

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт управления бизнес-процессами и экономики

Кафедра «Экономика и управление бизнес-процессами»

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий кафедрой
_____ Г. Ф. Каячев
(подпись)
« ____ » _____ 20 ____ г

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**Управление профессиональной компетентностью менеджеров в сфере
социального обслуживания населения**

38.04.02.01 Менеджмент в социальной сфере

Руководитель	_____	канд. экон. наук, доцент каф. ЭУБП	Е.Л. Соколова
	подпись, дата		
Выпускник	_____		Е.С. Дресвянский
	подпись, дата		
Рецензент	_____	д-р экон. наук профессор	Н.Г.Филимонова
	подпись, дата		
Нормоконтролер	_____	канд. экон. наук доц. каф. ЭУБП	И.С. Багдасарьян
	подпись, дата		

Красноярск 2016

ВВЕДЕНИЕ

В современном российском обществе возрастает роль социальной работы как стабилизирующего и созидательного потенциала развития социального государства, что, в свою очередь, требует новых подходов к профессиональной подготовке менеджеров, работающих в сфере социального обслуживания Вселения. Эффективность деятельности учреждений социальной поддержки вселения в значительной мере зависит от профессиональной компетентности руководителей его структурных подразделений, профессионализма кадров, организационной культуры функционирования учреждений социального обслуживания и помощи.

В науке проблема формирования основ профессиональной компетентности менеджеров в сфере социального обслуживания населения находит свое отражение. Общие теоретико-методические основы высшего профессионального образования специалистов по социальной работе представлены в трудах Н. Ф. Басова, С. И. Григорьева, Л. Г. Гусяковой, В. И. Жукова, В. А. Никитина, Б. Ю. Шапиро, Н. Б. Шмелевой и др. Профессиональная компетентность менеджера, работающего в сфере социального обслуживания, влияет на характер социальных отношений в обществе, на их гармонизацию.

Понятие «компетентность» как термин употребляется в самых разных контекстах и понимается по-разному как в отечественной (А. П. Журавлев, Н.Ф. Талоцина, Р. К. Шакуров, А. И. Щербаков), так и в зарубежной литературе (Дж. Мериль, И. Стевик, Д. Юл).

В литературе исследования, посвященные профессиональной компетентности, представлены очень широко: Б. С. Гершунским, Е. В. Бондаревской, И. А. Колесниковой, А. К. Марковой. В исследованиях Дж. Мерилия, Д. Юла, И. Стевика. предприняты попытки выделить индивидуально - психологические составляющие профессиональной компетентности специалиста, куда входят дисциплинированность, самостоятельность, коммуникативность, стремление к развитию.

Проанализировав результаты исследований, можно определить профессиональную компетентность как интегральную профессионально-

личностную характеристику, определяющую способность и готовность выполнять профессиональные функции в соответствии с принятыми в социуме в конкретно-исторический момент нормами, стандартами и требованиями.

Решение проблемы управления профессиональной компетентностью менеджеров, работающих в сфере социального обслуживания населения, сдерживается целым рядом противоречий:

- между потребностями современного общества в руководителях, владеющих современными технологиями управления, и недостаточным уровнем их подготовки к данному виду деятельности;
- между возрастающими потребностями социальной сферы общества в высокопрофессиональных менеджерах и низким уровнем сформированности управленческой компетентности выпускников вузов;
- между потребностью практики управления в менеджерах, владеющих управленческой компетентностью, и недостаточной степенью разработанности;
- проблемы формирования управленческой компетентности в научной литературе.

Объект исследования: профессиональная компетентность менеджеров в сфере социального обслуживания населения.

Предмет исследования: инструменты управления профессиональной компетентностью менеджеров в муниципальном бюджетном учреждении комплексный центр социального обслуживания населения Свердловского района города Красноярска».

Цель исследования: теоретически обосновать и разработать инструменты управления профессиональной компетентностью менеджеров в сфере социального обслуживания населения.

Гипотеза: мы предполагаем, что разработанная научно-обоснованные инструменты управления профессиональной компетентностью менеджеров помогут повысить экономическую, организационную и социальную эффективность работы менеджеров в сфере социального обслуживания населения.

В соответствии с целью и гипотезой были поставлены следующие задачи исследования:

1. провести теоретико-методический анализ проблемы управления профессиональной компетентностью менеджеров в сфере социального обслуживания населения;

2. проанализировать особенности управления профессиональной компетентностью в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Свердловского района города Красноярска»;

3. разработать инструменты управления профессиональной компетентностью менеджеров в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Свердловского района города Красноярска»;

4. разработать план мероприятий поэтапного совершенствования управления профессиональной компетентностью менеджеров в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Свердловского района города Красноярска»;

5. обосновать социально-экономическую эффективность предложенных мероприятий в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Свердловского района города Красноярска».

В процессе исследования применялись различные методы научного познания: описательно-аналитический метод с его основными компонентами: наблюдением, обобщением, сопоставлением, интерпретацией и классификацией; системный анализ, в частности - анализ документации муниципального учреждения; анкетирование.

Информационную базу исследования составили принятые Правительством Российской Федерации программные и концептуальные решения в области социальной защиты населения; аналитические и информационные материалы Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации; фактический материал по исследуемой проблеме, опубликованный в монографиях и периодической печати.

Научная новизна результатов исследования заключается в разработке и обосновании предложений и рекомендаций по совершенствованию управления профессиональной компетентностью менеджеров в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения Свердловского района города Красноярск».

Практическая значимость исследования заключается в том, что выявленные особенности и предложенные подходы к формированию управления профессиональной компетентностью менеджеров Учреждения социального обслуживания населения могут в силу их универсальности быть использованы для построения эффективной системы управления профессиональной компетентностью менеджеров любого учреждения социального обслуживания населения.

1. ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТЬЮ МЕНЕДЖЕРОВ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

1.1 Профессиональная компетентность менеджера как научная проблема.

Термин «компетенция», согласно словарю Webster возник в 1596 году. Однако только в последние десятилетия значение этого понятия и его значимость для управления и образования стали расти. Влияние понятия компетенций находит отражение в современном менеджменте, в основном в сфере рекрутмента и управления персоналом.

Ю.Ф. Майсурадзе говорит о необходимости разведения понятий «компетентность» и «компетенция». Он определяет компетенцию как полномочия, а компетентность как характеристику носителя этих полномочий. И приходит к выводу, что люди могут быть наделены компетенцией, но при этом не обладать компетентностью. Тогда задача оптимизации управления, по мнению автора, состоит в том, чтобы «привести в соответствие фактическую и официальную компетентность» [45]

Гетельман Л.Д. считает что компетенция - это владение кругом вопросов, в котором человек обладает познаниями, опытом, позволяющими судить о чем-либо, определяющими возможности, способности, умения человека в какой-то сфере деятельности [23]

По мнению Городновой А.А. термин «компетенция» можно определить и как совокупность знаний (предметных «что», процедурных «как», ценностно-смысловых «зачем и почему»), ответственности, равной полномочиям, и личностных характеристик человека, обеспечивающих эффективность его трудовой деятельности.[53]

Компетенции принципиально отличаются от триады «знания, умения, навыки».

