ввиду отсутствия прямых затрат, но несёт в себе большую значимость как для специалиста, так и для руководителя, ведь если специалист чувствует себя комфортно и может профессионально исполнять свой функционал, то и организация показывает свой уровень работы с клиентами.

Следующим этапом в выявлении эффективности были выделены показатели оценки кадров, который покажет нам уровень их компетенции, которые представлены в Таблице 2.4.

Таблица 2.4 – Показатели оценки кадров

Компонент/критерий	Показатели	Методы диагностики
Когнитивный	Знание действующего законодательства применяемое в работе в соответствии с должностным обязанностям	- тестирование (тест по определению правовых знаний)
Практико-ориентированный	Умение проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач	- экспертная оценка; - наблюдение;
	Умение самоорганизации своей профессиональной деятельности	- опросник «Диагностика особенностей самоорганизации»
Личностный	Стрессоустойчивость на рабочем месте	-тестирование
	Коммуникативные способности в работе с получателями социальных услуг	- экспертная оценка

Таким образом,

1. Под условиями эффективного функционирования системы повышения квалификации кадров в УСЗН мы понимаем взаимосвязанную совокупность мер в системе, обеспечивающих достижение кадрами более высокого уровня их профессиональной компетентности.

2. При выявлении совокупности условий, способствующих эффективности функционирования системы, мы учитывали социальный заказ общества, возможности системного подхода.

3. Условиями эффективности функционирования системы повышения квалификации кадров в УСЗН являются

- реализация программы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения на основе системного подхода;
- диагностическое обеспечение реализации системы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения.

Выводы по первой главе

1. Под квалификацией кадров в социальной работе мы понимаем процесс подготовки сотрудника к осуществлению новейших профессиональных функций, корректировка его умений, знаний и помощь в овладении новейших материалов и улучшении трудовых и личностных компетенций.

2. Особенности повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения являются развитие профессионального мастерства, обновление теоретических и практических знаний специалистов социальной работы в соответствии с современными требованиями к уровню квалификации и необходимостью освоения инновационных методов решения профессиональных задач.

3. В ходе анализа теоретических и экспериментальных исследований, практики работы в УСЗН нами было установлено, что в настоящее время недостаточно разработан механизм процесса повышения квалификации кадров, не определены условия эффективного функционирования системы повышения квалификации кадров в УСЗН.

4. Процесс организации повышения квалификации кадров может осуществляться только в рамках специально разработанной системы.

5. При построении системы мы исходили из характерных системных признаков таких как целесообразность, наличие структурных компонентов (содержание, организационные формы).

6. Система организации повышения квалификации кадров построена на принципах интеграции теоретической и практической видов подготовок специалистов к выполнению профессиональной деятельности.

7. Под условиями эффективного функционирования системы повышения квалификации кадров в УСЗН мы понимаем взаимосвязанную совокупность мер в системе, обеспечивающих достижение кадрами более высокого уровня их профессиональной компетентности.

8. При выявлении совокупности условий, способствующих эффективности функционирования системы, мы учитывали социальный заказ общества, возможности системного подхода.

9. Условиями эффективности функционирования системы повышения квалификации кадров в УСЗН являются:

- реализация программы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения на основе системного подхода;
- диагностическое обеспечение реализации системы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения.

ГЛАВА II. ОПЫТНО-ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНАЯ РАБОТА ПО РЕАЛИЗАЦИИ СИСТЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ КАДРОВ В УПРАВЛЕНИИ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ

2.1. Цели и задачи опытно-экспериментальной работы

В первой главе настоящего исследования нами были рассмотрены теоретические аспекты процесса повышения квалификации кадров в сфере социальной работы. Теоретический анализ состояния проблемы и изучение опыта работы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения в целом позволил организовать исследование в логике выдвинутых нами теоретических предположений, которые требовали экспериментальной проверки:

1. Процесс повышения квалификации кадров может осуществляться только в рамках специально разработанной системы повышения квалификации в управлении социальной защиты населения.

2. Необходимыми условиями, обеспечивающими эффективность функционирования системы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения, являются:

- реализация программы повышения квалификации кадров на основе системного подхода;
- диагностическое обеспечение реализации системы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения.

Экспериментальная работа проводилась в Калининском управлении социальной защиты населения Администрации г. Челябинска. Для сопоставления и проверки результатов исследовательской работы по отдельным этапам, мы избрали специалистов (старших инспекторов) работающих в Калининском управлении социальной защиты населения. В ходе исследования на различных этапах эксперимента приняли участие 20 специалистов (старших инспекторов) различных структурных подразделения управления.

Калининское управление социальной защиты населения Администрации города Челябинска (далее – Управление) является отраслевым (функциональным) органом Администрации города Челябинска, наделенным правами юридического лица, созданным в соответствии с постановлением Губернатора Челябинской области от 22.03.2001 № 150 «О реорганизации системы органов социальной защиты населения на территории Челябинской области», постановлением Губернатора Челябинской области от 09.08.2011 № 452 «Об управлениях социальной защиты населения Челябинской области», постановлением Главы города Челябинска от 22.05.2001 № 605-п «О реорганизации органов социальной защиты населения города Челябинска», постановлением Главы города Челябинска от 18.10.2001 № 1472-п «Об Управлениях социальной защиты населения администраций районов в г. Челябинске», постановлением главы администрации Калининского района города Челябинска от 31.05.2001 № 722 «О реорганизации Управления социальной защиты населения при администрации Калининского района и Управления пенсионного обеспечения населения администрации Калининского района», постановлением главы администрации Калининского района города Челябинска от 08.11.2001 № 1663 «Об Управлении социальной защиты населения администрации Калининского района».

Управление имеет в оперативном управлении обособленное имущество, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде.

Управление имеет самостоятельный баланс, лицевые счета в органах казначейства, круглую печать с изображением герба города Челябинска и своим наименованием, другие необходимые для осуществления своей деятельности печати, штампы, бланки.

Управление в своей деятельности руководствуется Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами,

федеральными законами, издаваемыми в соответствии с ними и иными нормативными правовыми актами российской Федерации, Уставом Челябинской области, законами и иными нормативными правовыми актами Челябинской области, Уставом города Челябинска, решениями, принятыми на местном референдуме, муниципальными правовыми актами Челябинского городского округа, приказами и инструктивно - методическими письмами Министерства социальных отношений Челябинской области, приказами Управления социального развития Администрации города Челябинска и настоящим Положением.

Управление в отношениях с федеральными органами государственной власти, органами государственной власти Челябинской области, органами местного самоуправления города Челябинска, юридическими лицами различных форм собственности, физическими лицами представляет интересы Администрации города Челябинска в пределах своей компетенции.



Рисунок 2.1 – Структура Калининского управления социальной защиты населения Администрации города Челябинска

Методами опытно-экспериментальной работы послужили – методы системы индикаторов и профилей оценки, метод экспертной оценки, наблюдение, опрос и тестирование.

Цель нашего опытно-экспериментального исследования заключалась в обосновании достоверности и эффективности применения системы и разработанного комплекса условий эффективности ее функционирования.

Необходимость достижения поставленной цели обусловили соответствующую организацию исследования. Опытного-экспериментального исследования включает в себя 3 этапа: констатирующий, формирующий и обобщающий. На каждом этапе определялись свои задачи, которые являлись промежуточными на пути достижения основной цели исследования.

Констатирующий этап позволил определить уровень компетенции кадров управления социальной защиты населения. Формирующий этап был направлен на реализацию разработанной системы и проверку необходимости и достаточности комплекса условий для эффективного ее функционирования. Возможность обработать, обобщить и оформить результаты опытно-экспериментального исследования предоставил обобщающий этап. Таким образом, вторая глава нашего диссертационного исследования будет посвящена описанию данных этапов исследования.

Целью констатирующего этапа опытно-экспериментального исследования выступает, определение степени удовлетворенности работой кадров в УСЗН и уровня компетенции кадров управления социальной защиты населения. Необходимо отметить, что констатирующий этап имеет особое значение, так как достоверность получаемых в исследовании результатов в большей мере зависит от исходных данных.

В первую очередь нужно выявить на сколько руководство управления и получатели социальных услуг удовлетворены работой кадрового состава управления социальной защиты населения

Для выявления удовлетворенности руководства управления и получатели социальных услуг работой кадрового состава управления социальной защиты населения, был выбран бальный метод оценки.

Для оценки удовлетворенности руководство управления и получатели социальных услуг удовлетворены работой кадрового состава управления социальной защиты населения, были выбраны критерии:

- удовлетворенность знаниями специалистов нормативно-правовой базы;
- удовлетворенность умением специалистов проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач;
- удовлетворенность умением специалистов к самоорганизации своей профессиональной деятельности;
- удовлетворенность стрессоустойчивостью специалистов на рабочем месте;
- удовлетворенность коммуникативными способностями специалистов в работе с получателями социальных услуг.

Для получения результатов, получателям социальных услуг было предложено после посещения специалиста, оценить его работу по, по пятибалльной шкале, где определение уровня – это количество баллов от 1-5, где один балл – это низший показатель удовлетворенности, а пять – наивысший. Всего в оценке учувствовало 10 посетителей. Им было предложено два критерия для оценки, так как эти критерии гражданам легче всего определить при взаимодействии со специалистом. Выбранными критериями стали:

- удовлетворенность стрессоустойчивостью специалистов на рабочем месте;
- удовлетворенность коммуникативными способностями специалистов в работе с получателями социальных услуг.

Для получения результатов удовлетворенности руководства работой кадров управления социальной защиты населения, бы выбран метод –

наблюдение в ходе работы с получателями социальных услуг, после которого руководители оценивали работу специалиста по пятибалльной шкале, где высокий уровень – это количество баллов от 1–5, где один балл — это низший показатель удовлетворенности, а пять – наивысший. В оценки удовлетворенности приняло участие 8 человек, из них: начальник управления социальной защиты населения; два заместителя начальника управления социальной защиты населения; четыре начальника отделов разных структурных подразделений управления и главный специалист отдела льгот и социальных гарантий. Им было предложено пять критериев для оценки. Выбранными критериями стали:

- удовлетворенность знаниями специалистов нормативно-правовой базы;
- удовлетворенность умением специалистов проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач;
- удовлетворенность умением специалистов к самоорганизации своей профессиональной деятельности;
- удовлетворенность стрессоустойчивостью специалистов на рабочем месте;
- удовлетворенность коммуникативными способностями специалистов в работе с получателями социальных услуг.

Полученные нами результаты оценки удовлетворенности получателями социальных управления социальной защиты населения, работой специалистов, позволили разработать интервальную шкалу уровня удовлетворенности граждан, приведенную в Таблице 3.1

Таблица 3.1 - Шкала определения удовлетворенности работой кадрового состава управления социальной защиты населения

Преимущество	Норма	Слабость
Данное значение говорит, о высокой удовлетворенности, что говорит о эффективной	Данное значение говорит, о степени удовлетворенности получателей социальных	Данное значение говорит, о крайне низком уровне удовлетворения

работе специалистов, и что внедрение системы повышения квалификации не требуется	услуг и руководства на уровне нормы, то есть, наблюдается отсутствие осязаемых проблемных зон, но в то же время, внедрение системы повышения квалификации даст положительную динамику	получателей социальных услуг и руководства работой специалистов, что требует незамедлительного улучшения профессиональной компетенции специалистов
--	---	--

Данные о результатах оценки, получателями социальных услуг, уровнем удовлетворенности работой кадрового состава управления социальной защиты населения указаны в Таблице 3.2

Таблица 3.2. - Результаты оценки, уровня удовлетворенности получателей социальных услуг, уровнем работы кадрового состава управления социальной защиты населения

Критерий	Уровни удовлетворенности		
	Риск 1 – 2 балла	Слабость 3 – 4 балла	Преимущество 5 баллов
удовлетворенность стрессоустойчивостью специалистов на рабочем месте;	7 человек (70%)	2 человека (20%)	1 человек (10%)
удовлетворенность коммуникативными способностями специалистов в работе с получателями социальных услуг	5 человек (50%)	4 человека (40%)	1 человек (10%)

Данные о результатах оценки, уровня удовлетворенности руководства управления социальной защиты населения, работой кадрового состава управления указаны в Таблице 3.2.

Таблица 3.3. - Результаты оценки, уровня удовлетворенности руководства управления социальной защиты населения, работой кадрового состава управления

Критерий	Уровни удовлетворенности		
	Риск 1 – 2 балла	Слабость 3 – 4 балла	Преимущество 5 баллов
удовлетворенность знаниями специалистов	5 человек (70%)	2 человека (20%)	1 человек (10%)

нормативно-правовой базы			
удовлетворенность умением специалистов проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач	5 человек (70%)	1 человек (10%)	2 человека (20%)
удовлетворенность умением специалистов к самоорганизации своей профессиональной деятельности	6 человек (80%)	1 человек (10%)	1 человек (10%)
удовлетворенность стрессоустойчивостью специалистов на рабочем месте;	7 человек (90%)	1 человек (10%)	0 человек (0%)
удовлетворенность коммуникативными способностями специалистов в работе с получателями социальных услуг	6 человек (90%)	2 человека (10%)	0 человек (0%)

Данные обеих таблиц свидетельствуют о крайне низком уровне удовлетворения получателей социальных услуг и руководства работой специалистов, что требует незамедлительного улучшения профессиональной компетенции специалистов, а для этого должна быть внедрена система повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения.

