

DOI: 10.12731/2218-7405-2016-3-4

УДК 616.472

НЕПРЕРЫВНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ В ОБЛАСТИ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ КАК ГАРАНТ ВЫСОКОГО КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

Лифанова Т.Е., Голенкова О.В.

Цель. *Статья посвящена технологиям непрерывного профессионального образования в области социальной работы в условиях современной модернизации высшего образования. Предметом анализа выступают образовательные технологии повышения квалификации социальных работников как гаранта высокого качества обслуживания населения.*

Методы проведения исследования. *Содержание программы повышения квалификации разработано с использованием таких методов социологического исследования, как анкетирование, опрос, методы математико-статистической обработки данных, принцип историко-педагогической реконструкции.*

Результаты. *Результаты работы заключаются в том, что авторами на основе проведенного мониторинга качества социальных услуг были определены мероприятия, необходимые для повышения эффективности социального обслуживания населения, описанные в статье, предложены программа курсов непрерывной профессиональной подготовки в области социальной работы.*

Область применения результатов. *Полученные результаты исследования могут найти практическое применение в такой области, как практика социальной работы с различными категориями населения, система дополнительного профессионального образования в области социальной работы.*

Ключевые слова: *профессиональное образование; социальная работа; социальное обслуживание населения; дополнительное профессиональное образование.*

CONTINUING VOCATIONAL TRAINING IN THE FIELD OF SOCIAL WORK AS A GUARANTEE FOR THE HIGH QUALITY OF PUBLIC SERVICES

Lifanova T.E, Golenkova O.V.

Goal. *The article is devoted to the technology of continuous vocational training in the field of social work in the modern conditions of modernization of higher education. The analysis supports educational technology professional development of social workers as the guarantor of high quality services to the population.*

Methods of conducting research. *The content of the training programs is developed with using such methods of sociological research as questionnaire, survey, methods of mathematical-statistical data processing, the principle of historical-pedagogical reconstruction.*

Results. *The results of the work consist in the fact that on the basis of the conducted monitoring the quality of social services the authors defined activities which are required for improving the efficiency of social service of the population described in the article, the program of courses of continuous vocational training in the field of social work is proposed.*

The scope of the results. *The obtained results can find practical application in the field of practice of social work with different categories of the population, the system of additional professional education in the field of social work.*

Keywords: *vocational training; social work; social services; additional professional education.*

Функционирование современного российского общества требует социальной модернизации; в противном случае достижение экономических целей будет крайне сложным, а результат такой политики вряд ли будет приемлемым для социума.

Продолжается модернизация отдельных типов социальных учреждений, структуры социальных услуг, развитие рынка социальных услуг. Продолжается серьезная работа по переводу всей системы на новые организационные формы (преобразование государственных учреждений в форму казенных организаций, бюджетных с дополнительными полномочиями, автономных некоммерческих), что позволяет внедрить платные социальные услуги, увеличив контингент получателей услуг и повысив их качество. Необходимо введение страховых платных услуг в стационарных учреждениях и расширение спектра социальных услуг: информационных, правовых, консультационных, психологических.

За последнее десятилетие сложилась стройная система оказания социальной помощи населению через социальные службы. Этому способствует также реализация «дорожной карты» «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013-2018 годы)» [5] и Федеральный закон №442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [9], которые призваны обеспечить доступность, повысить эффективность и качество предоставления населению услуг в сфере социального обслуживания, увязанных с переходом на «эффективный контракт».

Вырабатывая направления модернизации социальной сферы в России, мы должны предложить комплексные решения, ориентируясь на утвержденную указом Президента РФ от 12 мая 2009 г. «Стратегию национальной безопасности Российской Федерации до 2020 г.» – систему стратегических приоритетов, целей и мер, обеспечивающих устойчивое развитие государства на долгосрочную перспективу [11].