Во-первых, они определяют собой более крупные единицы анализа профессиональной деятельности (это существенные части конкретной деятельности).

Во-вторых, в их состав входят профессионально важные качества личности менеджера.

Одни и те же знания могут входить в разные компетенции, но при этом они существенно изменяются. Поэтому можно сказать, что компетенция как бы трансформирует имеющиеся знания, адаптируя их к конкретному предмету и условиям дела, делая их неразрывно связанными с профессиональными действиями.

Ядром компетенций являются умения. Их сочетание и взаимосвязь образуют внутреннюю структуру компетенции.

На практике используются три различных значения понятий «компетенции»:

1. Уникальные характеристики организации, состоящие из знаний, технологий и процессов, которые можно создать и развивать. Такие компетенции, называют ключевыми компетенциями.

2. Совокупность знаний, опыта, навыков, ценностей, норм, моделей поведения отдельного сотрудника, которая служит основой его личного успеха и положения в обществе. Это индивидуальная компетенция тесно связана с личной системой сбалансированных показателей.

3. К. Рамперсад Хеберт упоминает, что совокупность знаний, опыта, навыков, ценностей, норм, моделей поведения, необходимых для выполнения работ. Это профессиональная компетенция связана с индивидуальным планом работы и входит в профиль компетенций.[62]

Рассмотрим подробнее понятие «компетентность». Термин употребляется в самых разных контекстах и понимается по-разному, как в отечественной (А. П. Журавлев, Н. Ф. Талоцина, Р. К. Шакуров, А. И. Щербаков), так и в зарубежной литературе (Дж. Мериль, И. Стевик, Д. Юл). В толковых словарях термин «компетентность» (от лат. «compeo»- совместно добиваюсь, достигаю,

соответствую, подхожу) трактуется как обладание знанием, позволяющим судить о чем-либо, осведомленность, правомочность, полноправность. Ю.Ф.

Майсурадзе осуществил анализ различных подходов к определению компетентности и в результате этого разделил их на три основные группы:

- 1) определение компетентности как знания дела, науки управления;
- 2) включение в содержание компетентности уровня образования, опыта работы по специальности, стажа работы в должности;
- 3) рассмотрение компетентности во взаимосвязи знаний и способов реализации их на практике.[45]

М. Кяэрст также осуществил попытку рассмотрения компетентности в психологической концепции совершенствования управления. Он предложил рассматривать это понятие как состоящее из следующих компонентов: [44]

1. Предпосылки компетентности (способности, талант, знания, опыт, смелость, образование, квалификация и т.д.);
2. Деятельность человека (преимущественно работа) как процесс (ее описание, структура, характеристика, признаки);
3. Результаты деятельности (плоды труда, изменения в объектах деятельности, количественные и качественные параметры результатов, а также встречающиеся в них сдвиги).

Кроме того, данный автор формулирует несколько дефиниций, раскрывающих содержание понятия компетентности.

«Дефиниция 1: Компетентность выражает интеллектуальное соответствие лица тем задачам, решение которых обязательно для работающего на этой должности человека.

Дефиниция 2: Компетентность выражается в количестве и качестве задач, сформулированных и решаемых лицом в его основной работе (на основном отрезке труда или в области основных его функций).

Дефиниция 3: Компетентность является одним из основных компонентов личности или совокупностью известных свойств личности, обуславливающих решение основных задач.

Дефиниция 4: Компетентность является системой известных свойств личности, выражающейся в результативности решённых проблемных задач.

Дефиниция 5: Компетентность является одним из свойств проявления алчности и заключается в эффективности решения проблем, встречающихся в сфере деятельности человека и осуществляемых в интересах данной организации» [44].

Следует заметить, что М. Кяэрст настаивал на том, что компетентности вообще не существует. Она есть лишь в области конкретной проблематики, в определённой сфере компетентности.

Под «компетентностью» обучаемых С.Е. Шишов и И.Г. Агапов понимают: общую способность и готовность личности к деятельности, основанные на знаниях и опыте, которые приобретены благодаря обучению, ориентированные на самостоятельное участие личности в учебно-познавательном процессе, а также направленные на ее успешное включение в трудовую деятельность» [75]. М.А. Чошанов в основном указывает на содержательный компонент компетентности (знания) и процессуальный компонент (умения).

В.С. Безрукова под компетентностью понимает - «овладение знаниями и умениями, позволяющими высказывать профессионально грамотные суждения, оценки, мнения» [44] .

В рамках образовательного процесса В.В. Краевский и А.В. Хуторской под образовательными компетенциями понимают знания, умения и способы действия. Автор определяет компетентность как уровень представленности в индивидуальном сознании иерархической структуры проблемных ситуаций деятельности и владение методами их решения [70].

Из вышеизложенного видно, что понятие «компетентность» может использоваться на самых различных уровнях и, в зависимости от этого, наполняться различным содержанием. Компетентность имеет определённые предпосылки, обеспечивает деятельность человека и влияет на результаты этой деятельности. Оно очень многообразно и может рассматриваться с помощью различных подходов.

Основные разногласия ученых заключаются в различных подходах к определению интегрирующего компонента содержания понятия «компетентность». Одни таким компонентом считают знания, умения, навыки, другие - «способность и готовность личности к деятельности», третьи разделяют содержательный и

процессуальный компоненты компетентности.

Исходя из анализа литературы, можно дать следующее определение и снятия «компетентность»: личностная характеристика индивида, отражающая его способность использовать универсальные способы деятельности, основанная на совокупности научных знаний в конкретных жизненных ситуациях.

При этом необходимо отметить большой вклад в разработку проблем компетентности в целом именно отечественных исследователей - Л.П. Алексеевой, Н.В. Кузьминой, А.К. Марковой, Л.М. Митиной, Л.А. Петровской, Г.И. Сивковой, Н.С. Шаблыгиной и др.