Для получения информации о компетенции кадров управления социальной защиты населения возникла необходимость в выборе показателя, который позволил бы замерить уровень профессиональной компетентности специалистов.

В главе 1.3 диссертации нами были выявлены показатели эффективности оценки компетентности кадров, которые стали основными в нашем опытно-экспериментальном исследовании. Данные показатели включают в себя 3 компонента:

1. Когнитивный:

- Знание действующего законодательства, применяемого в работе в соответствии должностным обязанностям специалиста.

2. Практико-ориентированный:

- умение проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач;

- умение самоорганизации своей профессиональной деятельности.

3. Личностный:

- стрессоустойчивость на рабочем месте;

- коммуникативные способности в работе с получателями социальных услуг.

На констатирующем этапе опытно-экспериментального исследования работа велась по направлениям, согласно выделенным критериям.

Первое направление констатирующего этапа связано с когнитивным компонентом, а именно определением уровня знаний специалистов действующего законодательства применяемого в работе специалиста в соответствии должностным обязанностям.

Каждый специалист, работающий в сфере предоставления социальных услуг, свою деятельность осуществляет на основании нормативно-правовых документов, поэтом знание нормативных документов должно быть на высшем уровне.

Интегративным показателем данного критерия является, прежде всего, уже сформированные знания специалистов действующего законодательства применяемого в работе специалиста в соответствии должностным обязанностям. Здесь мы использовали методику тестирования «тест по определению правовых знаний». Использованная методика дает возможность определить уровень знания нормативно-правового законодательства специалистов.

Использование представленной методики позволяет решить задачу совершенствования профессионального уровня кадров управления социальной защиты в соответствии с современными требованиями

профессионального стандарта специалистов по социальной работе.

Полученные нами результаты позволили разработать интервальную шкалу уровня сформированности у специалистов знаний нормативно-правового законодательства, используемого в сфере своей деятельности, где уровень оценивается по интервальным уровням, где высокий уровень — это количество баллов от 15-18, средний уровень от 10 до 14 баллов и низкий уровень от 0-9«», указанную в Таблице 3.4.

Таблица 3.4. - Интервальная шкала определения степени сформированности у специалистов знаний нормативно-правового законодательства

Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
Высокая степень овладения знаниями нормативно-правового законодательства, знание (15-18 баллов)	Овладения знаниями не в полной мере (10-14 баллов)	Низкое знание нормативной-правового законодательства, (0-9 баллов)

Анализ результатов свидетельствует о низком уровне знаний специалистов управления социальной защиты населения нормативно-правового законодательства. Большинство специалистов получили балл за тестирование 8-9.

Второе направление констатирующего этапа исследования было связано с практико-ориентированным компонентом. В управлении социальной защиты населения кадры ежедневно сталкиваются со сложными задачами в работе, каждый клиент индивидуален и требуется проводить анализ каждой проблемной ситуацией в отдельности. В связи с эти специалист должен показать умение проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач, а также уметь самоорганизовать рабочий процесс в своей профессиональной деятельности, уметь выслушать клиента, составить четкий план действий работы с получателем услуг.

Аналитическая деятельность – это одна из областей человеческого мышления, целью, которой является смысловая обработка информации для выработки качественно новых знаний и подготовки основы для принятия

оптимальных управленческих решений. Она используется практически во всех сферах, а умение работать с данными – залог профессионализма [35].

Метод экспертной оценки и наблюдение, позволяют выявить уровень аналитических способностей кадров управления социальной защиты, уровень умения выслушать клиента и составить план. Опросник «Диагностика особенностей самоорганизации» позволил выявить уровень самоорганизации специалистов. Полученные нами результаты позволили разработать уровневую шкалу сформированности у кадров управления социальной защиты населения практико-ориентированных умений, представленную в Таблице 3.5.

Таблица 3.5 – Шкала сформированности у кадров управления социальной защиты населения практико-ориентированных умений

Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
Высокое умение аналитической деятельности специалистов, четко выстроенный план помощи, который повлек за собой положительный отзыв получателя социальных услуг	Умение аналитической деятельности на среднем уровне, готовность анализировать проблемы клиента не в полной мере	Низкое умение анализа проблемной ситуации, неохота искать выходы из проблемной ситуации обратившегося клиента, сухость в общении, не выстроена структура консультирования
Повышенный уровень развития навыков контроля и оценки собственных действий, психических процессов и состояний.	Средний уровень развития навыков планирования собственной деятельности.	Пониженный уровень развития навыков коррекции своих целей, способов и направленности анализа существенных обстоятельств, плана действий, критериев оценки, форм самоконтроля, волевой регуляции и поведения в целом.

Анализ результатов свидетельствует о низком уровне практико-ориентированной направленности специалистов. Проанализировав данные опросника и экспертной оценки, мы пришли к выводу, что большая часть сотрудников обнаружило неумение самостоятельно организовать свой

рабочий процесс, применять анализ в соответствии с определенной ситуацией, отсутствие навыков правильного общения.

Третье направление констатирующего этапа опытно-экспериментальной работы было связано с изучением личностного компонента. Третий критерий связан с выявление уровня стрессоустойчивости специалиста на рабочем месте, а также уровень владения коммуникативными способностями в работе с получателями социальных услуг. Предложенный специалистам тест «причины стресса в вашей работе» Ю. В. Щербатых» позволил выявить факторы, беспокоящие сотрудников на рабочем месте, а также уровень эмоциональной реакции на данные факторы. Метод экспертной оценки помог дать оценочное мнение уровня профессиональных качеств специалистов, в качестве исследуемого профессионального качества было выбрано: «коммуникативные способности».

Результаты позволили нам разработать уровневую шкалу сформированности личностного компонента кадров социальной защиты населения, представленной в Таблице 3.6

Таблица 3.6 – Шкала сформированности личностного компонента кадров социальной защиты населения

Высокий уровень	Средний уровень	Низкий уровень
Владение методом контролирования эмоций, отсутствие эмоциональной реакции на внешние негативные возбудители на рабочем месте, дружеские отношения с коллегами	Умение подчинить эмоциональные усилия определенному виду деятельности. Не всегда объективная оценка взаимоотношений в совместной деятельности.	Высокая эмоциональная реакция на внешние возбудители, множество факторов вызывающие срывы в рабочее время, ссоры с коллегами, грубость посетителям, отсутствие навыков взаимодействия.
Высокое владение коммуникативными способностями, грамотная речь, отсутствие «слов паразитов», дружелюбие, умение использования нормативно-правового языка в консультирование	Владения коммуникативными способностями полученные их житейского опыта, присутствие заинтересованности в разговоре с клиентом	Отсутствие использования нормативно-правового законодательства в консультировании, употребление в речи «слов паразитов», неправильно выстроенные смысловые предложения

Анализ результатов свидетельствует о низком уровне стрессоустойчивости и коммуникативных способностей специалистов. Тестирование показало, что у специалистов присутствует высокая эмоциональная реакция на внешние возбудители и сложность выстраивать грамотную речь в консультирование клиента.

Результаты работы по трем направлениям констатирующего этапа нашего исследования дают возможность утверждать о качестве компетенции кадрового состава управления социальной защиты населения. Мы выделяем три уровня компетенции специалистов: I – критический уровень компетенции, II - достаточный уровень компетенции, III - желаемый уровень компетенции. К критическому уровню мы относим низкое знание нормативной-правового законодательства, низкое умение анализа проблемной ситуации, неохота искать выходы из проблемной ситуации обратившегося клиента, сухость в общении, не выстроена структура консультирования, высокая эмоциональная реакция на внешние возбудители, множество факторов вызывающие срывы в рабочее время, отсутствие использования нормативно-правового законодательства в консультировании, употребление в речи «слов паразитов»,

К достаточному относим овладение знаниями нормативно-правового закон не в полной мере, умение аналитической деятельности на среднем уровне, готовность анализировать проблемы клиента не в полной мере, владения коммуникативными способностями полученные их житейского опыта, присутствие заинтересованности в разговоре с клиентом. Анализ полученных данных позволяет сделать следующие выводы:

1. Если не осуществить контроль уровня компетенции специалистов, то работа в управлении социальной защиты населения будет протекать стихийно и в недостаточной степени.

2. Процесс повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения необходимо осуществлять целенаправленно, в рамках специально разработанной системы повышения квалификации кадров.

Исходя из вышеизложенного, мы сделали следующий вывод: целью формирующего этапа нашего исследования должна стать проверка положений о том, что эффективность процесса повышения квалификации, будет осуществляться в рамках специально разработанной системы повышения квалификации кадров социальной защиты населения и реализовываться при наличии комплекса соответствующих условий.

Обратимся к организационно-методическим аспектам формирующего этапа опытно-экспериментального исследования.

В соответствии с задачами формирующего этапа было сформирована одна экспериментальная группа и одна контрольная группа. Группы специалистов, входящих в диагностическую работу, имели одинаковые начальные параметры. В экспериментальной группе (ЭГ) велась работа по выстроенной нами системе повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения на основе системного подхода. В контрольной группе (КГ) не обеспечивалась ни одно условие, а трудовой процесс протекал и контролировался традиционными методами.

Нами были осуществлены статистические замеры уровней профессиональной компетенции специалистов контрольной и экспериментальной групп до внедрения системы повышения квалификации специалистов.

Экспериментальные данные, полученные в результате экспертных оценок, представлены в Таблицах 3.7, 3.8, 3.9 и на Рисунках 2.2, 2.3, 2.4

Таблица 3.7 – Сравнительные данные степени сформированности у специалистов знаний нормативно-правового законодательства

Группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		I		II		III	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	10	5	50,00	3	30,00	2	20,00
ЭГ	10	5	50,00	2	20,00	3	30,00

Более наглядно данные можно увидеть на рисунке 2.2

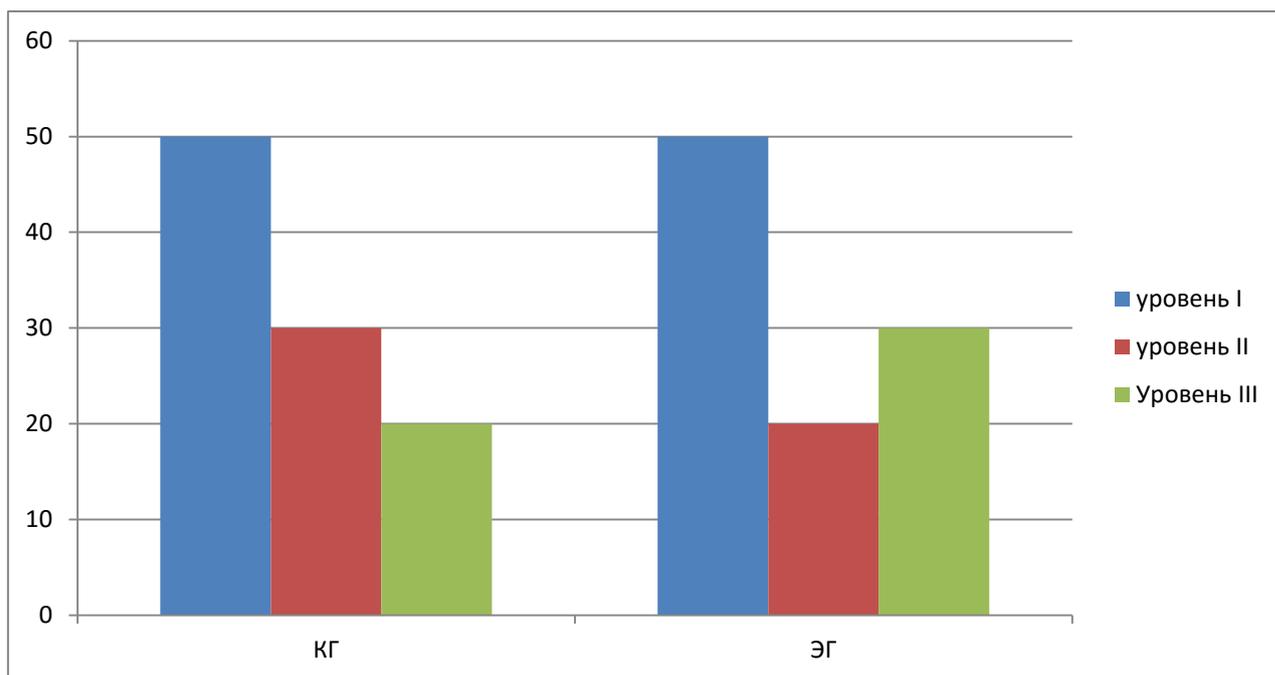


Рисунок 2.2 – Сравнительные данные степени сформированности у специалистов знаний нормативно-правового законодательства

Как мы видим, большинство специалистов с обеих групп, а именно 50%, попадают в критический уровень компетенции.