Важнейшими из них являются: обеспечение социальной стабильности в обществе, повышение качества жизни российских граждан, снижение уровня социального и имущественного неравенства населения, улучшение демографической ситуации через стимулирование рождаемости и сокращения смертности населения, поддержка социально значимой трудовой занятости и системы защиты от безработицы, внедрение норм социальной поддержки отдельных категорий граждан, совершенствование института семьи, охраны материнства, отцовства и детства. Отдельные составляющие данной стратегии находят отражение и в Концепции духовно-нравственного развития и воспитания личности гражданина России [4]. Определяя пути модернизации социальной сферы, мы можем обратиться и к опыту зарубежных стран, ориентируясь на передовые достижения и успехи в социальной работе.

Модернизация управления системой социальной защиты населения требует разработки системы критериев оценки эффективности, разграничения полномочий в области социальной защиты населения между федеральным центром, субъектами РФ и муниципальными образованиями, выработки механизмов взаимодействия государственных и муниципальных органов с бизнес-сообществом, некоммерческими и иными общественными организациями.

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

ственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием [7].

В основе оценки качества социальных услуг должно содержаться мнение получателей социальных услуг по таким параметрам, как:

- состояние инфраструктуры, связанной с предоставлением услуги;
- состояние здания (помещения), в котором осуществляется предоставление услуги;
- состояние инвентаря (мебели и др.) организации (учреждения), оказывающей государственные услуги;
- возможность получения справочной информации об оказываемой государственной услуге;
- личное взаимодействие респондента с работниками организации (учреждения), оказывающей государственные услуги;
- условия ожидания приема и времени ожидания получения услуги;
- график работы с посетителями;
- компетентность сотрудников;
- результат получения услуги [8].

Теоретические исследования и практические социологические опросы позволяют сделать вывод о том, что главными негативными факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг, являются следующие: отсутствие личной заинтересованности персонала в качественном выполнении услуги; отсутствие возможности влиять на качество предоставляемых услуг; отсутствие нужной информации в учреждении; перегруженность работой персонала, невнимательное отношение персонала к клиентам; неудобный график работы [8].

При этом конкретные социологические исследования качества жизни населения показали, что «ментальность и ценностные ориентиры широких слоев населения области незначительно изменились за период проведения реформ, решение повседневных забот население по-прежнему связывает с государственными структурами» [2].

Безусловным является то, что оценка качества предоставляемых учреждениями социальных услуг зависит не только от экономических показателей учреждения, но и от личностно ориентированного подхода к оказанию такого рода услуг, который должен обеспечиваться кадровым обеспечением учреждений социального обслуживания населения, что включает:

- динамику заполнения вакантных должностей;
- обучение и повышение квалификации работников;
- развитие наставничества в социальной сфере [1].

Для социальных работников, многие из которых не имеют профессионального образования, курсы повышения квалификации – это замечательная возможность повысить уровень своих знаний, приобрести полезные навыки и перенять опыт успешных специалистов. Ведь от профессионализма социальных работников зависит эффективность социального обслуживания и уровень доверия граждан к государственным социальным учреждениям.

В рамках образовательной деятельности, которую осуществляет ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г.Петровского» в г. Брянске, были разработаны учебно-тематические планы курсов повышения квалификации для различных категорий работников социальной сферы: руководителей комплексных центров социального обслуживания населения, психологов, специалистов социальной работы.

Курсы повышения квалификации по теме «Инновационные технологии в системе социального обслуживания населения» имеют своей целью развитие профессиональных практико-ориентированных компетенций специалистов в области социальной работы (табл. 1). Категория слушателей, на которых рассчитаны курсы, – руководители комплексных центров социального обслуживания населения. Курсы могут быть рассчитаны как на 72 часа, так на большее количество часов, и осуществляться в режиме работы как без отрыва от работы, так и с частичным (полным) отрывом от работы, в зависимости от потребностей и возможностей заказчика.