Исследования, посвященные профессиональной компетентности представлены очень широко Б. С. Гершунским, Е. В. Бондаревской, И.О. Колесниковой, А. К. Марковой. В исследованиях специалистов ведущих зарубежных стран происходит смещение акцента к требованиям с формальных факторов его квалификации и образования к социальной ценности его личностных качеств. [43]

Результаты фундаментальных исследований и существенный теоретический вклад в развитие науки в области профессиональных компетенций внесли Д. МакКлелланд, Р. Бояцис, Р. Миллс, С. и Л. Спенсеры, Уиддет, С. Холлифорд. Различные аспекты и детерминанты эффективности руководителя исследуют А. и И. Сарно, Г. Хофстеде, Д. Гоулмен, Р. Блом, С. Хинкельштейн, Х. Мелин. Серьезные исследования профессионализма и управленческих стратегий современных российских менеджеров проводят А.А. Попов, А.В. Брюханов, А.Е. Чирикова, М.Н. Макарова, О. Ильина, О.И., Р.И. Абрамов, С. Дырка, С.А. Инясевский и др.

Профессиональная компетентность включает знания, умения, навыки, а также способы и приемы их реализации в деятельности, общении, развитии саморазвитии) личности. Иными словами, под профессиональной компетентностью понимается гармоничное сочетание элементов деятельностной и коммуникативной (культура общения, навыки социального поведения) и личностной подструктур.

А.К.Маркова выделила различные виды профессиональной компетентности: специальная компетентность (владение собственно-

профессиональной деятельностью на достаточно высоком уровне, способность проектировать свое дальнейшее профессиональное развитие); социальная компетентность (владение совместной профессиональной деятельностью, сотрудничеством, а также принятыми в данной профессии приемами профессионального общения; социальная ответственность за результаты своего профессионального труда); личностная компетентность (владение приемами личностного самовыражения и саморазвития, средствами противостояния профессиональным деформациям личности); индивидуальная компетентность (владение приемами самореализации и развития индивидуальности в рамках профессии, готовность к профессиональному росту, способность к индивидуальному самосохранению, неподверженность профессиональному старению, умение организовывать рационально свой труд без перегрузок времени и сил).[43]

На основе различных мнений, Лаврищев М.П. обобщил основные моменты в понятии «профессиональные компетенции»: понятие «компетенция» относимо как к должности, так и к личности менеджера, используется работодателем как стандарт, в соответствии с которым происходит подбор, расстановка, оценка руководящего состава, может служить эталоном для собственного развития менеджера.

Под профессиональными компетенциями менеджера понимается совокупность необходимых для выполнения управленческих обязанностей и имеющихся у человека знаний, навыков, способностей, деловых и личностных качеств, поведенческих моделей и отношений к работе, компании и лицам, с которыми взаимодействует менеджер, ориентированные на эффективное выполнение управленческих обязанностей.

В современных условиях глобальной конкуренции некоторые личностные качества менеджеров становятся одним из факторов, определяющих преимущества в конкурентной борьбе. Лаврищев М.П. говорит, что компании могут и должны указывать в составе требований к профессиональным компетенциям менеджеров и индивидуально-личностные характеристики. Это обеспечит соответствие ожиданий компании и возможностей потенциальных руководителей, эффективное

распределение рабочих ресурсов. Особое значение в этой связи приобретает разработка профиля (модели) компетенций пяти личностных качеств, которая должна осуществляться с особой тщательностью, осторожностью и участием профессиональных психологов.

Проанализировав результаты исследований, можно определить профессиональную компетентность как интегральную профессионально-личностную характеристику, определяющую способность и готовность выполнять профессиональные функции в соответствии с принятыми в социуме в конкретно-исторический момент нормами, стандартами и требованиями.

Немного с другой стороны к этому вопросу подходит Н. В. Харитонова, которая рассматривает подструктуры профессиональной компетентности с точки зрения сформированности у специалиста определенного комплекса умений. В данном случае автор выделяет: [65]

- проектировочную компетентность - умения для определения тактических и стратегических задач, через достижение которых реализуется профессиональный процесс;
- информационную и прогностическую компетентность конструктивные умения композиционного упорядочения знаний;
- организаторскую компетентность - умения руководства деятельностью;
- коммуникативную компетентность - коммуникативные умения воздействия на субъектов профессионального процесса;
- аналитическую компетентность - умения адекватно оценивать уровень собственной деятельности.

Изменения, происходящие в нашей стране, предъявляют высокие требования к компетенциям менеджеров современных организаций.

Современный российский менеджер находится в условиях постоянных изменений и неопределенности. Появляются новые задачи, которые требуют большей перестройки профессиональной деятельности. Возникает потребность в новых компетенциях. Таким образом, развитие профессиональной компетенции современного менеджера предполагает освоение и реализацию комплекса

современных профессиональных знаний и практических навыков, их применение, овладение эффективными навыками социального управления.

Мы считаем что определение «компетентности» А.К. Марковой, для нашего исследования является наиболее полным и значимым:

Компетентность - характеристика конкретного человека (или его действий) понимается как индивидуальная характеристика степени соответствия требованиям профессии, как сочетание психических качеств (психическое состояние), позволяющие действовать самостоятельно и ответственно (действенная компетентность), как способности и умения исполнять трудовые функции. [43]

Компетентность описывается в терминах своеобразия и связана с эффективным решением жизненных и профессиональных задач. Изучение профессиональной компетентности связано с рассмотрением взаимосвязи опыта, знаний, умений и отношения личности как самостоятельных процессов, направленных на достижение результата профессиональной деятельности.

Критерием компетентности выступает индивидуальный способ решения или своеобразие отношения человека к тому, что он делает. Это своеобразие отражается в личностном отношении субъекта к выбору решения способа реализации в рамках технологической компетентности. В отличие от профессиональной компетентности, в основе профессионализма лежит постулат специализации в направлении «сближения» с требуемыми профессией уровнем и качеством исполнения деятельности, обеспечивающие эффективность труда.

Своеобразие профессиональной компетентности интегрируется в индивидуальном опыте, который аккумулируется в профессиональной компетентности, как результат рефлексивного анализа образа «Я». Опыт способствует осуществлению множества выборов, а образ «Я», как ценностно-семантический конструктив, извлекает нужный опыт, интерпретирует, управляет им, корректирует и соотносит с полученными знаниями и переживаниями, тем самым обогащает и развивает профессиональную компетентность.

Таким образом, профессиональная компетентность определяется нами как индивидуальный способ решения задач деятельности, опосредованный личностным

отношением к делу.

1.2. Особенности профессиональной компетентности менеджеров в сфере социального обслуживания населения.

Социальная работа - неоднозначная, сложная, эмоционально нагруженная деятельность, предъявляющая к личности специалиста особые требования, опираясь на то, что работа с трудными жизненными ситуациями составляет основное содержание деятельности менеджера. Трудности, присущие социальной работе в целом, усугубляются некоторыми социальными особенностями, в частности, неопределенными границами и уровнями профессиональной компетентности, отсутствие достаточного количества критериев оценки эффективности социальной деятельности.