Далее мы изучили уровень сформированности практико-ориентированных умений кадров управления социальной защиты населения.

К практико-ориентированным умениям мы отнесли

- умение проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач;
- умение самоорганизации своей профессиональной деятельности.

На основании экспертных оценок сформированности практико-ориентированных умений у специалистов, участвующих в опытно-экспериментальном исследовании, получены следующие данные.

Таблица 3.8 – Сравнительные данные степени сформированности у специалистов умений к аналитической деятельности при выборе способов решения поставленных задач

Группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		I		II		III	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	10	6	60,00	2	30,00	2	20,00
ЭГ	10	6	60,00	3	20,00	1	30,00

По данным предоставленным в таблице, снова прослеживается критический уровень у специалистов в умении аналитической деятельности, так же обе группы показали одинаковые результаты (60%).

В диаграмме мы предоставим сравнительные данные сформированности у специалистов умений самоорганизации своей профессиональной деятельности.

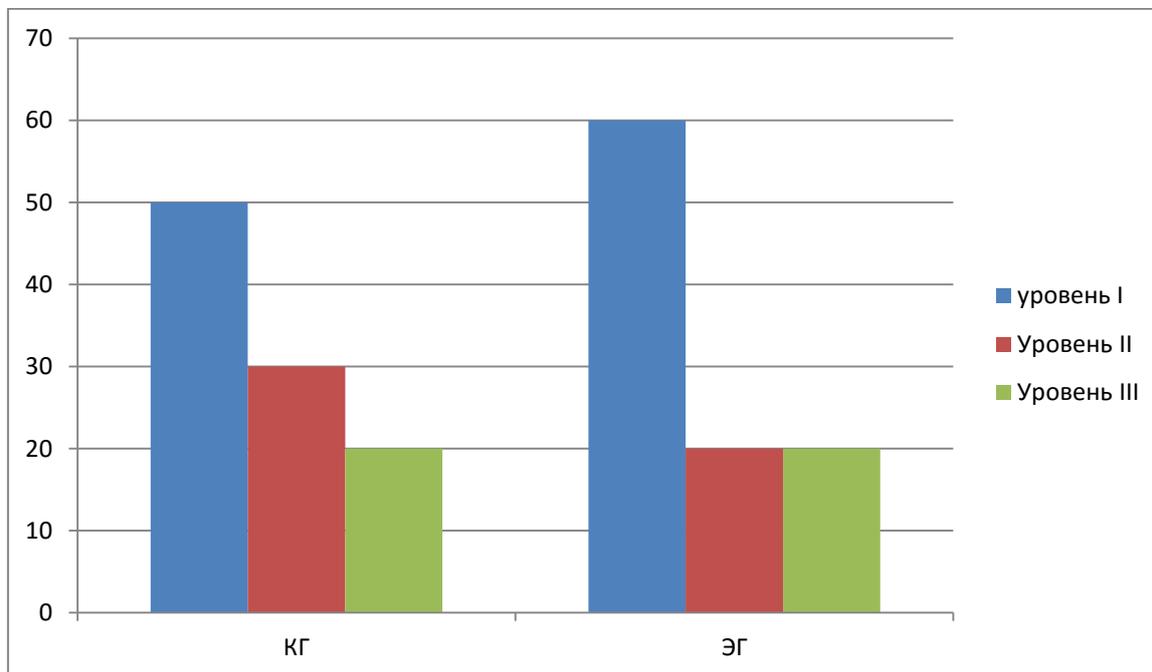


Рисунок 2.3 - Сравнительные данные сформированности у специалистов умений самоорганизации своей профессиональной деятельности

Как мы видим из диаграммы, снова преимущественно у обеих групп высокий показатель критичности, что говорит о низкой сформированности у специалистов умений к самоорганизации.

Далее мы изучили уровень сформированности личностных умений кадров управления социальной защиты населения, в которые вошли:

- стрессоустойчивость на рабочем месте;
- коммуникативные способности в работе с получателями социальных услуг.

Сравнительные данные степени сформированности у специалистов уровня стрессоустойчивости на рабочем месте предоставлены в Таблице 3.8.

Таблица 3.9 – Сравнительные данные степени сформированности у специалистов уровня стрессоустойчивости на рабочем месте

Группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		I		II		III	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	10	6	60,00	1	30,00	3	20,00
ЭГ	10	6	60,00		20,00	2	30,00

Данные в таблице свидетельствуют о критических показаниях обеих групп.

Сравнительные данные сформированности у специалистов коммуникативных навыков предоставлено на Рисунке 2.3

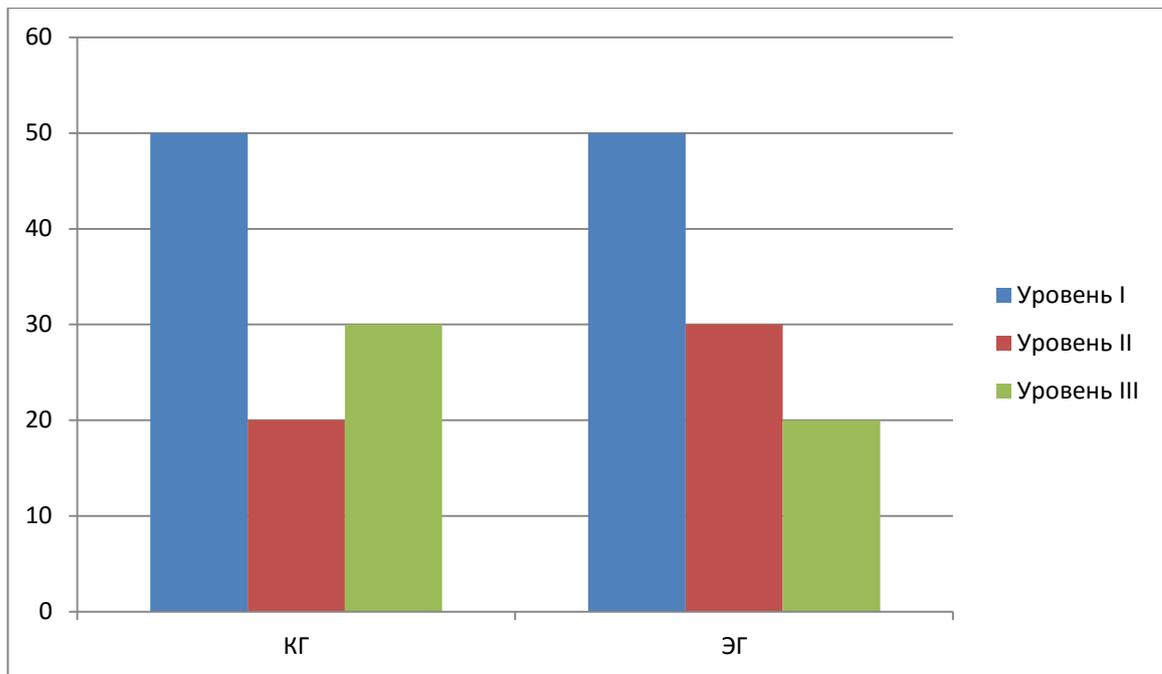


Рисунок 2.3 – Сравнительные данные сформированности у специалистов коммуникативных навыков

По данным диаграммы снова прослеживается критический уровень присущий и экспериментальной группе, и контрольной группе.

Таким образом, проанализировав все сравнительные данные можно сделать выводы, что:

- Обе группы принявшие участие в исследовании показали критический уровень компетенции.
- Для того чтобы добиться улучшения положения специалистов в трудовой деятельности, в управление будет внедрена разработанная нами система повышения квалификации специалистов.
- Для получения эффективности системы повышения квалификации будет сравниваться экспериментальная группа, с которой будут проводиться мероприятия из внедренной системы, с контрольной группой, которая будет продолжать деятельность в обычном режиме работы управления.

Подводя итоги данного параграфа, отметим следующее:

1. Основной целью опытно-экспериментальной работы явилась проверка выдвинутой в нашем исследовании гипотезы. Положения гипотезы проверялись в ходе опытно-экспериментальной работы, которая проводилась

на базе Калининского управления социальной защиты населения Администрации г. Челябинска.

2. Опытно-экспериментальная работа проходила в три этапа – констатирующий, формирующий и обобщающий. Целью констатирующего эксперимента явилось определение степени удовлетворенности работой кадров и уровня их профессиональной компетентности.

3. Результаты констатирующего этапа эксперимента показали недостаточный уровень знаний нормативно-правового законодательства; умений к аналитической деятельности при выборе способов решения поставленных задач; умений самоорганизации своей профессиональной деятельности; уровня стрессоустойчивости на рабочем месте; уровня коммуникативных навыков.

4. Целью формирующего этапа эксперимента являлась реализация разработанной нами системы и проверка необходимости и достаточности комплекса условий эффективного ее функционирования. В связи с этим нами были сформированы одна контрольная и три экспериментальных группы.

2.2. Реализация программы повышения квалификации Кадров управления социальной защиты населения

Опытно-экспериментальная работа по повышению квалификации кадров управления социальной защиты населения строилась на основе создания системы повышения квалификации специалистов и реализации выявленных условий. Формирующий этап опытно-экспериментального исследования проходил в естественных условиях Калининского управления социальной защиты населения Администрации г. Челябинска. Он включал создание и проверку традиционных и инновационных методик, ориентированных на повышение эффективности профессиональных компетенций специалистов, а также реализацию системы повышения квалификации кадров и условий успешного ее функционирования.

В основу формирующего этапа были положены не только апробация системы и того или иного условия ее эффективности, но и экспериментальная проверка теоретических положений исследования.

Поиск путей повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения привел к разработке программы повышения квалификации на основе системного подхода.

Системный подход является методологической основой исследования повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения. Мы предположили, что именно данный подход является определяющим для решения задач нашего исследования и получения значимого результата. Исходя из вышесказанного, подчеркнем, что рассматривая повышение квалификации кадров управления социальной защиты населения на основе системного подхода, необходимо рассматривать управление социальной защиты населения как реальную социальную единицу, в которой компетенции специалистов раскрываются во всей своей полноте; изучение целей, норм, ценностей управления социальной защиты населения и их влияния на соответствующие аспекты профессиональной деятельности

специалистов; выделение содержания и форм организации деятельности; рассмотрение системы повышения квалификации кадров как функционирующей во времени открытой системы с учетом возможного спектра ее социальных взаимодействий.

В целом программа повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения должна представлять совокупность направлений деятельности организации, направленных на обеспечение специалистам возможности приобретения знаний, умений; обеспечение специалистам возможности применения в работе трудовых, личностных и нравственных качеств, приобретенных в ходе повышения квалификации.

В ходе реализации программы необходимо совершенствование профессионального уровня специалистов в соответствии с современными требованиями профессионального стандарта специалистов по социальной работе, создание условий для развития индивидуальных способностей к профессиональной деятельности и активизация профессионального мастерства специалистов, совершенствование профессиональных, личностных качеств кадров Управления. Поэтому основными аспектами программы социализации личности подростка на основе системного подхода являются:

- определение цели, задач;
- обозначение основного содержания деятельности, принципов ее построения;
- организация курсов;
- разработка методик, направленных улучшения профессиональных компетенций специалистов.

В программе нами обозначены задачи, ориентированные на организацию деятельности, способствующей совершенствованию профессионального уровня специалистов; созданию условий для развития индивидуальных способностей к профессиональной деятельности и активизация профессионального мастерства специалистов,

совершенствованию профессиональных, личностных качеств кадров Управления.

Программа повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения «Курсы профессионализма» разработанная автором, реализуется на базе Калининского управления социальной защиты населения Администрации г. Челябинска. В программе отражены основные аспекты законодательных актов в области повышения квалификации (Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации», Областной закон «О государственной программе Челябинской области «Оптимизация функций государственного (муниципального) управления Челябинской области и повышения эффективности их обеспечения», Профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе») и социальный заказ на деятельность управления социальной защиты населения, формулируемый как потребность общества в качественном получении социальных услуг.

Программа “Курсы профессионализма” ориентирована обеспечение специалистам возможности приобретения знаний, умений; обеспечение специалистам возможности применения в работе трудовых, личностных и нравственных качеств, приобретенных в ходе повышения квалификации.

С учетом направленности программы работа в опытно-экспериментальном исследовании было осуществлено на основании трех компонентов:

1. Когнитивный – погружение в профессиональную деятельность социальной работы, работа со специалистами по направлению нормативно-правового просвещения.