Таблица 1

Программа курсов по теме «Инновационные технологии в системе социального обслуживания населения»

№ п/п	Раздел	Наименование раздела
1.	Модуль 1.	<i>Правовое обеспечение деятельности учреждений социальной защиты населения</i>
2.	Раздел 1. 1.	Правовое регулирование социального обеспечения и социального обслуживания
3.	Раздел 1. 2.	Трудовое законодательство и актуальные проблемы кадровой работы
4.	Раздел 1. 3.	Правовое регулирование хозяйственной деятельности учреждений
5.	Модуль 2.	<i>Технология профориентации, адаптации и оценки уровня адаптивности персонала</i>
6.	Раздел 2. 1.	Социализация персонала
7.	Раздел 2. 2.	Управление профориентацией и адаптацией персонала

8.	Раздел 2. 3.	Оценка уровня адаптивности сотрудников
9.	Модуль 3.	<i>Инновации в теории и практике социальной работы</i>
10.	Раздел 1.	Технологии социальной работы с социально не защищенными категориями населения: традиции и инновации
11.	Раздел 2.	Содержание и методика психосоциальной работы в системе социальной работы
12.	Раздел 3.	Новые формы и методы работы в обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов

Программа построена по принципу модулей, каждый из которых делится на разделы, которые, в свою очередь, делятся на темы. Количество часов по каждому модулю (разделу, теме) варьируется. Формы контроля – собеседование, тестирование, защита презентаций, защита проектов, зачет, экзамен – также может варьироваться.

Реализация данной программы позволяет руководителям учреждений социальной защиты населения, в том числе руководителям комплексных центров социального обслуживания населения, развить ранее полученные профессиональные практико-ориентированные компетенции специалистов в области правового обеспечения социальной работы, управления персоналом, менеджмента качества социальной работы, инноваций в теории и практике социальной работы.

Программа курсов повышения квалификации по теме «Формирование здорового образа жизни среди детей и подростков» ставит цель актуализацию профессиональных компетенций современного специалиста в области социальной работы по профилактике наркозависимости и алкоголезависимости среди детей и подростков. Категория слушателей: психологи, специалисты учреждений системы социальной защиты населения.

Курсы могут быть рассчитаны как на 72 часа, так на большее количество часов, и осуществляться в режиме работы как без отрыва от работы, так и с частичным (полным) отрывом от работы, в зависимости от потребностей и возможностей заказчика.

Программа построена по принципу модулей, каждый из которых делится на разделы (таблица 2), которые, в свою очередь, делятся на темы. Количество часов по каждому модулю (разделу, теме) варьируется. Формы контроля – собеседование, тестирование, защита презентаций, защита проектов, зачет, экзамен – также может варьироваться.

Таблица 2

**Программа курсов по теме «Формирование здорового образа жизни
 среди детей и подростков»**

Наименование модуля	Наименование разделов	Наименование тем
Модуль 1. Нормативно-правовая база деятельности учреждений социальной защиты населения в области предупреждения наркомании и алкоголизма среди несовершеннолетних	Раздел 1. Социальная работа и правовое регулирование	Тема 1. Правовое регулирование основных видов форм и методов социальной работы
		Тема 2. Правовое регулирование предупреждения наркомании и алкоголизма среди несовершеннолетних
	Раздел 2. Нормативно-правовые документы, регулирующие правоотношения в сфере предупреждения наркомании и алкоголизма среди несовершеннолетних	Тема 1. Федеральное и региональное законодательство в области борьбы с наркоманией в РФ
		Тема 2. Права и обязанности граждан в законодательстве РФ
Модуль 2. Инновации в теории и практике социальной работы	Раздел 1. Инновационные технологии в теоретической и практической деятельности учреждений СЗН	Тема 1. Технологии поддержки граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации
		Тема 2. Социальная работа с представителями различных этнических, религиозных, субкультурных групп, эмигрантами и беженцами
		Тема 3. Инновационные методы практики социальной работы
Модуль 3. Основы социальной наркологии	Раздел 1. Основы общей наркологии	Тема 1. Наркотические и психоактивные вещества
		Тема 2. Факторы развития наркозависимости
	Раздел 2. Классификация наркотических веществ	Тема 1. Классификация наркотических средств
		Тема 2. Борьба с распространением наркотических веществ в России и за рубежом