Для того, чтобы достигнуть мастерства в профессиональной деятельности, менеджеру необходимо обладать стартовыми возможностями, способностями, знаниями, умениями, навыками, компетентностью и высокой мотивацией. Очень важно, чтобы профессионал обладал не только мастерством, но и отличался высокой эффективностью и стабильностью результатов деятельности. Высокоэффективная деятельность характеризуется высокими показателями качества и производительности и преследует социально значимые цели. [45]

Чтобы стать профессионалом, необходимо овладеть системой соответствующих навыков и умений, которые помогут специалисту стать творческой личностью, способной помогать клиенту в попытках стать на путь конструктивных перемен в его жизни. В контактной социальной проблеме разрешаются, как правило, личностные, жизненные проблемы, которые имеют глубокий содержательный смысл. Профессиональное владение навыками умениями поможет менеджеру в оптимальном ключе справиться как с задачами первого порядка (помощью клиентам в решении сущностных проблем), так с проблемами процессуального порядка. При условии прочного освоения базовых навыков и умений гарантировано успешное решение большинства проблем, встречающихся в практике социальной работы на индивидуально-личностном уровне.

К. Урпонен упоминал, что стратегией решения проблем может быть великое

множество решений при условии творческого подхода к реализации алгоритма решения проблемной ситуации. Кроме самих проблем, сложным часто являются и их носители, так называемые «трудные» клиенты, общение с которыми требует особого напряжения. Кроме того, достаточно важно учитывать, что работа с клиентом предполагает навыки панорамного видения жизни, наличие позитивных временных перспектив. Иметь соответствующее образование; знать теорию и методику социальной работы, психологии, медицины и т.п., в зависимости от профиля отдела (отделения), законы и постановления на федеральном, региональном и местном уровнях, другие нормативно-правовые акты, регламентирующие предоставление различных видов социальных услуг, основные направления в проводимой политике. социальной защиты населения, теорию и практику управления персоналом.

Согласно стандарту «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания» ГОСТ Р 52883-2007, менеджеры в сфере социального обслуживания населения должны соответствовать следующим требованиям: [46]

- Осуществлять общее руководство работой отдела (отделения), подбор и обучение сотрудников, обеспечивать надлежащие условия труда и контроль за деятельностью сотрудников, выполнять поручения директора.
- Организовывать выявление и учет проживающих на территории действия отдела (отделения) граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и семей нуждающихся в социальном обслуживании; рассматривать заявления и предложения граждан по вопросам социального обслуживания и принимать меры по их реализации; организовывать проведение оценки объема и качества предоставляемых услуг.
- Осуществлять конкретные мероприятия по предоставлению социальных услуг гражданам и семьям - клиентам отдела (отделения), проводить регулярный контроль за объемом и качеством предоставляемых услуг.
- Проводить анализ работы отдела (отделения) и ее прогнозирование, внедрять новые социальные технологии, разнообразные виды социальной помощи формы и способы ее оказания

- Определять объем работы сотрудников отдела (отделения) с учетом характера предоставляемых услуг и специфики территории обслуживания
- Информировать руководство учреждения о недостатках в социальном обслуживании клиентов отдела (отделения), принимаемых мерах по их устранению, вносить предложения по совершенствованию форм и методов обслуживания
- Осуществлять мероприятия по привлечению сил и средств предприятий, организаций, общественных объединений и частных лиц к оказанию социальной поддержки клиентам отдела (отделения)
- Осуществлять взаимодействие в вопросах социального обслуживания клиентов отдела (отделения) с территориальными органами и учреждениями здравоохранения, культуры, образования, благотворительными и религиозными объединениями
- Обеспечивать сохранность материальных ценностей, отвечать за ведение документации, учет и отчетность отдела (отделения).
- Осуществлять мероприятия по соблюдению в отделе (отделении) санитарно-эпидемиологического и противопожарного режимов.
- Разрабатывать критерии оценки качества предоставления социальных услуг.
- Осуществлять мероприятия по повышению квалификации персонала и профилактике профессионального выгорания.

Кроме этого деятельность персонала регулируется профессиональными стандартами, которые пока имели рекомендательный характер. С 1 июля 2016 г. профстандарты обязательны для применения всеми работодателями, если законодательно установлены требования к квалификации работника (ст. 195.3 Трудового кодекса). Профстандарты используются при установлении систем оплаты труда, тарификации работ, аттестации, организации обучения работников.

Поэтому в данной работе нам необходимо рассмотреть профессиональный стандарт для менеджеров учреждений социального обслуживания. К данной категории применяется профессиональный стандарт «Менеджер организации социального обслуживания»

Далее приведем основные требования по данному профессиональному стандарту.

Основная цель вида профессиональной деятельности согласно профессионального стандарта: обеспечение деятельности организации социального обслуживания населения, оказание социальных услуг гражданам.

Далее представим описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).

Таблица 1. Трудовые функции, входящие в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Управление организацией социального обслуживания	5	Планирование и контроль деятельности организации социального обслуживания (организация)	А/01.5	5
			Управление ресурсами организации социального обслуживания	А/02.5	5
			Взаимодействие с клиентами, вышестоящими и партнерскими организациями	А/03.5	5
			Обеспечение развития организации социального обслуживания	А/04.5	5

В профессиональном стандарте подробно расшифровываются трудовые функции согласно приведенным выше видам профессиональной деятельности. В табл. 2 подробно расписана трудовая функция: планирование и контроль деятельности организации социального обслуживания.

Таблица 2. Характеристика трудовой функции: планирование и контроль деятельности организации социального обслуживания.

Трудовые действия	Планирование деятельности организации, разработка и утверждение текущих и перспективных планов работы, определение целевых показателей деятельности организации и ее работников в установленном порядке
Необходимые умения	Координация деятельности структурных подразделений организации по реализации плановых и программных документов, выполнению государственного (муниципального) задания, выполнению поручений вышестоящих организаций
	Принятие решений и подписание локальных нормативных документов организации, необходимых для оказания социальных услуг населению
	Контроль выполнения планов и программ деятельности организации
	Организация мониторинга удовлетворенности граждан доступностью и качеством предоставления социальных услуг, создание условий для проведения независимой системы оценки качества услуг, оказываемых организацией, в установленном порядке
	Подготовка и осуществление мероприятий по обеспечению комплексной безопасности организации социального обслуживания и проживающих (пребывающих) в нем граждан
	Планировать деятельность организации, разрабатывать программы, формировать систему показателей деятельности организации и работников
Необходимые знания	Организовывать работу персонала, ставить цели и формулировать задачи, определять приоритеты
	Вырабатывать варианты решений и оценивать риски, связанные с их реализацией
	Анализировать данные финансовой и статистической отчетности
	Использовать информационно-коммуникационные технологии, в том числе интернет-ресурсы
	Федеральное и региональное законодательство и другие нормативные правовые акты в сфере социального обслуживания населения
Другие характеристики	Теория управления и организации труда, включая основы проектного и программно-целевого управления
	Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в организации социального обслуживания
	Соблюдение требований кодекса этики социального работника

В табл. 3 подробно расписана функция трудовая функция: Управление ресурсами организации социального обслуживания.