2. Практико-ориентированный – теоретико-практическое освоение опыта профессиональной деятельности и активизация профессионального мастерства специалистов.

3. Личностный компонент – отработка владения профессиональными и личностными качествами специалиста в работе с получателями социальных услуг.

Исходя из выбранных компонентов, были выявлены ожидаемые результаты реализации программы, указанные в Таблице 4.1

Таблица 4.1 – Результаты освоения программы.

Ожидаемые результаты		
Когнитивные	Практико-ориентированные	Личностные
Высокая степень овладения знаниями нормативно-правового законодательства	Высокое умение аналитической деятельности специалистов, четко выстроенный план помощи, который повлек за собой положительный отзыв получателя социальных услуг. Повышенный уровень развития навыков контроля и оценки собственных действий, психических процессов и состояний.	Владение методом контролирования эмоций, отсутствие эмоциональной реакции на внешние негативные возбудители на рабочем месте, дружеские отношения с коллегами; Высокое владение коммуникативными способностями, грамотная речь, отсутствие «слов паразитов», дружелюбие, умение использования нормативно-правового языка в консультирование

Методами диагностики полученных результатов выступят тестирование, метод экспертной оценки, опрос.

Программа повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения была проведена на четырех этапах:

I. Ознакомительный. На данном этапе происходит знакомство специалистов с предоставляемыми курсами, проговариваются цели, задачи курсов, проговариваются приводимые мероприятиями и компетенции, которые будут улучшены при прохождении курсов, и после этого замеряется уровень удовлетворенности специалистами данных критериев. Далее идет диагностика профессиональных компетенций специалистов. Проведение первичной диагностики поможет нам в дальнейшем оценить уровень

профессиональных компетенций специалистов управления социальной защиты населения по итогам проведения данных курсов.

Диагностика включает в себя – входное тестирование на предмет сформированности у специалистов:

- знаний нормативно-правового законодательства;
- умений к аналитической деятельности при выборе способов решения поставленных задач;
- умений самоорганизации своей профессиональной деятельности;
- уровня стрессоустойчивости на рабочем месте;
- уровня коммуникативных навыков.

На данном этапе применяются методы, которые способствуют определению уровня профессиональной компетенции специалистов, это методы: тестирования «тест по определению правовых знаний», «тест причины стресса в вашей работе» – позволяющий выявить уровень сформированности знаний специалистов нормативно-правового законодательства, применяемого ими в работе, а так же уровень сформированности стрессоустойчивости кадров УСЗН на рабочем месте; методы экспертной оценки и наблюдения – способствующие определить уровень сформированности умений кадров управления к аналитической деятельности при выборе способов решения поставленных задач, а так же уровень коммуникативных навыков специалистов; метод опроса «опросник диагностика особенностей самоорганизации» – позволяющий выявить уровень сформированности умений специалистов самоорганизации своей профессиональной деятельности.

II. Обучающий. На данном этапе работа со специалистами происходит по трем компонентам:

Первым компонентом, на который направлена деятельность выступает – когнитивный. Происходит погружение в профессиональную деятельность социальной работы, ведется работа со специалистами по направлению нормативно-правового просвещения.

Формами работы на данном компоненте обучающего этапа выступают:

1) **Лекция-визуализация.** Совместно с начальником Калининского управления социальной защиты населения был разработан лекционный материал на тему «Теоретические основы социальной работы». Лекция прошла в три этапа:

- организационный – рассадка специалистов по местам, вступительное слово, проговаривание целей и плана излагаемого материала;
- просветительный – подача материала с привлечением наглядности, которая позволяет образно представить излагаемую информацию и облегчить процесс усвоения преподносимого материала. Для наглядности важные аспекты излагаемого материала, были предоставлены на слайдах.
- итогово-дискуссионный – после окончания лекционного материала специалистами была поставлена задача подвести итоги в форме дискуссии. Таким образом, специалисты были вовлечены в мероприятие и смогли усвоить поданный материал наилучшим образом.

Данное мероприятие в рамках когнитивного компонента позволило специалистам погрузиться в профессиональную деятельность социальной работы.

2) Вторая форма работы проводилась по направлению нормативно-правового просвещения. Для данного направления был выбран метод **«кейс-стади».**

Для специалистов были разработаны кейсы, совместно с начальниками отделов разных структурных подразделений управления социальной защиты. Кейсы представляли собой разбор различных ситуаций с применением нормативно-правового законодательства при их решении. Данное мероприятие позволило специалистам поднять свой уровень нормативно-правового просвещения.

Вторым компонентом, на который направлена деятельность, на наших курсах, выступает – практико-ориентированный. Теоретико-

практическое освоение опыта профессиональной деятельности и активизация профессионального мастерства специалистов.

Формой работы на данном компоненте обучающего этапа выступило:

Проектирование. Данная форма работы позволяет специалисту производить самостоятельную детальную разборку проблемы, начиная с постановки цели и выбора средств до получения оценки результата, оформления и представления его; это особым образом организационная работа, строящаяся на самостоятельной деятельности специалиста.

Для реализации данного направления за специалистом управления социальной защиты населения, входящего в экспериментальную группу нашего опытно-экспериментального исследования, был закреплен получатель социальной услуги и специалисту требовалось разработать для него план помощи в рамках своей профессиональной деятельности. Определить цели, задачи, способы реализации и мероприятия для помощи в решении проблемы клиента. По окончании данные проекты выносятся на защиту перед комиссией, в которую входят начальник управления социальной защиты населения и начальники структурных подразделений. Способом проверки эффективности предоставленных проектов выступали оценки комиссии, и беседа с получателем услуги, который закреплен за специалистом. Данное мероприятие позволило повысить уровень аналитической деятельности при выборе способов решения поставленных задач, развить умение самоорганизации своей профессиональной деятельности, активизировать профессиональное мастерство в своей работе.

Третьим и финальным компонентом, на который направлена деятельность, на наших курсах, выступил – личностный компонент. Здесь проводилась отработка владения профессиональными и личностными качествами специалиста в работе с получателями социальных услуг.

Формами работы на данном компоненте обучающего этапа выступают:

1) **Тренинг.** Позволит в рамках процесса формирования компетентности кадров управления улучшить профессиональные и личностные качества кадров управления. Тренинг проводился приглашенным психологом Комплексного центра социального обслуживания населения калининского района г. Челябинска. Тренинг был направлен на улучшение уровня коммуникативных навыков специалистов.

2) **Интерактивная презентация.** Направлена на улучшение уровня стрессоустойчивости. В презентации были продемонстрированы факторы, вызывающие стресс в работе с клиентом и в общении с коллегами, и пути выхода их стрессовой ситуации.

3) **Медиация.** Направленно на улучшение уровня коммуникативных навыков специалистов, а также способов выйти из конфликтных ситуаций. По данному направлению было разделено на группы две группы из трех человек и одну группу из четырех, где каждый специалист попробовал себя в роли конфликтующей стороны и медиатора. Ситуации были приведены именно касательно работы управления социальной защиты населения.

4) **Поведенческое моделирование.** Направленно на улучшение коммуникативных навыков и стрессоустойчивости. Для данного направления был приглашен специально обученный человек, который выступал в роли получателя социальных услуг, при работе со специалистом он задавал каверзные вопросы, говорил на повышенных тонах, провоцировал специалиста, для проверки стрессоустойчивости и коммуникативных способностей, вся процедура данного консультирования записывалась на диктофон и затем проводился разбор ошибок при разговоре с клиентом, что позволило специалисту взглянуть со стороны на процесс своей работы, и произвести коррекцию и выработку стрессоустойчивости к таким ситуациям.

III. **Итоговый этап.** На данном этапе проводится повторная диагностика, которая включает в себя все диагностики, проводимые на первоначальном этапе, для выявления динамики роста уровня компетенций специалистов.

По окончании программы «Курсы профессионализма» осуществляется сопровождение специалистов в ходе трудовой деятельности в управлении социальной защиты населения, которое включает индивидуальные консультации, включенное наблюдение трудовым процессом и взаимодействием с получателями социальных услуг, подробный анализ действия специалистов в стрессовой ситуации если у проходившего курсы есть в этом необходимость.

В Таблице 4.2 представлен учебно-тематический план с подробным указанием занятий и их краткой аннотацией.

Таблица 4.2 – Учебно-тематический план

Тема	Название	Форма	Срок и	Краткое содержание	Ответствен ный
I. Ознакомительный этап (1 месяц)					
Вводное занятие	Собрание кадрового состава «знакомство с курсами»	лекция; беседа;	1 час	знакомство специалистов с предоставляемыми курсами, проговариваются цели, задачи курсов, проговариваются приводимые мероприятиями и компетенции, которые будут улучшены при прохождении курсов	Начальник Калининского УСЗН Администрации г. Челябинска

Первичная диагностика	«Уровень знаний, умений, владений»	«тест по определению правовых знаний»; «тест причины стресса в вашей работе»; экспертная оценка; наблюдение; «опросник диагностика особенностей самоорганизации»	1 месяц	Измерение уровня компетенций кадров управления социальной защиты населения	Начальник Калининского УСЗН Администрации г. Челябинска; Заместитель начальника; начальники структурных подразделений; ведущий специалист
II. Обучающий этап (3 месяца)					
Деятельность по улучшению Когнитивного компонента	«Теоретические основы социальной работы»	Лекция-визуализация; дискуссия	1 час	Погружение в профессиональную деятельность социальной работы, изучение основ, социального обслуживания и значимости данной деятельности	Начальник Калининского УСЗН Администрации г. Челябинска;
	«нормативно-правовое просвещение»	Кейс-стадии	2 часа	разбор различных ситуаций с применением нормативно-правового законодательства при их решении.	Начальники структурных подразделений управления
Деятельность по улучшению практико-ориентированного компонента Деятельность по	«все в твоих руках»	Проектирование	2-3 недели	самостоятельная детальная разборка проблемы, начиная с постановки цели и выбора средств до получения	Начальник Калининского УСЗН Администрации г. Челябинска; Заместитель начальника; начальники структурных

улучшению личностного компонента			оценки результата, оформления и представления его; это особым образом организационна я работа, строящаяся на самостоятельно й деятельности специалиста	подразделени й; ведущий специалист
«Мое качество»	Тренинг	1,5 часа	направлен на улучшение уровня коммуникативн ых навыков специалистов.	Психолог КЦСОН г. Челябинска.
«Меньше стресса»	Интерактивная презентация	1 час	Демонстрируют ся факторы, вызывающие стресс в работе с клиентом и в общении с коллегами, и пути выхода их стрессовой ситуации.	Психолог КЦСОН г. Челябинска; Начальник Калининског о УСЗН Администрац ии г. Челябинска
«Выход из конфликта»»	Медиация	3 часа	Направленно на улучшение уровня коммуникативн ых навыков специалистов, а также способов выйти из конфликтных ситуаций. Специалисты пробуют себя в роли конфликтующей стороны и медиатора. Ситуации приведены именно касательно работы управления	Психолог – медиатор; начальники структурных подразделени й; ведущий специалист

				социальной защиты населения.	
	«Будь на чеку»	Поведенческое моделирование	3 недели	Разбор поведения специалистов	Начальник Калининского УСЗН Администрации г. Челябинска; Заместитель начальника; начальники структурных подразделений; ведущий специалист
III. Итоговый этап (1 месяц)					
Вторичная диагностика	«Уровень знаний, умений, владений»	«тест по определению правовых знаний»; «тест причины стресса в вашей работе»; экспертная оценка; наблюдение; «опросник диагностика особенностей самоорганизации»	1 месяц	проводится повторная диагностика, которая включает в себя все диагностики, проводимые на первоначальном этапе.	Начальник Калининского УСЗН Администрации г. Челябинска; Заместитель начальника; начальники структурных подразделений; ведущий специалист

Условия реализации программы будет являться профессиональная компетентность специалистов управления социальной защиты населения, которая будет оцениваться по критериям:

1. Знать:
 - Нормативно-правовое законодательство, применяемое в работе.
2. Уметь:
 - проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач;
 - Самоорганизовывать рабочий процесс своей профессиональной деятельности.

- Выслушать клиента, составить четкий план действий работы с получателем услуг.

3. Владеть:

- Навыками высокой стрессоустойчивости в работе с клиентами и с коллегами в рабочее время;

- Развитыми коммуникативными способностями в работе с получателями социальных услуг.

Кадровое обеспечение программы: Начальник управления социальной защиты населения, специалист в области медиации, имеющий интерес в избранном направлении и опыт реализации технологий медиации в практической деятельности, ведущий специалист, начальники отделов структурных подразделений управления.

Для продуктивной реализации программы рекомендуется пригласить специалистов из Министерства социальных отношений г. Челябинска.

Материально-техническое обеспечение: для проведения занятий необходимо помещение, в котором достаточно места, чтобы организовать общее рабочее пространство и индивидуальное (для работы микро-групп).

На период проведения теоретических занятий необходимо мультимедийное оборудование: проектор, ноутбук, колонка.