<p>Модуль 4. Профилактика употребления ПАВ в учреждениях образования</p>	<p>Раздел 1. Профилактика употребления ПАВ в учреждениях образования</p>	<p>Тема 1. Наркомания как проявление аддиктивного и девиантного поведения</p>
		<p>Тема 2. Социальные и психопатологические предпосылки формирования нарко- и токсикоманий у несовершеннолетних в современных условиях</p>
		<p>Тема 3. Семья как фактор наркотизации детей и подростков</p>
		<p>Тема 4. Первичная, вторичная и третичная профилактика</p>
<p>Модуль 5. Теоретические и практические аспекты социально-психологической работы по реабилитации и абилитации алкоголезависимых и наркозависимых несовершеннолетних</p>	<p>Раздел 1. Основные аспекты психологической реабилитации нарко- и алкоголезависимых подростков</p>	<p>Тема 1. Психологические особенности личностного развития и поведения нарко- и алкоголезависимых подростков</p>
		<p>Тема 2. Влияние микро- и макросреды на формирование зависимости</p>
		<p>Тема 3. Работа с со-зависимыми семьями</p>
		<p>Тема 4. Создание социальной сети и ее роль в реабилитации нарко- и алкоголезависимых подростков</p>
		<p>Тема 5. Значение и эффективность групповых занятий с зависимыми подростками</p>

Реализация данной программы позволяет практическим работникам учреждений социальной защиты (психологам, педагогам, социальным работникам, медико-социальным работникам):

- усовершенствовать имеющиеся профессиональные компетенции специалистов в области нормативно-правового обеспечения профилактики и регулирования наркомании и алкоголизма среди несовершеннолетних,
- ознакомиться с инновациями в теории и практике социальной работы;

- освоить основы социальной наркологии и методы профилактики употребления ПАВ в учреждениях образования;
- освоить теоретические и практические аспекты социально-психологической работы по реабилитации и абилитации алкоголезависимых и наркозависимых несовершеннолетних.

Для повышения качества предоставляемых социальных услуг необходима ориентация сотрудников учреждений, оказывающих социальные услуги, на удовлетворение запросов населения. Современный социальный работник должен обладать неким «портфелем компетенций», т.е. разносторонними способностями, которые основываются на собственных талантах и пронизаны оригинальной комбинацией практического опыта [12].

При профессиональной подготовке социального работника, в том числе в системе непрерывного (дополнительного) профессионального образования, рекомендуется использовать стиль конвергентного исследования (Convergent Discovery Style), предполагающий ситуацию или проблему, обозначенную преподавателем и с какими обучающиеся ранее не сталкивались (стиль направлен на развитие исследовательских навыков, формирование исследовательского мышления) [13, 14], при помощи которого формируются компетенции: «основываются на знаниях, конструируются через опыт, реализуются на основе воли» [15, 16].

Профессиональное развитие социального работника требует от него способности к самопроектированию, самосовершенствованию и самообразованию. Именно курсы повышения квалификации помогают специалистам социальной работы в своей профессиональной деятельности руководствоваться языком способностей как проекцией определенных черт личности, отвечающих требованиям социальной деятельности и определяющих ее успешность: умением слушать и понимать других, самостоятельностью и творческим складом мышления, организаторскими способностями, быстротой и точностью ориентировки в проблеме [9].

Таким образом, мы утверждаем, что модернизация российского образования предполагает и модернизацию дополнительного образования, что позволяет решить задачи:

- по осуществлению научного и организационно-методического сопровождения экспериментальной педагогической деятельности,
- по участию в разработке и реализации региональных программ развития образования,
- по проектированию поэтапного развития институтов и всех составляющих региональной системы непрерывного педагогического образования [6].