Таблица 3. Управление ресурсами организации социального обслуживания.

Трудовые действия	Принятие решений о предоставлении социальных услуг клиенту, подписание договоров на оказание социальных услуг
	Организация подготовки и утверждение финансовых и бухгалтерских документов организации
	Контроль за целевым и эффективным расходованием финансовых средств

	организации
	Принятие решений по оснащению организации помещениями, оборудованием, техническими и иными средствами, необходимыми для качественного оказания социальных услуг и соответствующими установленным нормам и нормативам
	Принятие решений в области управления персоналом организации, в том числе решения об утверждении штатного расписания организации, подписание локальных нормативных документов по кадровым вопросам
	Контроль хозяйственной деятельности организации социального обслуживания
	Контроль за соблюдением работниками норм трудового законодательства, правил и норм охраны труда
	Контроль за соблюдением правил пожарной безопасности и санитарно-гигиенических норм в организации социального обслуживания
	Направление сотрудников на диспансеризацию в целях выявления инфекционных заболеваний, контроль за своевременным прохождением диспансеризации
	Организация работы по обеспечению в организации требований законодательства по защите персональных данных о клиентах Обеспечение соблюдения работниками требований кодекса этики социального работника
Необходимые умения	Планировать ресурсное обеспечение в организации (финансовые, технические и кадровые ресурсы)
	Применять информационные технологии для контроля за расходованием финансовых средств организации
Необходимые знания	Основы гражданского законодательства
	Основы бюджетного и налогового законодательства
	Основы законодательства о государственных закупках
	Основы трудового законодательства
	Принципы бюджетирования и контроля расходов
	Теоретические основы управления персоналом, включая основы нормирования труда, оценки и мотивации персонала, организации оплаты труда
Другие характеристики	Соблюдение требований кодекса этики социального работника

В табл. 4 подробно расписана трудовая функция: Взаимодействие с клиентами, вышестоящими и партнерскими организациями.

Таблица 4. Трудовая функция: Взаимодействие с клиентами, вышестоящими и партнерскими организациями.

Трудовые действия	Ведение личного приема клиентов, консультирование по вопросам получения социальных услуг
	Установление деловых связей и организация сотрудничества с различными государственными, общественными, религиозными, негосударственными и иными организациями с целью повышения качества и эффективности оказания социальных услуг, в том числе привлечения благотворительной помощи, направленной на поддержание граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, на развитие организации
	Формирование и обеспечение деятельности попечительских (общественных, наблюдательных) советов в организации

	Представление интересов организации в органах государственной власти и органах местного самоуправления
	Подготовка проектов планов и программ деятельности организации, предложения по проекту государственного (муниципального) задания для представления в вышестоящую организацию
	Подготовка и представление отчетности о деятельности организации в вышестоящую организацию
	Организация подготовки и размещения информации об услугах, оказываемых гражданам, на сайте организации, обеспечение информационной открытости организации социального обслуживания в установленном порядке
Необходимые умения	Осуществлять консультирование клиентов в рамках компетенции организации в доступной форме, предотвращать возможные конфликтные ситуации
	Проводить публичные выступления, в том числе в средствах массовой информации, по вопросам социального обслуживания населения
	Готовить презентационные и информационно-аналитические материалы, статьи, справки о деятельности организации социального обслуживания, в том числе для печатных и электронных средств массовой информации
Необходимые знания	Русский язык (деловой стиль)
	Основы этики и психологии делового общения
Другие характеристики	Соблюдение требований кодекса этики социального работника

В табл. 5 подробно расписана трудовая функция: Обеспечение развития организации социального обслуживания.

Таблица 5. Трудовая функция: Обеспечение развития организации социального обслуживания.

Трудовые действия	Подготовка предложений по формированию стратегических и программных документов в области социального обслуживания населения по поручению вышестоящей организации
Необходимые умения	Разработка предложений по повышению эффективности деятельности организации и представление данных предложений в вышестоящую организацию
	Руководство внедрением в организации инновационных форм деятельности, современных методов и инструментов оказания социальных услуг
	Организация участия работников в конкурсах профессионального мастерства в сфере социального обслуживания
	Организация разработки учебно-методических, научно-методических публикаций, пособий, рекомендаций по вопросам организации социального обслуживания
	Анализировать социально-экономическую, социально-демографическую ситуацию
Необходимые знания	Разрабатывать проекты нормативных и методических документов, необходимых для внедрения современных методов и инструментов оказания социальных услуг
	Основные направления государственной социальной политики,

Другие характеристики	положения стратегий и программ в области социального обслуживания федерального и регионального уровня
	Современные методы организации социального обслуживания населения, включая международный опыт
	Основы управления персоналом организации

Таким образом, рассмотрение компетенций далее в работе будет опираться на соответствие профессиональному стандарту.

Формирование и развитие профессиональных компетенций в социальных учреждениях проявляется в:

- переподготовке и повышении квалификации по социальной работе: серьезную проблему подготовки специалистов по социальной работе представляет собой слабая государственная поддержка, недостаток финансирования, материально-технического обеспечения;
- самосупервизии: способность анализировать свою работу, прежде всего через самонаблюдение и самооценку своей деятельности;
- аттестации: процедура систематической формализованной оценки соответствия деятельности конкретного работника стандарту выполнения работы на данном рабочем месте в данной должности, с применением методов оценки персонала;
- обеспечении условий для инициативной и творческой деятельности работников с учетом их индивидуальных особенностей и профессиональных навыков;
- разработке совместно с финансово-экономической службой материальных и социальных стимулов;
- стимулировании трудовой деятельности.

Таким образом, развитие профессионализма менеджеров в сфере социального обслуживания населения достигается путем повышения квалификации либо краткосрочных курсов.

Саморазвитие и самосовершенствование менеджеров свидетельствует о его мобильности, компетентности и позиционирует его как развитую и успешную личность. Учитывая то, что профессиональная деятельность в социальной сфере

является довольно трудоемким и кропотливым делом, менеджерам требуется постоянная работа над собой, развитие, как личных качеств, так и профессиональных умений и навыков. Менеджер должен быть мобильным и универсалом в своей деятельности.