Для большинства занятий необходимо наличие, бумаги, маркеры, стикеры, пишущие принадлежности по количеству участников курса.

Таким образом, рассмотрев в данном параграфе реализацию системы организации повышения квалификации кадров и условий ее эффективного функционирования в УСЗН, мы пришли к следующим выводам:

1. В рамках нашего исследования средством эффективности процесса организации повышения квалификации кадров является реализация специально разработанной системы.

2. Система организации повышения квалификации кадров УСЗН реализуется при определенных условиях, способствующих повышению уровня профессиональной компетентности кадров.

3. Источником получения информации об уровне удовлетворенностью организацией повышения квалификацией кадров и уровнем профессиональной компетентности служат результаты реализации разработанной программы; результаты диагностики, а также методы наблюдения, анкетирования, тестирования, бесед.

2.3 Оценка и анализ результатов опытно-экспериментальной работы

Формирующий этап опытно-экспериментального исследования проходил в естественные управления социальной защиты населения. Для получения достоверных результатов опытно-экспериментальной работы нами осуществлена диагностика уровня удовлетворенностью организацией повышения квалификации и профессиональной компетенции кадров управления социальной защиты населения. В конце 2019 начале 2020 г. было проведено три комплексных среза. Нами получены данные, характеризующие уровни профессиональной компетенции, по трем критериям: когнитивный, характеризующий степень сформированности у специалистов знаний нормативно-правового законодательства, используемого в трудовой деятельности; практико-ориентированный, характеризующий умение специалистов проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач, а также самоорганизовывать процесс своей профессиональной деятельности.

Остановимся на анализе полученных данных по всем трем критериям.

По первому критерию - сформированность у специалистов знаний нормативно-правового законодательства, используемого в рабочей деятельности, нами получены следующие данные, указанные в Таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Сравнительные данные степени сформированности у специалистов знаний нормативно-правового законодательства

Группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		I		II		III	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	10	5	50,00	3	30,00	2	20,00
ЭГ	10	2	20,00	4	40,00	4	40,00

На Рисунке 3.1 нами предоставлена разница сформированности у ЭГ знаний нормативно-правового законодательства до внедрения системы повышения квалификации и после. (Данные предоставлены в % эквиваленте).

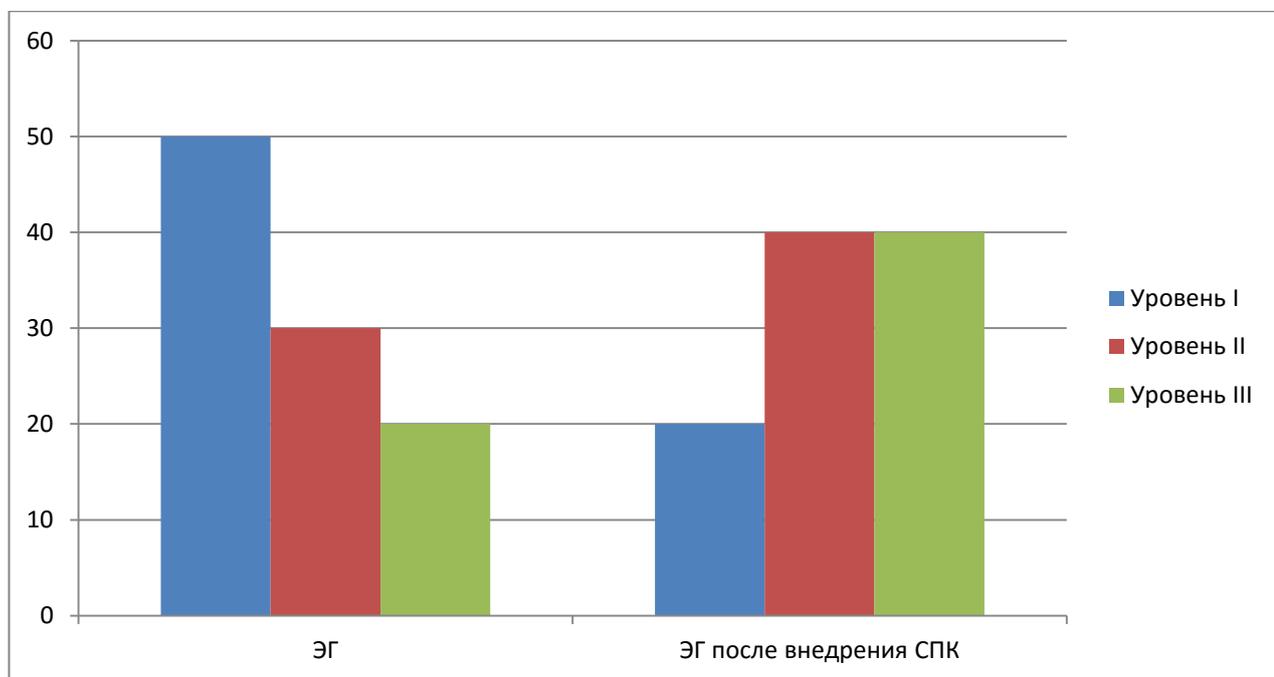


Рисунок 3.1 – Сравнительные данные степени сформированности у ЭГ знаний нормативно-правового законодательства

По данным таблицы и диаграммы четко прослеживается улучшения экспериментальной группы. Из таблицы можно сделать выводы что когнитивные компетенции контрольной группы остались без изменения, тогда как в экспериментальной группе показатели с критического уровня компетенции перешли в желаемый. На диаграмме отражено что данные улучшились на 30 %

Сравнительные данные степени сформированности у специалистов умений к аналитической деятельности выборе способов решения поставленных задач указаны в Таблице 5.2

Таблица 5.2 – Сравнительные данные степени сформированности у специалистов умений к аналитической деятельности выборе способов решения поставленных задач

Группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		I		II		III	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	10	6	60,00	2	30,00	2	20,00
ЭГ	10	1	60,00	4	20,00	6	30,00

На диаграмме нами предоставлена разница сформированности у ЭГ умений к аналитической деятельности при выборе способов решения поставленных задач до внедрения системы повышения квалификации и после. (Данные предоставлены в % эквиваленте).

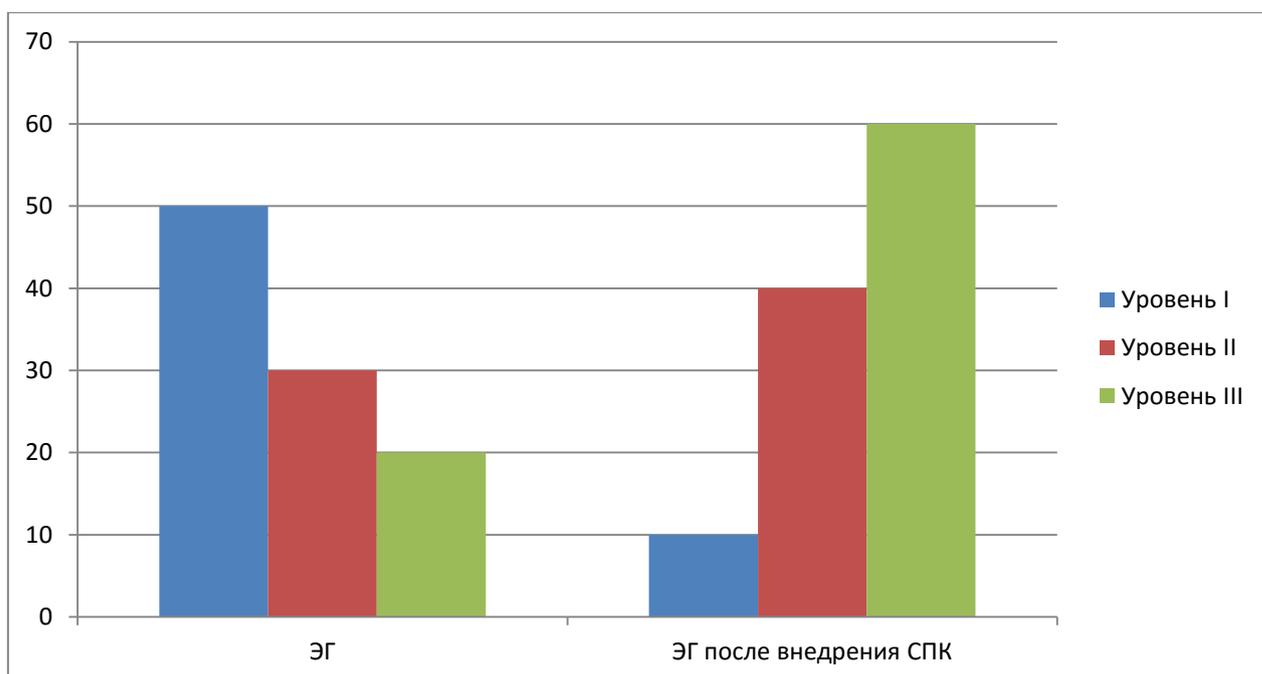


Рисунок 3.2 – Сравнительные данные степени сформированности у ЭГ умений к аналитической деятельности при выборе способов решения поставленных задач

Исходя из диаграммы видно, что показатели сформированности у ЭГ умений к аналитической деятельности при выборе способов решения поставленных задач вышли с критического уровня в желаемый, показатели улучшились на 40%

Сравнительные данные сформированности у специалистов умений самоорганизации своей профессиональной деятельности отражены в Таблице 5.3

Таблица 5.3 – Сравнительные данные сформированности у специалистов умений самоорганизации своей профессиональной деятельности

Группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		I		II		III	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	10	5	50,00	3	30,00	2	20,00
ЭГ	10	2	20,00	4	40,00	4	40,00

На диаграмме нами предоставлена разница сформированности у ЭГ умений самоорганизации своей профессиональной деятельности до внедрения системы повышения квалификации и после. (Данные предоставлены в % эквиваленте).

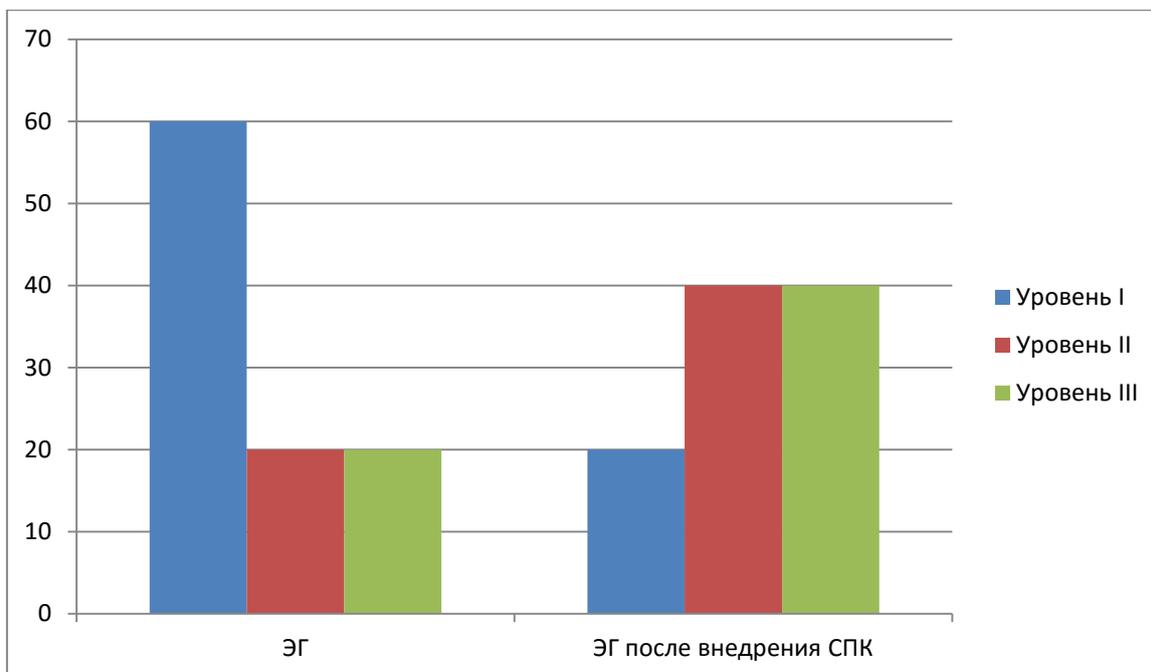


Рисунок 3.3 – Сравнительные данные степени сформированности у ЭГ умений к самоорганизации своей профессиональной деятельности

Из таблицы видно, что показатели КГ не изменились. На диаграмме уровень сформированности у ЭГ умений к самоорганизации своей профессиональной деятельности изначально составил только 20% желаемого уровня компетенций, тогда как после контрольной проверки составил 40%, показатель улучшился в два раза.