Реализация программ непрерывного профессионального образования позволит обеспечить «устойчивость существующего социального порядка, обеспечить системный контроль и составит основу обучения профессии, подтвержденной опытом поколений» [3].

Опыт развития профессиональной социальной работы в нашей стране убедительно показал эффективность решения многих социальных проблем средствами профессиональной социальной работы, обозначил значение социального образования как мощного антикризисного, созидательно-стабилизирующего потенциала развития общества. И именно система непрерывного профессионального образования, составным элементом которой являются курсы повышения квалификации, должна являться неотъемлемой частью профессиональной подготовки социального работника, имеющей многоуровневый и многоаспектный характер и представляющей собой процесс и результат формирования готовности к профессиональной деятельности [10].

Список литературы

1. Голенкова О.В. Модель профессиональной подготовки будущих социальных работников к сопровождению детей, оставшихся без попечения родителей // Современные проблемы науки и образования. 2012. №2. С. 183.
2. Гостенина В.И. Ценностные ориентиры молодежи и социальные факторы реформирования российской высшей школы в ситуации социального риска // Вестник Брянского государственного университета. 2012. № 1. С. 132-137.
3. Гостенина В.И., Лупенкова Е.Ю. Ценностные ориентиры и социальные факторы реформирования российской высшей школы // Среднерусский вестник общественных наук. 2010. № 4. С. 43-49.
4. Данилюк А.Я., Кондаков А.М., Тишков В.А. Концепция духовно-нравственного развития и воспитания личности гражданина России. Извлечения // Российское образование. 2010. № 1. С. 29-36.
5. «Дорожная карта» повышения эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения с 2013 по 2018 годы. URL: http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/9/Dorozhnaya_karta_po_sotcobslužhivaniu.doc (дата обращения: 23.02. 2016).
6. Лифанова Т.Е. Совершенствование системы дополнительного образования социально-педагогических работников // Современное образование: содержание, технологии, качество. 2015. № 2. С. 53-55.

7. Лифанова Т.Е., Голенкова О.В. Мониторинг качества обслуживания как основа развития социальной сферы // Современные исследования социальных проблем. Красноярск: Научно-инновационный центр, 2014. № 4 (20). 264. С. 227-240.
8. Лифанова Т.Е., Голенкова О.В. Профессиональное образование в области социальной работы – требование времени // Научный альманах. 2015. № 11-2 (13). С. 232-235.
9. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»: ФЗ №442 от 28 декабря 2013 г. URL: <http://www.rosmintrud.ru/docs/laws/112> (дата обращения: 26.02.2016).
10. «Об утверждении Порядка независимой оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг утвержденным требованиям к качеству»: Постановление администрации Брянской области от 27 апреля 2011 г. N 385 // Гарант.ру URL: <http://www.garant.ru/hotlaw/briansk/328964/#ixzz3edkijHg8> (дата обращения: 26.01.2016).
11. Стратегия национальной безопасности Российской Федерации до 2020г. // Открытое образование. 2009. № 3.С. 4-20.
12. Roos T.G. Die Arbeitswelt im Jahre 2020: Was bedeutet sie fur die Bildung (Leicht geandert fur Thurgauer Zeitung, 18 Juni 2002).
13. Ashworth, S., SueSee, B., & Edwards, K. (2007). Descriptions of Landmark Teaching Styles: A Spectrum Inventory. USA & Australia: The Spectrum Institute.
14. Spectrum of Teaching Styles. URL: <http://www.spectrumofteachingstyles.org/>
15. Frpenbeck John, Heyse Volker. Die Kompetenzbi ographie. Strategien der Kompetenzentwicklung durch selbstorganisiertes Lerner und multimediale Kommunikation. Waxmann Manster I New Vork, Munchen I Berlin, 1999.
16. Левочко М.Т. Компетенція як складова професійної діяльності спеціалістів економічного напряму в системі коледж-ВНЗ <http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/2860/>

