

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДОСТИЖЕНИЙ НАУЧНЫХ ШКОЛ УПРАВЛЕНИЯ В СОВРЕМЕННОЙ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

Е.О. Буханько,  
научный руководитель А. Д. Абашина  
Россия, г. Санкт-Петербург,

*Российский государственный педагогический университет им А. И. Герцена*

Рассмотрим, как реализуются достижения основных школ управления: школы научного управления, классической школы управления, школы человеческих отношений и поведенческих наук, математической школы в практике социальной работы.

Школа «научного управления» (1885 – 1920). Анализ содержания работы и её основных элементов, замеры затрат времени на выполнение приемов труда, рабочих движений, выявление непродуктивных движений, разработка рациональных приемов труда рассматривалась в рамках школы как средство совершенствования производства [2; 19]. Социальная работа требует от специалиста, работающего в данной сфере, особых профессиональных компетенций (профессиональных навыков, знаний и умений). Именно поэтому осуществляется профессиональный отбор специалистов по социальной работе в учреждениях социальной защиты населения, образования, здравоохранения и др. Существуют определенные требования, зафиксированные в национальном стандарте Российской Федерации (ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»). Данные требования включают соответствующий уровень образования (полное высшее), знание теории и практики социальной работы, основных направлений проводимой политики социальной защиты населения, нормативно-правовых актов в сфере социальной защиты населения; а также необходимые умения (выявление семей и отдельных граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, применять технологии социальной работы, участвовать в работе по профилактике асоциального поведения, социального сиротства и др.). Учреждения социальной сферы направляют специалистов на повышение квалификации (курсы, тренинги, семинары). Таким образом, происходит отбор работников, лучше всего подходящих для выполнения задач специалиста по социальной работе и обеспечивается их обучение.

Специалистов социальной сферы обеспечивают ресурсами, требуемыми для эффективного выполнения их задач: кабинет, оборудованный необходимой мебелью, компьютером; специализированная литература; бланки соответствующие специфике работы (акт обследования жилищно-бытовых условий, социальный паспорт класса и др.).

Основоположниками школы «научного управления» предлагалось стимулирование с целью повышения заинтересованности работников в увеличении производительности и объема производства. Так, постоянно совершенствуется система оплаты труда в учреждениях социальной защиты населения (надбавки, премии, бальная система оплаты труда), другими словами, используется материальное стимулирование для повышения производительности труда.

Классическая (административная) школа управления (1920-1950). Целью школы было создание универсальных принципов успешного управления работой организации в целом [2; 19]. Рассмотрим, как реализуются принципы управления по Г. Эмерсону в практике социальной работы.

1. Отчетливо поставленные идеалы и цели: алгоритм социальной работы с клиентом включает ряд этапов: подготовительный, целеполагание, сбор и анализ информации, составление программы действий, реализация программы.

2. Здравый смысл: в учреждениях социальной защиты проводится мониторинг качества социальных услуг, с целью дальнейшего совершенствования системы. Компетентная консультация: специалисты по социальной работе взаимодействуют с психологами, социальными педагогами, специалистами системы здравоохранения, работниками органов опеки и попечительства, правоохранительных органов и др.

3. Дисциплина: четкое распределение функций специалистов, нормированный график работы, права и обязанности сотрудников.

4. Справедливое отношение к персоналу: исключен произвол по отношению к работникам, существует материальное стимулирование в зависимости от объема выполненной работы.

5. Быстрый, надежный, полный, точный и постоянный учет: мониторинг эффективности работы, получение обратной связи от клиентов.

6. Диспетчерование: директор и его заместитель, заведующие отделами осуществляют централизованный контроль, с целью обеспечения эффективного выполнения плана проведения намеченных работ.

7. Нормы и расписания: все работы охвачены нормами труда.

8. Нормализация условий: обеспечение условий и охраны труда.

9. Нормирование операций: устанавливается оптимальный режим работы, четкое распределение функций между специалистами и начальством.

10. Писанные стандартные инструкции: должностные инструкции специалистов.

11. Вознаграждение за производительность: заработная плата, премирование, надбавки, доплаты (за совмещение должностей, за разъездной характер работы и др.) [4, с. 12].

Школа человеческих отношений (1930-1950) и школа поведенческих наук (с 1950). Школа человеческих отношений рекомендовала определенные приемы управления человеческими отношениями, включающие эффективные действия непосредственных начальников, предоставление работникам более широких возможностей общения на работе. Поведенческие науки, такие, как психология и социология, сделали изучение поведения на рабочем месте строго научным. Социальное взаимодействие, мотивации, характер власти и авторитет, организационная структура, коммуникации в организациях, лидерство, изменение содержания работы и качества трудовой жизни изучалось представителями школы поведенческих наук [4, с.230].