В контексте решаемых задач, обобщающей категорией на уровне особенного является категория «профессиональная компетентность». Профессиональная компетентность в данном понимании означает высокий уровень специальных профессиональных знаний и овладение разными сферами профессиональной деятельности, глубокое понимание насущных профессиональных проблем, деловую надежность и способность успешно и безошибочно решать широкий круг профессиональных задач [20].

В проведенных исследованиях подчеркивалось, что профессиональная компетентность связана, прежде всего, с профессиональной эрудицией и профессиональным опытом, которые приобретаются в процессе базового и дополнительного образования и с годами в процессе практической деятельности.

В психолого-акмеологических исследованиях профессиональная компетентность рассматривается в качестве главного когнитивного компонента подсистемы профессионализма личности и деятельности, сфера профессионального ведения субъекта труда, постоянно расширяющаяся система знаний, круг решаемых проблем или вопросов, что позволяет выполнять профессиональную деятельность с высокой продуктивностью [7]. Было отмечено, что структура и содержание профессиональной компетентности во многом определяется спецификой выполняемой профессиональной деятельности и ее принадлежности к определенным типам.

Интегративный характер категории «профессиональная компетентность», ее зависимость от специфики профессиональной деятельности определяют не только ее системные связи с другими видами компетентности, но и «нежесткий характер». Иными словами, она может как включать в себя другие виды компетентности как системные составляющие, так и в значительной мере отождествляться с ними (В.Г. Зазыкин).

В ряде психолого-акмеологических исследований представлялись основания для выделения специальных видов компетентности, обладающих обобщающими свойствами. Так, А.К. Маркова [15] указывала на существование следующих видов компетентности (по критерию «общее - особенное»):

- специальная компетентность, проявляющаяся во владении собственно профессиональной деятельностью, способностью проектировать дальнейшее профессиональное развитие (тождественно профессиональной компетентности);
- социальная компетентность как ответственность за результаты своего труда, высокий уровень профессионального взаимодействия и общения;
- личностная компетентность - владение приемами личностного самовыражения, противостояния профессиональной деформации;
- индивидуальная компетентность - владение приемами самореализации и развития индивидуальности в рамках профессии.

Компетентность менеджеров реализуется в рамках конкретной профессиональной деятельности в условиях реального предприятия, предлагающего компетенции - систему требований к менеджеру, исходящих из требований организации, требований профессии и конкретного рабочего места. Компетенция - требования к личностным и профессиональным характеристикам работника, его способности к выполнению тех или иных трудовых функций и социальных ролей. [31]

Подбор менеджеров строится на основе модели компетенции. Модель компетенции - это инструмент построения профессионального соответствия специалиста вакансии с учетом специфики должностной позиции: интеллектуальные, личностные и деловые качества работника, позволяющие планировать развитие персонала в направлении приспособления корпоративной культуре и овладения знаниями, умениями, навыками, необходимыми для успешного выполнения профессиональной деятельности.

С помощью определений, позволяющих выделить структурные компоненты профессиональной компетентности: компетентность как обладание компетенциями, включающими: способности личности, готовность к познанию, а также отношения

между структурными элементами компетентности, необходимые для успешного выполнения профессиональной деятельности (В.И.Байденко); как наличие у человека способности выполнять определенные трудовые функции (А.К.Маркова А.А.Деркач, В.Г.Зазыкин), как готовность к деятельности и совокупность личностных особенностей профессионала (О.М. Атласова).

Модель компетенции менеджера в сфере социального обслуживания населения отражает требования к менеджерам.

Структуру профессиональной компетенции менеджера в сфере социального обслуживания населения согласно профессионального стандарта, а также особенностей специфики организации можно определить следующим образом:

- Управленческая компетентность (формирует миссию, ценности, культуру, политику организации, разрабатывает общую стратегию, утверждает к исполнению, оценивает планы, проекты, результаты деятельности, прогнозирует развитие событий, мотивирует подчиненных на реализацию стратегии, планирует изменения в организации, координирует деятельность менеджеров высшего звена, проводит мониторинг деятельности организации)

- Социальная компетентность (отстаивает интересы организации, ведет устные и письменные коммуникации, предупреждает и разрешает конфликты, получает одобрение со стороны заинтересованных сторон)

- Личностная компетентность (побуждает команду к действию, демонстрирует лидерские качества, демонстрирует широкомасштабное мышление, демонстрирует умение работать в команде, демонстрирует психологическое мастерство)

- Индивидуальная компетентность (Демонстрирует способность к рефлексии, критическому мышлению, планирует свое развитие, организует свою работу индивидуально или в команде, организует исследовательскую деятельность, адаптируется к новым ситуациям (мобилен).

1.3 Инструменты управления профессиональной компетентностью менеджеров в сфере социального обслуживания населения.

Проблемы качественного управления профессиональной компетентностью менеджеров в организации во многом связаны с наблюдаемыми изменениями в структуре, содержании и характере управленческой деятельности. Очевидно, что решение многих актуальных проблем по организации эффективной управленческой деятельности позволит в современных условиях обеспечить необходимый «прорыв» в области социального управления персоналом.

Следует отметить, что управление как вид деятельности представляет собой «систематическое воздействие субъекта управленческой деятельности (одного человека, группы лиц или специально созданного органа) на социальный объект, в качестве которого может выступать общество в целом, его отдельная сфера (например, экономическая или социальная), отдельное предприятие, фирма и т. п., с тем, чтобы обеспечить их целостность, нормальное функционирование, динамическое равновесие с окружающей средой и достижение намеченной цели». Субъект и объект управления являются управляющей и управляемой подсистемами, между которыми складываются управленческие отношения и которые в совокупности взаимных связей образуют систему управления[41].

Управление как понятие имеет различные толкования: это и наука, и процесс взаимодействия в обществе и природе. Управление может рассматриваться как случайное единовременное влияние и как целостная система воздействия, как совокупность социально-исторических принципов иерархических взаимодействий. Управление включает цели, методы, прямые и косвенные результаты, личностные и социальные характеристики и многие другие элементы и их проявления.

Кравченко А. И. говорит о том, что управление - это не только форма закрепления власти меньшинства над большинством. Управление представляет наиболее рациональный способ организации производительного труда. Управление - целенаправленный, планируемый, координируемый и сознательно организуемый процесс, способствующий достижению максимального эффекта при затрате минимальных ресурсов, усилий и времени [48]

Особый интерес для нас представляет позиция Н. Г. Веселовой. Она определяет управление как особый вид профессиональной деятельности, который не сводится только к достижению целей системы, организации, но и представляет собой средство поддержания целостности любой сложной социальной системы, ее оптимального функционирования и развития [64]

А. В. Елин рассматривает управление как социальную технологию, и все множество подходов к проблеме управления он объединяет в три смысловые группы:

а) «Кибернетический» подход, в рамках которого управление сводится к решению задач выбора из множества возможностей, организации исполнения и установлению обратной связи. Выбор, отдача приказаний, продвижение и получение информации об исполнении - именно таким образом работает данная система.