References

1. Golenkova O.V. *Sovremennye problemy nauki i obrazovaniya*. 2012. №2, p. 183.
2. Gostenina V.I. *Vestnik Bryanskogo gosudarstvennogo universiteta*. 2012. № 1, pp. 132-137.
3. Gostenina V.I., Lupenkova E.Yu. *Srednerusskiy vestnik obshchestvennykh nauk*. 2010. № 4, pp. 43-49.
4. Danilyuk A.Ya., Kondakov A.M., Tishkov V.A. *Rossiyskoe obrazovanie*. 2010. № 1, pp. 29-36.

5. «Road map» improve the efficiency and quality of services in the field of social services from 2013 to 2018. http://www.rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/9/Dorozhnaya_karta_po_sotcobslyzhivaniu.doc
6. Lifanova T.E. *Sovremennoe obrazovanie: sodержanie, tekhnologii, kachestvo*. 2015. № 2, pp. 53-55.
7. Lifanova T.E., Golenkova O.V. *Sovremennye issledovaniya sotsial'nykh problem*. 2014. № 4 (20). 264, pp. 227-240.
8. Lifanova T.E., Golenkova O.V. *Nauchnyy al'manakh*. 2015. № 11-2 (13), pp. 232-235.
9. «On fundamentals of social servicing of citizens in the Russian Federation»: the Federal law № 442 of December 28, 2013. <http://www.rosmintrud.ru/docs/laws/112>
10. <http://www.garant.ru/hotlaw/briansk/328964/#ixzz3edkijHg8>
11. *Otkrytoe obrazovanie*. 2009. № 3, pp. 4-20.
12. Roos T. G. Die Arbeitswelt im Jahre 2020: Was bedeutet sie für die Bildung (Leicht geändert für Thurgauer Zeitung, 18 Juni 2002).
13. Ashworth, S., SueSee, B., & Edwards, K. (2007). Descriptions of Landmark Teaching Styles: A Spectrum Inventory. USA & Australia: The Spectrum Institute.
14. Spectrum of Teaching Styles. <http://www.spectrumofteachingstyles.org/>
15. Frpenbeck John, Heyse Volker. Die Kompetenzbiographie. Strategien der Kompetenzentwicklung durch selbstorganisiertes Lernen und multimediale Kommunikation. Waxmann Münster I New York, München I Berlin, 1999.
16. Levochko M.T. Kompetentsiya yak skladova profesiynoi diyal'nosti spetsialistiv ekonomichnogo napryamu v sistemi koledzh-VNZ [Competence as part of professional activity of specialists of economic direction in the College-UNIVERSITY]. <http://enpuir.npu.edu.ua/handle/123456789/2860/>

ДАНИЕ ОБ АВТОРАХ

Лифанова Татьяна Евгеньевна, доцент кафедры социологии и социальной работы, кандидат педагогических наук

*Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского
ул. Бежицкая, д. 14, г. Брянск, 241050, Российская Федерация
lifanovargsu@mail.ru*

Голенкова Ольга Валерьевна, ассистент кафедры педагогики и психологии детства, кандидат педагогических наук

*Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского
ул. Бежицкая, д. 14, г. Брянск, 241050, Российская Федерация
golenkovy@yandex.ru*

DATA ABOUT THE AUTHORS

Lifanova Tatiana Evgenevna, Associate Professor, Department of Sociology and Social Work, candidate of psychological sciences

*Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky
14, Bezhitskaya Str., Bryansk, 241050, Russian Federation
lifanovargsu@mail.ru*

Golenkova Olga Valerevna, assistant of the department of pedagogy and child psychology, candidate of psychological sciences

*Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky
14, Bezhitskaya Str., Bryansk, 241050, Russian Federation
golenkovy@yandex.ru*