Сравнительные данные степени сформированности у специалистов уровня стрессоустойчивости на рабочем месте отражены в Таблице 5.4

Таблица 5.4 – Сравнительные данные степени сформированности у специалистов уровня стрессоустойчивости на рабочем месте

Группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		I		II		III	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	10	6	60,00	1	30,00	3	20,00
ЭГ	10	1	10,00	4	40,00	5	50,00

На диаграмме нами предоставлена разница сформированности у ЭГ степени сформированности стрессоустойчивости на рабочем месте до внедрения системы повышения квалификации и после. (Данные предоставлены в % эквиваленте).

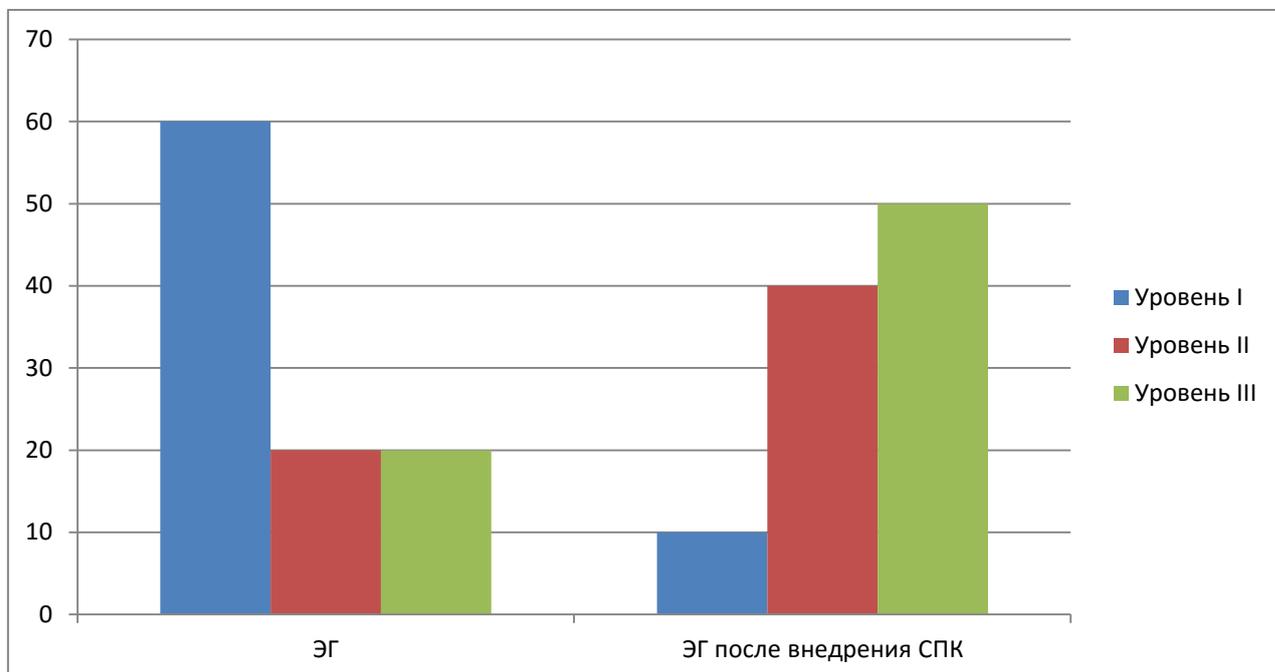


Рисунок 3.4 – Сравнительные данные степени сформированности у ЭГ стрессоустойчивости на рабочем месте.

По результатам, отраженным на диаграмме ярко выражены изменения уровня степени сформированности у ЭГ стрессоустойчивости на рабочем месте, при первичной диагностики критический уровень составлял 60% при вторичной диагностики показатели критического уровня составили всего лишь 10%, снижение произошло на 50 %, данные желаемого уровня выросли на 30%

Сравнительные данные степени сформированности уровня коммуникативных навыков отражены в Таблице 5.5

Таблица 5.5 – Сравнительные данные степени сформированности уровня коммуникативных навыков

Группа	Кол-во чел. в группе	Уровень					
		I		II		III	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
КГ	10	50	50,00	3	30,00	2	20,00
ЭГ	10	3	30,00	4	40,00	3	30,00

На диаграмме нами предоставлена разница сформированности у ЭГ степени коммуникативных навыков до внедрения системы повышения квалификации и после. (Данные предоставлены в % эквиваленте).

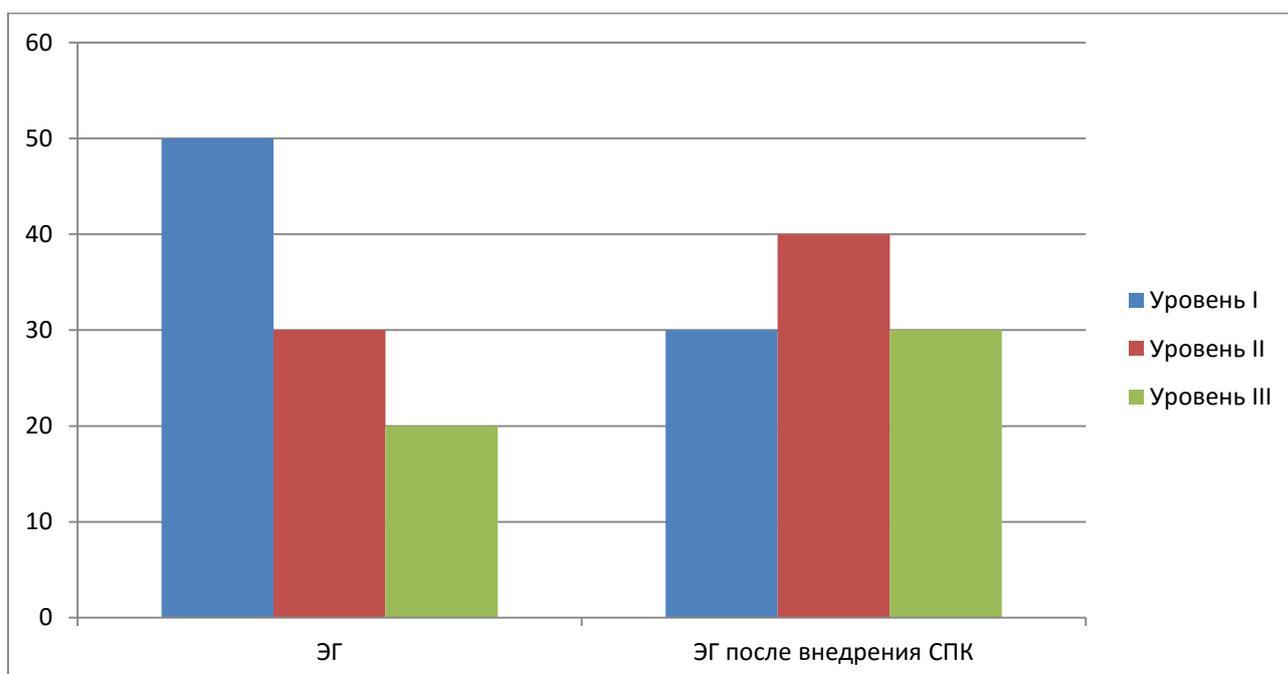


Рисунок 3.5 – Сравнительные данные степени сформированности у ЭГ коммуникативных способностей.

По данным диаграммы показатели уровня коммуникативных способностей специалистов показали положительную динамику на 20%

Так же после проведения ряда мероприятий указанный в предоставленной программе и проведения вторичной беседы с участниками был отмечен положительный отклик.

Для выявления удовлетворенности специалистов управления социальной защиты населения, предоставляемой им программы, был выбран бальный метод оценки.

Для оценки удовлетворенности специалистами управления социальной защиты населения предоставляемой им программы, на начальном этапе внедрения, были выбраны критерии:

- удовлетворенность поставленными целями программы повышения квалификации;
- удовлетворенность поставленными задачами программы повышения квалификации;
- удовлетворенность объемом предложенных мероприятий специалистам;
- удовлетворенность выбранными компетенциями, которые будут улучшены при прохождении курсов.

Полученные нами результаты оценки удовлетворенности специалистами управления социальной защиты населения, предоставляемой им программы, на начальном этапе внедрения позволили разработать интервальную шкалу уровня удовлетворенности специалистами, используемого в сфере своей деятельности, где уровень оценивается по интервальным уровням, где высокий уровень – это количество баллов от 1-5, где один балл – это низший показатель удовлетворенности, а пять – наивысший. Результаты оценки указаны в Таблице 4.6.

Таблица 5.6 – Шкала определения удовлетворенности специалистами управления социальной защиты населения

Риск	Норма	Слабость
Данное значение говорит, о высокой эффективности организации предлагаемых курсов, что соответствует высокому уровню организации повышения	Данное значение говорит, о степени удовлетворенности специалистов на уровне нормы, т.е. наблюдается	Данное значение говорит, о крайне низком уровне удовлетворения специалистов программой повышения квалификации

квалификации.	отсутствие осязательных проблемных зон, но в то же время, нет явных выделяющихся преимуществ	
---------------	--	--

Данные о результатах оценки специалистами удовлетворенности предоставленной программы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения указаны в Таблице 5.7

Таблица 5.7 – Результаты оценки специалистами удовлетворенности предоставленной программы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения

Критерий	Уровни удовлетворенности		
	Риск 1 – 2 балла	Слабость 3 – 4 балла	Преимущество 5 баллов
удовлетворённость содержанием преподаваемой информации на курсах	1 человек (10%)	3 человека (30%)	6 человек (60%)
удовлетворенность преподавателями на данных курсах	0 человек	3 человека (30%)	7 человек (70%)
удовлетворенность уровнем подготовки преподавателей	0 человек	2 человека (20%)	8 человек (80%)
удовлетворенность продолжительности по времени занятий	0 человек	2 человека (20%)	8 человек (80%)

Данные таблицы свидетельствуют об удовлетворенности предоставленной программы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения, что говорит нам о положительных динамики внедрения программы по повышению квалификации кадров управления социальной защиты населения.

Так же для выявления удовлетворенности программы был использован метод беседы.

В беседе приняли участие специалисты с различных отделов УСЗН Калининского района администрации г. Челябинска и вот что нам удалось отметить.

Анна 35 лет, старший инспектор отдела льгот.

После внедрения программы я стала чувствовать себя более комфортно, на работу теперь хочется идти с интересом, психологическую разгрузку, полученную после мероприятий, получаешь очень отличную, и учишься более спокойно относиться к конфликтным гражданам.

Кристина 24 года, старший инспектор отдела субсидий.

Опыт, которая дает нам данная программа очень ценный, когда тебе проговариваю твои ценности, делятся своим опытом работы, это очень сближает коллектив и помогает легче справляться с трудностями работы.

Алла 27 лет, старший инспектор отдела семьи.

Очень хороший стимул работать дальше, несмотря на сложившуюся ситуацию в социальной сфере (низкооплачиваемая работа). Очень понравилась часть с решением кейсов, здесь можно четко увидеть ситуации и найти к ним подходящие решения совместными усилиями, также разработка идеальной модели очень помогает встать на сторону клиента и посмотреть, а какого же специалиста ты бы хотел видеть, когда придешь на прием, и вот тут сразу становится немножко стыдно за свои грубости, которые ты иногда позволяешь себе, а адрес клиента, так как все люди разные и в разный социально-неблагоприятных положениях и тебе как специалисту нужно найти подход, а не срывать на человеке.

После проведения беседы, ярко выражено, как специалистам помогает данная программа, так что на данном этапе можно судить об успешности и о продолжении реализации.

Подводя итоги вышеизложенному, мы отмечаем:

1. Формирующий этап эксперимента проводился в естественных условиях с кадрами УСЗН.

2. В ходе опытно-экспериментальной работы была осуществлена диагностика уровня удовлетворенностью организацией повышения квалификацией кадров и уровня профессиональной компетентности в динамике, которая оценивалась по трем критериям: когнитивный, характеризующий степень сформированности у специалистов знаний нормативно-правового законодательства, используемого в трудовой деятельности; практико-ориентированный, характеризующий умение специалистов проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач, а также самоорганизовывать процесс своей профессиональной деятельности.

3. Результаты формирующего эксперимента показали повышение уровня удовлетворенностью организацией повышения квалификацией кадров и уровня профессиональной компетентности. Наиболее существенные изменения произошли в экспериментальной группе:

1) Когнитивный компонент:

- показатели знаний нормативно-правового законодательства в ЭГ с критического уровня перешли в желаемый, данные улучшились на 30%

2) Практико-ориентируемый компонент:

- показатели сформированности у ЭГ умений к аналитической деятельности при выборе способов решения поставленных задач вышли с критического уровня в желаемый, показатели улучшились на 40%

- уровень сформированности у ЭГ умений к самоорганизации своей профессиональной деятельности изначально составил только 20% желаемого уровня компетенций, тогда как после контрольной проверки составил 40%, показатель улучшился в два раза.