б) Подход к управлению как к искусству решения социально психологических и экономических задач, возникающих внутри системы. Это менеджмент во всех его проявлениях.

в) Подход, который рассматривает социальные системы как самоорганизующиеся и сводящие задачи управления к повышению способностей системы к самоорганизации.

Очевидно, что каждый из этих подходов базируется на своем определении управления:

А) Управлять - означает воспринять социальный заказ в любой его форме, собрать необходимую информацию (социологические опросы, маркетинговые исследования и т.д.) выбрать способ действия, организовать исполнение и получить результат.

Б) Управление - это умение организовать то, что перечислено выше, решив при этом экономические и социально-психологические задачи.

В) Управление - это умение побудить социальную систему к самоорганизации. Здесь имеется в виду такая технология управления, при которой система искусственно ставится в условия, в которых сама с

неизбежностью находит выход из всех тупиков, совершая резкий скачок в будущее. Речь идет о такой технологии управления, когда внутри существующей системы создается «модель-аттрактор», увлекающая всю социальную систему за собой. Социальная система представляет собой с объединение индивидов, взаимодействующих в социальном пространстве в трех экзистенциальных пластах, т.е. имеющих общий предметный контекст для предметного взаимодействия, общий контекст осуществления действий и общую социокультуру, в которой зафиксированы принципы и средства взаимодействия. [72]

Управление компетенциями является одним из основных инструментов управления людьми в организации. Под управлением компетенцией менеджеров понимается сопоставление потребностей предприятия с фактически имеющимися ресурсами и выбор форм воздействия для приведения их в соответствие. Для планирования своих потребностей организация должна: иметь описание всех функций, необходимых для выполнения поставленных задач, описание всех рабочих мест, определить необходимый уровень компетентности для каждого рабочего места. Ресурсами являются работники с уже достигнутым уровнем компетентности, мотиваций, устремлений. В результате сравнения выявляются: сотрудники, соответствующие стратегии и заданным компетенциям; сотрудники, которых надо развивать для приобретения необходимых компетенции. Также может обнаружиться дополнительная потребность в компетентном персонале. Управление компетенцией позволяет устранить имеющийся или намечающийся разрыв между растущими профессиональными требованиями и существующим уровнем компетентности каждого сотрудника. Успех этой работы зависит от того, насколько тщательно будут составлены индивидуальные планы развития персонала. Составление этих планов основывается на моделях компетентности, разрабатываемых для каждой должности, представляющих различные уровни управления. Используемые в организации модели компетентности, описывающие интеллектуальные и деловые качества работника, развивают персонал в направлении приспособления к сложившейся организационной культуре и овладении знаниями, умениями и навыками,

необходимыми для успешной работы.

Можно сделать вывод, что основу формирования компетентности менеджеров составляют как профессиональный отбор (в том числе отбор на обучение, продвижение, зачисление в резерв), подбор и расстановка персонала, так и непрерывное его профессиональное развитие.

Для эффективного управления профессиональной компетентностью менеджеров используют систему мониторинга.

Мониторинг (от латинского *monitor*, означает «предостерегающий») - это технология наблюдения и анализа изменений объекта управления, характеризуемая постоянством, регулярностью осуществления в течение всего управленческого цикла. Также мониторингом называется специально организованное, систематическое наблюдение за состоянием объектов, явлений или процессов с целью их оценки, контроля или прогноза развития. Традиционные объекты мониторинга сегодня - это политические, экономические, социальные и научно-технические явления.

Мониторинг так же рассматривается как система непрерывного, объективного слежения и контроля процесса соответствия предлагаемых форм обучения и развития профессиональной компетентности.

Суть такого мониторинга можно представить в виде ответов на четыре вопроса. Первый вопрос: «Что отслеживаем?» [74]

Основываясь на понимании содержания компетенций и их структуры, мы отслеживаем, контролируем и оцениваем:

- Знания, выступающие в качестве базы для осуществления деятельности; при этом знания, являясь источником поиска верных профессиональных решений, актуальные знания, обновленные помогают совершенствовать деятельность менеджера на стадии повышения квалификации;
- Первичные умения, которыми овладевает менеджер в процессе первых профессиональных проб в условиях адаптации;
- Интегративные умения, формирующиеся как результат обучения, аккумулируя знания, первичные умения, соотнося их с личностными

особенностями;

- Личностные профессионально значимые свойства, выступающие в начале обучения, а затем, включаясь в профиль менеджера.

Собственно это и есть основные направления мониторинга уровня развития профессиональных компетенций, а точнее, профессиональной компетентности.

Второй вопрос: «Как отслеживаем?».

В научной и методической литературе достаточно подробно освещаются вопросы контроля, результатов деятельности. В частности, вполне четко определены функции контроля качества обучения. К ним относятся функции оценки, прогноза, корректировки, регулирования, стимулирования, обучения, развития объекта контроля. Очевидно, что в процессе отслеживания динамики развития знаний, умений, личностных свойств эти функции позволяют не только диагностировать факт изменения, но и создавать условия для дальнейших позитивных изменений. Поэтому внешний контроль логично дополнить самоконтролем, в частности, в реализации таких функций, как оценочная, планирующая, прогнозирующая, корректировочная, развивающая.

Направлениями мониторинга уровня развития профессиональных компетенций в контексте его организации являются внешний контроль (самоконтроль) менеджеров.

Третий вопрос: «Для чего отслеживаем?»

Фактически это вопрос смысла мониторинга профессионального менеджера. Очевидно, что в этом аспекте два направления отслеживания уровня формирования компетенций могут быть выделены - направление развития (коррекции) и направление саморазвития (самокоррекции).

Таким образом, в качестве наиболее важных принципов отбора содержания, организации и смыслообразования мониторинга уровня профессиональной компетентности менеджеров выступают следующие:

- системность как наиболее общий принцип формирования целостной профессиональной личности;
- комплексность;

- прогнозируемость;
- включение в деятельность;
- принцип развития;
- принцип вариативности;
- принцип оптимального сочетания контроля и самоконтроля.

И, наконец, четвертый вопрос в плане осмысления сущности контроля и оценки процесса управления профессиональной компетентностью менеджеров «Какие формы мониторинга используем?»

В этой связи возникает вопрос о взаимосвязи технологий обучения менеджеров с методами оценки уровня развития знаний, первоначальных и интегративных умений.

