

3. *Онищенко Г.Г.* Актуальные вопросы обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения / Г.Г. Онищенко // Гиг. и Сан.. – 2008. – №5. – С. 4-15.

4. *Тахтаров В.Г.* Содержание и методика социально-медицинской работы. Учебн. пос.для студентов высш. учебн. завед / ,Тахтаров. В.Г.,Шмелева -М.: изд. Академия,2010.- 224 с.

Сажина Н.С.

РГППУ, г. Екатеринбург

К ВОПРОСУ ОБ ОЦЕНКЕ КОМПЕТЕНТНОСТИ И ПРОФЕССИОНАЛИЗМА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

В настоящее время в условиях рыночной экономики существенно возрастают требования работодателей, общества к уровню профессионализма специалистов социальной сферы, т.к. профессионализм и компетентность специалистов социальной работы являются основополагающим фактором эффективной деятельности социальных служб.

Основой компетентности является информированность, поэтому у сотрудников социальных сервисов необходимо стимулировать интерес к новой информации. Но социальные службы поставлены в условия выживания, а не эффективной деятельности, а значит, на первый план выдвигаются проблемы обеспечения собственного функционирования. То есть приоритетным является решение проблем ресурсного обеспечения, распределения обязанностей, регламентации действий специалистов, разделения власти и ответственности, отчетности и контроля.

Стабильность и оптимальное развитие, а, значит, и эффективность деятельности социальных служб во многом зависят от установок, задаваемых вышестоящими организациями. На сегодняшний же день, они нужны для того, чтобы выполнять отчеты, что и определяет наличие лишь показателей количества оказанных услуг в оценке эффективности деятельности службы без показателей качества. Например, важен такой показатель, как «количество услуг».

Необходимость увеличения количественных показателей приводит к стремлению все направления работы с клиентом оформить как услуги, которые можно подсчитать. В этих условиях главным становится количество оказанных услуг, а не качественное изменение ситуации клиента. Направления работы, которые невозможно назвать «услугой» не получают развития и усложнения

работы, повышения качества работы не происходит. Получают развитие бюрократизация и рутинизация работы.

Таким образом, деятельность социальных служб нуждается в объективной комплексной оценке, которую можно осуществить только при условии наличия критериев и стандартов социальной поддержки людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации. При отсутствии стандартов невозможно установить, выполняется ли работа персоналом достаточно эффективно. Если нет стандарта, то любое измерение деятельности будет необъяснимым. Отсутствие стандарта затрудняет анализ всех данных, полученных при исследовании деятельности организации.

В государственных социальных службах оценка эффективности проводится лишь по единичным инициативам и не является неотъемлемым элементом анализа организационной деятельности. Оценочные исследования редко санкционируются вышестоящими органами власти. Ежедневной, еженедельной, ежемесячной, ежеквартальной и годовой оценке подлежат лишь количественные показатели социальных служб, которые представляются в виде таблиц. В этих таблицах содержится вся информация по количеству оказанных клиентам услуг, по составу семей (обязательно выделяется сколько несовершеннолетних детей было обслужено), по категориям семей, по видам услуг. С видами услуг и категориями клиентов можно подробнее ознакомиться в приложениях. Содержится в этом документе и стоимость предоставленной клиентам материальной помощи (вещи, выданные из банка поношенной одежды, высчитываются в единицах). Документ подобного содержания и структуры не содержит параметров и категорий, позволяющих осуществить анализ эффективности деятельности социальной службы или анализ эффективности оказанных клиентам услуг. На это в социальных службах не претендуют и называют этот документ «статотчет», чем он по сути и является. Данные же, содержащиеся в этих отчетах называют «основными показателями обратившихся за помощью семей и обслуженных граждан». По этим данным трудно, если не сказать, невозможно представить, каков эффект от деятельности службы. При этом в этих показателях не учитывается возраст и пол клиентов, тогда как даже эти показатели позволили бы яснее представить, кто он - клиент службы и каковы его нужды. Этот статистический отчет подведомственной организации - вот все, что нужно ведомству, а значит государству. На уровне внутренней документации осуществляется лишь сводная систематизация данных по, опять же, количеству оказанных услуг, категориям «обслуженных граждан».