4) Личностный компонент:

- ярко выражены изменения уровня степени сформированности у ЭГ стрессоустойчивости на рабочем месте, при первичной диагностики критический уровень составлял 60% при вторичной диагностики показатели

критического уровня составили всего лишь 10%, снижение произошло на 50 %, данные желаемого уровня выросли на 30%

- показатели уровня коммуникативных способностей специалистов показали положительную динамику на 20%

Выводы по второй главе

1. Основной целью опытно-экспериментальной работы явилась проверка выдвинутой в нашем исследовании гипотезы. Положения гипотезы проверялись в ходе опытно-экспериментальной работы, которая проводилась на базе Калининского управления социальной защиты населения Администрации г. Челябинска.

2. Опытно-экспериментальная работа проходила в три этапа – констатирующий, формирующий и обобщающий. Целью констатирующего эксперимента явилось определение степени удовлетворенности работой кадров и уровня их профессиональной компетентности.

3. Результаты констатирующего этапа эксперимента показали недостаточный уровень знаний нормативно-правового законодательства; умений к аналитической деятельности при выборе способов решения поставленных задач; умений самоорганизации своей профессиональной деятельности; уровня стрессоустойчивости на рабочем месте; уровня коммуникативных навыков.

4. Целью формирующего этапа эксперимента являлась реализация разработанной нами системы и проверка необходимости и достаточности комплекса условий эффективного ее функционирования. В связи с этим нами были сформированы одна контрольная и три экспериментальных группы.

5. В рамках нашего исследования средством эффективности процесса организации повышения квалификации кадров является реализация специально разработанной системы.

6. Система организации повышения квалификации кадров УСЗН реализуется при определенных условиях, способствующих повышению уровня профессиональной компетентности кадров.

7. Источником получения информации об уровне удовлетворенностью организацией повышения квалификацией кадров и уровнем профессиональной компетентности служат результаты реализации

разработанной программы; результаты диагностики, а также методы наблюдения, анкетирования, тестирования, бесед.

8. Формирующий этап эксперимента проводился в естественных условиях с кадрами УСЗН.

9. В ходе опытно-экспериментальной работы была осуществлена диагностика уровня удовлетворенностью организацией повышения квалификацией кадров и уровня профессиональной компетентности в динамике, которая оценивалась по трем критериям: когнитивный, характеризующий степень сформированности у специалистов знаний нормативно-правового законодательства, используемого в трудовой деятельности; практико-ориентированный, характеризующий умение специалистов проводить аналитическую деятельность при выборе способов решения поставленных задач, а также самоорганизовывать процесс своей профессиональной деятельности.

10. Результаты формирующего эксперимента показали повышение уровня удовлетворенностью организацией повышением квалификацией кадров и уровня профессиональной компетентности. Наиболее существенные изменения произошли в экспериментальной группе:

1) Когнитивный компонент:

- показатели знаний нормативно-правового законодательства в ЭГ с критического уровня перешли в желаемый, данные улучшились на 30%

2) Практико-ориентируемый компонент:

- показатели сформированности у ЭГ умений к аналитической деятельности при выборе способов решения поставленных задач вышли с критического уровня в желаемый, показатели улучшились на 40%

- уровень сформированности у ЭГ умений к самоорганизации своей профессиональной деятельности изначально составил только 20% желаемого уровня компетенций, тогда как после контрольной проверки составил 40%, показатель улучшился в два раза.

4) Личностный компонент:

- ярко выражены изменения уровня степени сформированности у ЭГ стрессоустойчивости на рабочем месте, при первичной диагностики критический уровень составлял 60% при вторичной диагностики показатели критического уровня составили всего лишь 10%, снижение произошло на 50 %, данные желаемого уровня выросли на 30%
- показатели уровня коммуникативный способностей специалистов показали положительную динамику на 20%

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Специфика современной социальной работы требует высокого уровня профессионализма, который формируется посредством профессиональной подготовки специалистов в данной области практической деятельности. Профессионализм конкретного работника является результатом его самореализации в ходе длительного процесса профессионального становления, для которого характерны индивидуальное своеобразие и уникальность условий протекания. Профессиональное становление специалиста по социальной работе – это целостный и непрерывный процесс развития практической, образовательной и исследовательской деятельности личности в области социальной работы, ориентированный на формирование у человека профессиональных знаний, умений, навыков и личностных качеств, адекватных квалификационным и этическим стандартам профессии. В настоящее время наблюдается острый дефицит квалифицированных кадров в области социальной работы практически во всех регионах страны. Такое положение со специальным образованием является характерным для кадрового состава практически всех российских социальных служб, хотя в последние годы заметно увеличилось количество высших учебных заведений, предлагающих обучение по различным специальностям социальной сферы. Вместе с тем формирование корпуса социальных работников высокой квалификации в объеме, необходимом для эффективного осуществления социальной работы – дело многих десятилетий. В этой связи актуальным становится вопрос повышения квалификации кадров.

Целью нашего исследования явилось: теоретически обосновать, разработать и реализовать систему организации повышения квалификации кадров в Управлении социальной защиты населения и выявить условия ее эффективного функционирования.

В первой главе – «Теоретические аспекты проблемы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения» дана характеристика проблемы повышения квалификации кадров в социальной работе, анализируется степень разработанности проблемы повышения квалификации в социальной работе, разрабатывается система повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения и обосновываются условия эффективности ее функционирования, определены критерии определения изменений в профессиональных компетенциях сотрудников социальной защиты населения.

Во второй главе – «Опытно-экспериментальная работа по реализации системы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения» – определяются и обосновываются критерии профессиональных компетенций сотрудников социальной защиты населения, приводятся результаты диагностики, экспериментально проверяются условия эффективности функционирования системы реализации системы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения, анализируются результаты опытно-экспериментального исследования.

Подводя итоги исследования, мы пришли к следующим **выводам:**

1. Под квалификацией кадров в социальной работе мы понимаем процесс подготовки сотрудника к осуществлению новейших профессиональных функций, корректировка его умений, знаний и помощь в овладении новейших материалов и улучшении трудовых и личностных компетенций.

2. Особенности повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения являются развитие профессионального мастерства, обновление теоретических и практических знаний специалистов социальной работы в соответствии с современными требованиями к уровню квалификации и необходимостью освоения инновационных методов решения профессиональных задач.

3. Процесс организации повышения квалификации кадров может осуществляться только в рамках специально разработанной системы. При построении системы мы исходили из характерных системных признаков таких как целесообразность, наличие структурных компонентов (содержание, организационные формы).

4. Под условиями эффективного функционирования системы повышения квалификации кадров в УСЗН мы понимаем взаимосвязанную совокупность мер в системе, обеспечивающих достижение кадрами более высокого уровня их профессиональной компетентности. При выявлении совокупности условий, способствующих эффективности функционирования системы, мы учитывали социальный заказ общества, возможности системного подхода.

5. Условиями эффективности функционирования системы повышения квалификации кадров в УСЗН являются:

- реализация программы повышения квалификации кадров в управлении социальной защиты населения на основе системного подхода;
- диагностическое обеспечение реализации системы повышения квалификации кадров управления социальной защиты населения.

6. Основной целью опытно-экспериментальной работы явилась проверка выдвинутой в нашем исследовании гипотезы. Положения гипотезы проверялись в ходе опытно-экспериментальной работы, которая проводилась на базе Калининского управления социальной защиты населения Администрации г. Челябинска.

7. Опытно-экспериментальная работа проходила в три этапа – констатирующий, формирующий и обобщающий. Целью констатирующего эксперимента явилось определение степени удовлетворенности работой кадров и уровня их профессиональной компетентности.

8. Результаты констатирующего этапа эксперимента показали недостаточный уровень удовлетворенности клиентов, руководителей работой кадров, а также знаний кадрами нормативно-правового законодательства;

умений к аналитической деятельности при выборе способов решения поставленных задач; умений самоорганизации своей профессиональной деятельности; уровня стрессоустойчивости на рабочем месте; уровня коммуникативных навыков.

9. Целью формирующего этапа эксперимента являлась реализация разработанной нами системы и проверка необходимости и достаточности комплекса условий эффективного ее функционирования. Формирующий этап эксперимента проводился в естественных условиях с кадрами УСЗН.

10. Результаты формирующего эксперимента показали повышение уровня удовлетворенностью организацией повышением квалификацией кадров и уровня профессиональной компетентности. Наиболее существенные изменения произошли в экспериментальной группе:

1) Когнитивный компонент:

- показатели знаний нормативно-правового законодательства в ЭГ с критического уровня перешли в желаемый, данные улучшились на 30%

2) Практико-ориентируемый компонент:

- показатели сформированности у ЭГ умений к аналитической деятельности при выборе способов решения поставленных задач вышли с критического уровня в желаемый, показатели улучшились на 40%

- уровень сформированности у ЭГ умений к самоорганизации своей профессиональной деятельности изначально составил только 20% желаемого уровня компетенций, тогда как после контрольной проверки составил 40%, показатель улучшился в два раза.

4) Личностный компонент:

- ярко выражены изменения уровня степени сформированности у ЭГ стрессоустойчивости на рабочем месте, при первичной диагностики критический уровень составлял 60% при вторичной диагностики показатели критического уровня составили всего лишь 10%, снижение произошло на 50 %, данные желаемого уровня выросли на 30%

- показатели уровня коммуникативных способностей специалистов показали положительную динамику на 20%

В то же время наше исследование не исчерпывает содержание рассматриваемой проблемы.

Дальнейшее развитие изучаемой проблемы исследования может быть продолжена в следующих направлениях: разработка инновационных технологий в системе повышения квалификации специалистов в сфере социальной работы; поиск, определение и внедрение комплекса условий эффективности системы повышения квалификации кадров УСЗН; разработка диагностических программ сформированности профессиональных компетенций кадров УСЗН, совершенствование содержания программы повышения квалификации в связи с внедрением новых форм работы с клиентами, обновление нормативно-правовой базы в работе.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аверин А.Н. Государственная система социальной защиты населения / А.Н. Аверин – М.: РАГС. – 2007. – 325 с.
2. Адольф В.А. Профессиональная компетентность современного учителя: моногр. / В.А. Адольф. – Красноярск: Изд-во КрасГУ, 1998. – 118 с.
3. Акимова, Т.А. Теория организации: учеб. пособие для вузов / Т.А. Акимова. – М.: Юнити-Дана, 2003. – 367 с.
4. Алавердов А.Р. Развитие человеческого капитала организации. Управление человеческими ресурсами организации / А.Р. Алавердов. – М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2012. – Глава 13. – С. 509–560.
5. Амонашвили В.И. Основные проблемы повышения квалификации сотрудников социальной сферы / В.И. Амонашвили // Вестник Бурятского государственного университета. – 2013. – № 3.
6. Беляцкий Н.П. Управление персоналом / Н.П. Беляцкий. – М.: Современная книга, 2010.
7. Блауберг, И.В. Становление и сущность системного подхода / И.В. Блауберг, Э.Г. Юдин. – М.: Наука, 1973.
8. Вяземский Е.Е. Методическая система повышения квалификации педагогических кадров в области деятельностно - ценностных образовательных технологий: Автореф. дисск. п.н.: 13.00.08. / Е.Е. Вяземский. – М.: Просвещение, 2006. – 28 с.
9. Герасимов Б.Н. Менеджмент персонала / Б.Н. Герасимов. – М.: Феникс, 2007.
10. Городничук Н.В. Пути повышения эффективности производственной деятельности предприятия / Н.В. Городничук, А.С. Ларин. – Донецк: ДонНТУ, 2012. – С. 42–44.
11. Грядовая В.И. Управление персоналом: учебник для вузов / В. И. Грядовая. – Екатеринбург: УФУ, 2009.

12. Гудакова Л.В. Проблемы повышения квалификации и непрерывного обучения специалистов в области социальной работы / Л.В. Гудкова // Мир науки, культуры, образования. – 2016. – № 2.
13. Деминг Эдвардс. Выход из кризиса. Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Э. Деминг. – М.: Альпина Паблишер, 2011. – 420 с.
14. Егоршин А.П. Управление персоналом: учебник для студентов вузов / А. П. Егоршин. – Н. Новгород: НИМБ, 2006.
15. Новый словарь русского языка / под общ. ред. Т.Ф. Ефремова. – М.: Русский язык, 2000.
16. Социальная работа: энцикл. / под ред. академика РАН В. И. Жукова / 2-е изд., доп. и перераб. М.: Изд-во РГСУ.
17. Иванов Д.А. Компетентностный подход в образовании / Д.А. Иванов, К.Г. Митрофанов, О.В. Соколова – М.: АПКИПРО, 2003.
18. Казаков Ю.В. О формулировке выводов и научной новизны в диссертационных работах / Ю.В. Казаков // Alma mater – Вестник высшей школы. – 2003. – № 2. – С. 32–36.
19. Козлова А.М. Повышение квалификации в органах социальной защиты населения г. Краснодар / А.М. Козлова // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 5.
20. Кондурар М.В. Понятия компетенция и компетентность в образовании / М.В. Кондурар // Вектор науки ТГУ. – 2012. – №1(8). – С. 189–191.
21. Кузьмина Н.В. Системный подход в педагогическом исследовании // Методология педагогических исследований / Под ред. А.И. Пискунова. – М.: 1980. – 82–117 с.
22. Маслова В.М. Управление персоналом: учебник для студ. вузов, обучающихся по экон. спец. / В.М. Маслова. – Изд-во «Лань» (ЭБС). – М.: 23 Юрайт, 2011. – 489 с.