Следующим моментом в управлении профессиональной компетентности менеджеров в сфере социального обслуживания населения является аттестация персонала. Под аттестации персонала, мы понимаем оценку уровня профессиональной подготовки и соответствия специалиста занимаемой должности, а также решение вопроса о присвоении специалисту квалификационного разряда. Аттестация проводится в соответствии с нормативно - правовыми документами:

- ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания» утвержденный Приказом Росстандарта от 27.12.2007 N 561-ст устанавливает основные требования к персоналу учреждений социального обслуживания (далее - учреждения), принимающему непосредственное участие в предоставлении социальных услуг или обеспечивающему деятельность этих учреждений. ГОСТ Р 52883-2007 предназначен для использования при аттестации персонала учреждений.
- "Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих" (утв. Постановлением Минтруда России от 21.08.1998 N 37) (ред. от 12.02.2014), где установлены требования к квалификации по должностям работников в сфере социального обслуживания.

Прядок, сроки, периодичность проведения аттестации работников в сфере социального обслуживания регулируется нормативно-правовым актом субъекта РФ и локальными актами организации.

Аттестация проводится на основе обобщения итогов деятельности руководителя или специалиста, экспертной оценки уровня квалификации, профессиональной компетенции, продуктивности и качества деятельности руководителя или специалиста.

Аттестация проводится по двум направлениям:

- первое - обобщение итогов деятельности менеджеров, которое может осуществляться в форме собеседования, творческого отчета, защиты научно-методической или опытно-экспериментальной разработки и в других формах.

При аттестации менеджеров учитывается знание основ теории управленческой деятельности, содержания социальной защиты населения, новых технологий, уровень управленческих навыков и умений, знание нормативных документов, регулирующих работу учреждений социальной защиты (социального обслуживания).

- второе - экспертная оценка практической деятельности, которая может осуществляться путем использования различных форм психологической диагностики и изучения результативности профессиональной деятельности, различного рода тестирования и анкетирования обслуживаемого контингента и коллег.

По результатам аттестации строится индивидуальный план развития каждого специалиста, предусматривающий повышение его квалификации (семинары, тренинги, стажировки, консультации) и его карьерный рост.

Нельзя не отметить тот факт, что с 1 июля 2012 года муниципальное бюджетное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Свердловского района города Красноярска» перешло на новую систему оплаты труда (НСОТ), в которой не предусмотрена система разрядов. Следующий этап в управлении профессиональной компетентности менеджеров в сфере социального обслуживания населения мы определяем как повышение квалификации.

Под повышением квалификации понимается формальное и неформальное обучение, необходимое для того, чтобы менеджеры, задействованные в некоторой программе, был способен выполнять полный спектр своих служебных обязанностей. Такая подготовка является центральным компонентом развития организации и может включать формальное обучение, получение второго образования, перенимание опыта коллег и другие виды деятельности, ведущие к изменениям в навыках и умениях, которые затем будут использованы на практике.

Повышение квалификации менеджера предполагает его обучение выполнению новых задач и полноценному применению современных технологий, а также выработку профессиональной надежности и развитие имеющихся умений. В ходе повышения квалификации необходимо научиться не просто выполнять работу принятым в настоящее время образом (профессиональный тренинг, направленный на выполнение конкретных задач), а постоянно изменять и совершенствовать методы работы, улучшая ее качество.

В данном контексте термины «повышение квалификации» и «профессиональный рост» взаимозаменяемы и включают в себя «учрежденческую политику, программы и процедуры, обеспечивающие трудовой коллектив средствами для удовлетворения потребностей как самого коллектива, так и организации, возникающих при выполнении служебных обязанностей».

Харрисон (Harrison) предлагает следующие определения: профессиональное развитие является процессом первостепенной важности, благодаря которому индивидуальный рост и рост организации могут с течением времени полностью достичь своего потенциала. Наибольший вклад в процесс развития вносит образование, которое непосредственно и непрерывно воздействует на формирование не только знаний и умений, но и характера и культуры, стремлений и достижений человека. Профессиональный тренинг - это краткосрочная систематическая процедура, призванная помочь освоить выполнение определенных задач или приобрести predetermined стандарты знания и навыки».

По мнению Evans и Nation, образование как составляющая повышения квалификации является «процессом, в рамках которого сотрудники организации

получают поддержку, ресурсы и поощрение, необходимые для развития их интеллекта и профессиональных навыков на непрерывной основе». Тренинг, с другой стороны, приводит к изменению и расширению знаний, умений и взглядов как у отдельных людей, так и у целого трудового коллектива. Он может приносить персональную пользу и оказывать содействие в достижении коллективных целей.

Повышение квалификации сотрудников в сфере социального обслуживания является одним из важных условий для высокой квалификации - развитие системы методической поддержки и повышение квалификации для сотрудников Центра (ежегодное проведение обучающих семинаров; выпуск методических пособий и рекомендаций для работников Центра; ведение работы по самообразованию; проведение внутренних аттестаций в Центре; обеспечение социально-психологической поддержки и профилактики «профессионального выгорания» социальных работников и специалистов Центра, проведение тренингов, лекций психолога, групповых и индивидуальных консультации психолога; ежегодная подписка на специализированные издания).

Вывод по I главе:

Мы считаем, что наиболее оптимальное понимание компетентности является определение Марковой А.К. Компетентность - характеристика конкретного человека (или его действий) понимается как индивидуальная характеристика степени соответствия требованиям профессии, как сочетание психических качеств (психическое состояние), позволяющие действовать самостоятельно и ответственно (действенная компетентность), как способности и умения исполнять трудовые функции.

Структуру профессиональной компетенции менеджера в сфере социального обслуживания населения можно определить следующим образом:

-Управленческая компетентность (формирует миссию, ценности, культуру, политику организации, разрабатывает общую стратегию, утверждает к исполнению, оценивает планы, проекты, результаты деятельности, прогнозирует развитие событий, мотивирует подчиненных на реализацию стратегии, планирует изменения в организации, координирует деятельность менеджеров высшего звена, проводит

мониторинг деятельности организации)

-Социальная компетентность (отстаивает интересы организации, ведет устные и письменные коммуникации, предупреждает и разрешает конфликты, получает одобрение со стороны заинтересованных сторон)

-Личностная компетентность (побуждает команду к действию, демонстрирует лидерские качества, демонстрирует широкомасштабное мышление, демонстрирует умение работать в команде, демонстрирует психологическое мастерство)

Индивидуальная компетентность (демонстрирует способность к рефлексии, критическому мышлению, планирует свое развитие, организует свою работу индивидуально или в команде, организует исследовательскую деятельность, адаптируется к новым ситуациям (мобилен).