Высокая мотивация персонала – это важнейшее условие успеха организации. Так, в социальной работе используются различные виды материального (заработная плата, премирование, доплаты, надбавки) и нематериального стимулирования (предоставление льгот, возможность должностного продвижения, празднование профессионального праздника, поздравление с днем рождения, юбилеем и др.). Осуществляются мероприятия, направленные на сплочение коллектива: коллективные выездные мероприятия, совместные обеды отделов, рабочих групп.

Для специалистов помогающих профессий, в том числе для специалистов по социальной работе, остается актуальной проблема профессионального выгорания. Наиболее характерными признаками выгорания являются признаки дискомфорта с преобладанием отрицательных эмоций, утомляемость, снижение работоспособности, депрессия, эмоциональная опустошенность, конфликтность, злой юмор, мысли о суициде и т.д. [3, с. 101]. На практике для поддержания и укрепления здоровья работников стали использовать различные системы – индивидуальные, групповые, коллективные. К ним, например, относятся: психологические приемы самозащиты в ситуациях «негативного общения»; комнаты и методики релаксации, психологической разгрузки; индивидуальная и групповая психотерапия; периодические медицинские осмотры и оказание врачебной помощи; предоставление путевок по льготным ценам в санатории, дома отдыха, пансионаты; занятия физкультурой и др.[5, с. 102].

Школа «науки управления» – количественный подход (с 1950). Математика, кибернетика, статистика внесли вклад в теорию управления. Исследование операций и математические модели применительно к решению операционных проблем организации составляют суть подхода математической школы управления[2, с. 20]. Математические методы (методы количественного анализа) применяются в социальной работе в изучении социальных проблем. Количественные методы носят математический характер и позволяют исследовать такие социальные явления, как безработица, безнадзорность и беспризорность, инвалидность и др.

Школы управления находятся в тесной связи друг с другом, поэтому в практике социальной работы достижения школ управления используются комплексно:

- 1) любое учреждение социальной сферы имеет четко поставленные цели и задачи, в соответствии с которыми определяется штат сотрудников;
- 2) при отборе работников, лучше всего подходящих для выполнения определенных задач, учитываются как количественные (трудовой стаж) так и качественные показатели (определенные личностные качества);
- 3) осуществляется деятельность руководителей разных уровней;
- 4) уделяется внимание как формальной, так и неформальной структурам организации;
- 5) для повышения производительности труда используются как материальное, так и нематериальное стимулирование;
- 6) осуществляется мониторинг качества и эффективности предоставляемых социальных услуг и др.

### **Литература**

1. Абашина А.Д., Бондарева Т.В. Осмысление социальной работы в контексте современного научного знания / Социальное взаимодействие в различных сферах жизнедеятельности: Мат. III Межд. научно-практ. конференции / отв. ред. Е.И. Бражник, Н.Н. Суртаева, С.В. Кривых. Санкт-Петербург: Экспресс, 2013. С.86-92
2. Басовский Л.Е. Менеджмент: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2000. 216 с.
3. Бражник Е.И., Кошкина В.С. Социальное партнерство в подготовке и трудоустройстве специалистов // Социальное взаимодействие в различных сферах жизнедеятельности. Материалы II Международной научно-практической конференции / отв. Ред. Е.И. Бражник, С.В. Кривых. СПб.: Экспресс, 2012. С. 140-142.
4. Жолдак В.И., Сейранов С.Г. Менеджмент: монография. М.: Физическая культура, 2006. 372 с.
5. Лукьянова И.Е., Сигида Е.А. Теоретические и практические вопросы менеджмента в социальной работе // Иппотерапия. Инвалидный конный спорт. Опыт и перспективы: материалы межрегиональной конференции 2-3 мая 2010 г. Санкт-Петербург. СПб.: Изд-во Политехн. ун-та, 2010. С. 100-102.

## **НОРМАТИВНЫЕ ОСНОВЫ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В РЕГИОНЕ**

С. Волкова  
научный руководитель Г.И. Журухин  
Россия, г. Екатеринбург

*Российский государственный профессионально-педагогический университет*

Политическая подоплека сверхнизких тарифов на оказание платных услуг населению в трудной жизненной ситуации в условиях низкого уровня пенсий, невысокого уровня доходов большинства населения понятна. Но также должно быть понятно и то,