23. Менеджмент социальной работы: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Войтенко. – М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС, 1999. – 288 с.
24. Методы системного педагогического исследования / Под ред. Н.В. Кузьминой. – Изд-во ЛГУ, 2010. – 172 с.
25. Минервин И.А. Внутрифирменное обучение рабочих / И.А. Минервин // Экономист. – 2008. - № 2. – 206 с.
26. Митрофанова Е. А., Свистунов, В. М., Каштанова, Е. В. Управление персоналом: теория и практика. Организация обучения и профессиональное образование персонала: учебно-практическое пособие / Е. А. Митрофанова, В. М. Свистунов, Е. В. Каштанова. – М.: Проспект. 2012. – 72 с.
27. Митрохин В.А. Образование в области социальной работы / В.А. Митхорин // Социальная работа: теория, технология, образование. – 2016 – № 1. – С. 18
28. Мицкевич Н.И. Дидактические основы повышения квалификации: теория и практика: моногр. / Н.И. Мицкевич. – Минск: Изд-во БГПУ им. М. Танка, 1999. – 206 с.
29. Найн А.Я. Вопросы систематизации категорий педагогики / А.Я. Найн // Понятийный аппарат педагогики и образования: сб. науч. тр. – Екатеринбург. – 1995. – № 1. – 23 с.
30. Нестерова Г. Ф. (2009) Социальная работа как самостоятельная прикладная наука и социальная технология / Г.Ф. Нестерова // Отечественный журнал социальной работы. –2009. – №2. – 72–75 с.
31. Никитин Э.М. Приоритеты развития системы повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников образования / Э. М. Никитин // Методист. – 2007. – № 2. – 2–6 с.
32. Новикова, В.Н. Оценка удовлетворенности работодателей образовательной деятельностью университета в рамках проведения

внутренней самооценки вуза в соответствии с ФГОС ВО 3++ / В.Н. Новикова // Развитие образования. – 2019. – № 2 (4). – 94-98 с. – ISSN 2619-1466.

33. К проблеме объективизации педагогического творчества. Понятийный аппарат педагогики и образования: сб. науч. тр. / под ред. С. А. Новоселова. – М.: Педагогика, Екатеринбург, 1996. – Вып. 2. – 104 с.

34. Приказ Минтруда России от 22.10.2013 N 571н. «Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по социальной работе: Зарег. в Минюсте России 06.12.2013 N 30549.

35. Присяжная А.Ф. Прогностическая компетентность преподавателей и обучаемых / А.Ф. Присяжная // Педагогика. – 2005. – № 5. – С. 71–78.

36. Психология: слов. / под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.

37. Оганян К.М. Социология: учебное пособие для прикладного бакалавриата / К. М. Оганян, К. К. Оганян. – М.: Юрайт, – 2017.

38. Одегов Ю.Г. Аудит и контроллинг персонала / Ю.Г. Одегов, Т.В. Никонова. – М.: Альфа-Пресс, 2006. – 560 с.

39. Одегов Ю.Г. Оценка эффективности работы с персоналом: методический подход / Ю. Г. Одегов, К. Х. Абдурахманов, Л. Р. Котова. – М.: Альфа-Пресс, 2011. – 752 с.

40. Олейникова О.Н. Повышение квалификации рабочих на производстве / И.Т. Сенченко. – М., 2006.

41. Остапенко А.А. Теория педагогической системы Н.В. Кузьминой: генезис и следствия / А.А. Остапенко //Человек. Сообщество. Управление. – 2013. – №4. – 37-52 с.

42. Кризисы развития педагога и его образовательная деятельность. Современные ориентиры в образовании педагогов: матер. науч.- практ. конф. «Непрерывное образование педагога: вероятностный прогноз и новые проекты» / под ред. Л.Г. Петряевской. – СПб. – Иркутск, 1998. – 188 с.

43. Плотникова Е.А. Программа лояльности – дань моде или эффективный маркетинговый инструмент / Е.А.Плотникова //

Маркетинговые коммуникации. – 2006. – №12.

44. Повышение квалификации и подготовка кадров: сб. науч. тр./ под ред. Ю.К. Бабанский – М: Московский гос. обл. ун-т, 2013. Выпуск 1, 2.

45. Постановление Правительства РФ от 26 июня 1995 г. № 610 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного профессионального образования (повышения квалификации) специалистов».

46. Подобед В.И. Системное управление образованием взрослых: Автореф. дис. д-ра пед. наук / Ин-т образования взрослых Рос. акад. образования. – Ярославль, 2009. – 38 с.

47. Потапенко Е. И. О результатах проверки: Справка с результатами проверки. / Е. И. Потапенко. – Тюмень, 2018 – № 07-4350.

48. Учитель Ю.Г. Разработка управленческих решений. и др. 2-е изд., перераб. и доп. / Ю. Г. Учитель – М.: Юнити-Дана, – 2007. – 383 с.

49. Рамзей Р.Г. Социальная работа: наука профессия: К развитию концепции / Р.Г. Рамзей // Социальная педагогика и социальная работа за рубежом. – 2012. – № 1. – С. 39

50. Розин В.А. Основные требования к концепции образования взрослых / В.А. Розин // Новые знания. – 2014. – № 3. – С. 1–3.

51. Руководство к своду знаний по управлению проектами (РМВОК-4). 4-е изд. – М.: 2010. – 496 с.

52. Савицкий М.Т, Кузнецова Л. П., Котлярова И. О. Лидера выявить и обучить // Служба кадров – 2016. – №10. – 32–36 с.

53. Свергун О., Пасс Ю. HR-практика. Управление персоналом: как это есть на самом деле / О. Свергун, Ю. Пасс. СПб.: Питер, – 2005. – 320 с.

54. Серых О. Обзор современных методов обучения сотрудников / О. Серых // Управление персоналом – 2008. – № 10. – 12 с.

55. Сидоров В. А. Образование и подготовка кадров в условиях новой технической реконструкции / В.А. Сидоров – М. – 2006.

56. Слостенин В.А. Субъектно-деятельностный подход в общем и профессиональном образовании. М.: Изд. дом «Магистр-Пресс», 2000. – 259–274 с.
57. Слободской А.Л. Риски в управлении персоналом / А.Л. Слободской. СПб.: СПбГУЭФ – 2011. – 155 с.
58. Смирнов И. В. Классификация современных подходов к повышению квалификации специалистов / И.В. Смирнов // Молодой ученый. – 2009. – №9. – 172-175 с.
59. Холостова Е.И. Теория социальной работы / Е. И. Холостова – 2001.
60. Топоровский В.П. Интегративный подход к формированию управленческой компетентности директора развивающейся школы: Автореф. дис. д-ра пед. наук. СПб., 2002. – 44 с.
61. Топчий Л. В. Эффективность социального обслуживания населения: методологические подходы, методика, практика / Л.В. Топчий // Эффективность социальной работы: Методологический семинар / сост.-ред. В. В. Колков. М. С. – 1998. – 28-29 с.
62. Топчий Л.В. Размышления об отечественной теории социальной работы / Л.В. Топчий // Отечественный журнал социальной работы – 2009. – №2. – 75-80 с.
63. Торкал А. Воздействие технологических изменений на характер и организацию подготовки работников / А. Торкал // Человек и труд – 2008. - № 2. – 22 с.
64. Оксинайд К.Э. Управление социальным развитием организации: учебное пособие / К.Э. Оксинайд. – М.: Флинта, Москва, – 2012.
65. Ускова Г. Вахтовый метод работы: советы по поиску персонала / Г. Ускова // Кадровое дело – 2010. – № 11. – 24 с.
66. Усманов Б.Ф., Фальковская К. И. Социальная работа с молодежью: вопросы эффективности / Б.Ф. Усманов – М.: Социум, – 2005.

67. Филатов С. А. Непрерывное профессиональное образование в контексте экономики, основанной на знаниях: автореферат диссертация д. э. н.: 08.00.01 / С. А. Филатов. – Н., 2005. – 369 с.

68. Фокин В.А., Фокин И.В. Содержание подготовки профессиональных социальных работников в США / Фокин В.А., Фокин И.В. // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2009. – №1. – 3–19 с.

69. Холостова Е.И. Профессионализм в социальной работе: учебное пособие. / Е.И. Холостова. – 2-е изд. – М. – 2007.

70. Худякова В.А. Теория и практика психологии управления. Настольная книга менеджера по персоналу / В.А. Худякова. – М.: Владос-Пресс. – 2008. – 220 с.

71. Чернышева Л. Как разбудить пассивных и контролировать активных сотрудников / Л.Чернышева // Кадровое дело – 2010. – № 11. – 15 с.

72. Менеджмент: слов. / под общ. ред. А.И. Шамардина. – М.: Волгоград, 2012.

73. Щербаков М.В. Система обучения персонала как фактор конкурентоспособности фирмы / М. В. Щербаков // Человек и труд. – 2013. – № 8. – С. 58-64.

74. Шапиро Б.Ю. Подготовка и переподготовка кадров в области социальной работы: идеология и содержание // Зарубежный и отечественный опыт социальной работы: Учебно-методическое пособие. М.: СТИ, 1999. – с. 155-159.

75. Шафранова О.С. Формирование состава предприятия / О.С. Шафранова // Справочник по работе с персоналом. – 2008. – № 4. – 21-24 с.

76. Шмелева Н.Б. Социальная работа: личность и профессия: учеб. – метод. Пособие для студ. Вузов / О.С. Шмелева. – М.: Социология, 2004. – 209 с.

77. Ядов В.А. Методология и методы социологических исследований: сб. ст. / под ред. В.А. Ядова – М.: ГУГН, 2003.

78. ИИТО ЮНЕСКО. Что такое повышение квалификации
[Электронный ресурс]. Режим
доступа://<http://websoft.ru/db/wb/1AE35D3CA08D4DDEC3256F310047E8A7/dos.html>

79. Пономарева, М. Корпоративное обучение: от теории к практике /
М. Пономарева [Электронный ресурс] – Режим доступа:
<http://www.executive.ru/education/adviser/1156185/?page=0>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

«Тест на определение стрессоустойчивости на рабочем месте»

Ниже предлагается тест, который позволяет получить оценку вашего уровня стрессоустойчивости. Вы получите тем более объективный результат, чем более искренними будут ваши ответы. Обведите кружком подходящий вариант по каждому утверждению.

Таблица 6.1 Тест на определение стрессоустойчивости

Утверждения	Редко	Иногда	Часто
1. Я думаю, что меня недооценивают в коллективе	1	2	3
2. Я стараюсь работать, учиться, даже если бываю не совсем здоров	1	2	3
3. Я переживаю за качество своей работы	1	2	3
4. Я бываю, настроен агрессивно	1	2	3
5. Я не терплю критики в свой адрес	1	2	3
6. Я бываю раздражителен	1	2	3
7. Я стараюсь быть лидером там, где это возможно	1	2	3
8. Меня считают человеком настойчивым и напористым	1	2	3
9. Я страдаю бессонницей	1	2	3
10. Своим недругам я могу дать отпор	1	2	3
11. Я эмоционально и болезненно переживаю неприятность	1	2	3
12. У меня не хватает времени на отдых	1	2	3
13. У меня возникают конфликтные ситуации	1	2	3
14. Мне не хватает власти, чтобы реализовать себя	1	2	3
15. У меня не хватает времени, чтобы заняться любимым делом	1	2	3
16. Я все делаю быстро	1	2	3
17. Я испытываю страх, что не поступлю в институт	1	2	3
18. Я действую сгоряча, а затем переживаю за свои дела и поступки.	1	2	3

Далее подсчитайте суммарное число баллов, которое было набрано, и определите, каков уровень вашей стрессоустойчивости, по таблице:

Таблица 6.2 Тест на определение стрессоустойчивости личности

Суммарное число баллов	Уровень вашей стрессоустойчивости
51 - 54	1 – очень низкий
53 - 50	2 – низкий
49 - 46	3 – ниже среднего
45 - 42	4 – чуть ниже среднего
41 - 38	5 – средний
37 - 34	6 – чуть выше среднего
33 - 30	7 – выше среднего
29 - 26	8 – высокий
18 - 22	9 – очень высокий

Чем меньше (суммарное число) баллов вы набрали, тем выше ваша стрессоустойчивость, и наоборот. Если у вас 1-й и даже 2-й уровень стрессоустойчивости, то вам необходимо кардинально менять свой образ жизни.