Оценка достигаемого эффекта в результатах своей работы специалисты социальной службы осуществляют на уровне вербальной рефлексии во время

бесед с коллегами, либо в ходе узкопрофессионального персонального анализа своей работы.

Аттестации также выступает как комплексный метод оценки эффективности труда социальных работников. Аттестация- это процедура систематической оценки соответствия деятельности конкретного работника стандарту выполнения работы на данном рабочем месте в данной должности, с применением методов оценки персонала, это комплексная проверка уровня деловых, личностных, а порой и моральных качеств работника по соответствующей должности.

Существует большое количество «за» и «против» официальной аттестации работников. Аргументом против является мнение о том, что руководитель и заведующие и так постоянно оценивают своих сотрудников, что аттестация- это формальная юридическая процедура, необходимая только для подтверждения или повышения разряда оплаты труда. Аргументом в пользу аттестации в настоящее время является то, что она не только служит юридической основой переводов, продвижений по службе, наград, увольнений и установления заработной платы, но и осуществляет ряд важных целей: помогает определить, во-первых, какие работники требуют большей подготовки и, во-вторых, результаты программ подготовки персонала. Она помогает установлению и укреплению деловых отношений между подчиненными и руководителями через обсуждение результатов оценки и, кроме того, она побуждает руководителей оказать необходимую помощь.

Особое значение аттестации в том, что она побуждает персонал работать более эффективно. Наличие соответствующей программы и гласность результатов ее выполнения развивают инициативу, чувство ответственности и стимулируют стремление работать лучше и эффективнее. Аттестация – один из наиболее эффективных инструментов управления персоналом, она позволяет провести диагностику персонала; определить ценность сотрудников не только для подразделения, но и для всей организации; обоснованно принимать управленческие решения, особенно связанные со стратегическими задачами организации.

Практика оценки эффективности по количественным показателям и материальным затратам обуславливает выбор методов работы с клиентом и приоритеты деятельности службы: развитие получают те методы, которые позволяют произвести большее количество услуг за меньшее время, то есть групповые.

В социологии управления сформирован довольно противоречивый блок представлений об эффективности организаций и о её оценке, многие из которых мало применимы к социальным службам. Существующие модели

концентрируются на одних параметрах, не учитывая влияния или значения других. Очевидно, что для успешной оценки эффектов социальной службы необходима компиляция количественных и качественных подходов в оценке эффективности деятельности социальных служб, с определением качественных и количественных параметров, критериев и показателей эффективности.

Одним из выходов решения проблем является введение квалиметрического подхода. В современной России проблематика квалитологии и квалиметрии стала актуальной и объективно востребованной различными субъектами педагогического процесса. Отечественную образовательную (педагогическую) квалиметрию можно рассматривать как: а) науку (самостоятельную отрасль научного знания), разрабатывающую теоретические и прикладные проблемы измерения и оценки педагогических объектов; б) область педагогических исследований с применением математических методов, направленную на диагностику личностных, профессиональных, специальных качеств специалистов социальных служб.

Основными категориями научного аппарата образовательной квалиметрии являются: экспертиза, квалиметрический мониторинг, контрольно-оценочные мероприятия, оценка качества обученности, профессиональной подготовленности специалиста социальных служб. Основными составляющими (разделами) квалиметрии являются: а) методология и практическая разработка новых моделей оценок и технологий оценивания результатов обучения специалистов социальной сферы; б) методология и практическая разработка технологий оценки эффективности целостного процесса в процедурах лицензирования, аттестации и аккредитации учреждений социальной сферы; в) анализ обеспечения принятых норм качества образования, в том числе государственных образовательных стандартов как нормативной базы учебного процесса; г) квалиметрия (количественно-качественная оценка) информационного массива; д) квалиметрический мониторинг профессионализма кадрового потенциала социальных учреждений.

Квалиметрический подход специалистов социальной сферы является ответом на объективные требования времени, связанные с развитием современного рынка образовательных услуг, динамичными изменениями социальной инфраструктуры российского общества, повышением конкуренции на рынке труда, повышением эффективности деятельности специалистов социальной сферы.