

ОСОБЕННОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**Павлова Юлия Сергеевна**

студент, Тульский государственный педагогический университет имени Л. Н. Толстого, РФ, г. Тула

FEATURES OF SOCIAL SERVICE MANAGEMENT***Pavlova Yulia Sergeevna***

Student, Tula State Pedagogical University named after L. N. Tolstoy, Russia, Tula

Аннотация. В статье выявляются, а также раскрываются основные понятия менеджмента в организациях социального обслуживания, изучен отечественный опыт управления различными социальными организациями.

Abstract. The article identifies and reveals the basic concepts of management in social service organizations.

Ключевые слова: менеджмент, особенности, социальное обслуживание, управление, специфика.

Keywords: management, features, social service, management, specifics.

Поиски повышения эффективности работы различных организаций начаты были еще в первой половине XX века. Они привели к возникновению так называемых «школ управленческой мысли»: школа научного управления (Ф.У. Тейлор), классическая (административная) школа управления (А. Файоль), школа поведенческих наук и человеческих отношений (М.П. Фоллетт). Во второй половине XX века разные методы научного исследования начинают использоваться к операционным проблемам компаний, т.е. к действиям, которые «связаны с размещением, а также выполнением заказов». Выделяют и получают свое развитие разные подходы к управлению, такие как, например, «системный», «процессный» и «ситуационный» подходы [3, с.12].

В российском научном лексиконе понятие «менеджмент» появилось не так давно, в конце XX века с развитием рыночных взаимоотношений. Термин менеджмент применяться стал для «обозначения управления социально-экономическими процессами на уровне компании, действующей в условиях рыночных взаимоотношений» [13, с. 7]. Понятие менеджмента в настоящее время несколько шире, так как его применяют и в отношении «непредпринимательских организаций».

В России в 90-е годы XX века происходит формирование системы социального обслуживания населения, которая институализирована была принятием целого ряда федеральных законов, и

в том числе Федерального закона «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» № 195-ФЗ от 10 декабря 1995 г. [15].

Одной из наиболее существенных тенденций социальной политики того времени считается формирование системы социальной защиты, большое распространение и применение в практике осуществления которой получило социальное обслуживание. Социальное обслуживание в наше время прошло ряд этапов развития, которым свойственны были свои особенности организации и осуществления деятельности.

Социальное обслуживание населения – это довольно «сложная, динамическая система», «комплекс нескольких подсистем, составляющих вместе органическую целостность» [5, с.2]. Проблемы управления этой системой связаны с глобальными вопросами администрирования, а также менеджмента на уровне учреждения социального обслуживания.

В настоящее время социальное обслуживание выступает в качестве одного из направлений социальной деятельности, а также организационной формы этого вида социальной деятельности, которая рассматривает в качестве системы способов социальной гуманистической деятельности, направленной на социальную реабилитацию и адаптацию личности, семьи, или общества в целом.

Социальное обслуживание населения представляет собой работу по предоставлению социальных услуг; получателем социальных услуг является гражданин, который считается нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга либо услуги [1].

Под социальным обслуживанием в ФЗ № 442 подразумевается «деятельность по предоставлению гражданам социальных услуг» [7].

Исследованию вопросов развития системы социального обслуживания в нашей стране, а также менеджменту и управлению в социальной работе посвящены научные труды Л.Г. Гусляковой, И.А. Зимней, В.И. Жукова, Л.В. Топчий, М.В. Фирсова, Е.И. Холостовой, В.В. Бетурлакина, И.В. Илларионова, Н.М. Москвитиной и др. Как показывает мировой, российский и региональный опыт, увеличение результативности работы учреждений социального обслуживания не может быть без эффективного внутриорганизационного управления на основании менеджмента.

Например, С. Г. Попов в своем учебном пособии «Социальный менеджмент» описывает миссию и цели социального менеджмента, виды субъектов и объектов социальной сферы, функции и структуру социального управления; описывает опыт российского социального менеджмента [13]. В тот же период российские исследователи (А. И. Войтенко, А. Д. Зарецкий, Е. И. Комаров, О. Г. Прохорова, Е. И. Холостова и др.) представили публикации по менеджменту социальной работы.

А.И. Войтенко и Е.И. Комаров сформулировали широкое определение управлению социальной деятельности характеризуя его в качестве разновидности социального управления. При этом ученые отмечают, что это понятие многозначно и выражает различные стороны, аспекты и грани управления [7].

В ФЗ № 442 было отмечено, что «поставщик социальных услуг – это юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, которые осуществляют социальное обслуживание» [14].

И. В. Илларионов учреждения социального обслуживания определяет как организации, которые реализуют социальное стационарное обслуживание, полустационарное обслуживание, а также обслуживание на дому [4].

В утратившем силу Федеральном законе №195-ФЗ от 10.12.1995 под «социальными службами» подразумеваются предприятия и учреждения независимо от форм собственности, которые предоставляют социальные услуги, а также граждане, которые занимаются предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без

формирования юридического лица» [15].

Социальная служба (учреждение) существовать будет, только при условии взаимодействия субъектов и объектов для выполнения определенных действий, необходимых для достижения намеченной цели. Ни одно учреждение не может существовать без взаимодействия с потребителями производимой продукции либо услуг, поставщиками ресурсов, и иными элементами внешней окружающей среды.

О.В. Заяц выделены следующие направления в менеджменте социальной деятельности:

«Первое направление - организационно-структурное. В рамках данного направления определяется какие сотрудники, какие учреждения и органы реализуют социальную работу. Отмечается также, что управление социальной деятельностью организуется на разных уровнях - региональном, федеральном, локальном - и имеет соответствующие организационные структуры управления - министерство, территориальные службы, комитеты социальной защиты, центры и т.д.

Вторым направлением считается функциональное. В рамках этого направления утверждается, что разные структуры в системе социальной защиты (помощи) исполняют определенные функции, в том числе конкретные и общие. На определенном уровне управления, в определенной должности формируется и имеется определенное соотношение между общими функциями [3].

Третьим направлением определено профессионально-деятельностное (трудовое), которое менеджмент в социальной работе характеризует как особый вид профессиональной деятельности, которой занимается определенная категория людей, именуемых кадрами, либо персоналом управления.

Четвертое направление менеджмент представляет в социальной работе, как процесс постановки задач и целей, организация практической деятельности, которая направлена на их достижение при помощи различных средств, методов и форм. Автор считает, что в процессе управления социальной деятельностью необходимо увязывать задачи и цели, а также принимаемые управленческие решения с ресурсами - материальными, информационными, трудовыми, временными, финансовыми. Ресурсное обеспечение считается важным условием выполнения намеченных задач, целей, решений.

Под менеджментом социальной работы в рамках пятого направления понимается наука, которая исследует структуру функции, профессиональную деятельность, а также процесс управления учреждений социального обслуживания.

И, наконец, шестое направление - учебно-образовательное, изучает менеджмент социальной работы как учебной дисциплины, составной части учебных планов, а также программ по подготовке или повышению квалификации кадров системы социальной защиты» [3].

Итак, все эти направления «высвечивают» особенности такого многозначного понятия как «менеджмент в социальной работе».

Существующие стандарты системы менеджмента качества (ГОСТ Р ИСО 9000-2015, ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и ГОСТ Р 52497-2020) устанавливают требования к системе обеспечения качества учреждений, которые предоставляют социальные услуги разным категориям граждан, которые нуждаются в социальной помощи, в повышении состояния защищенности от угроз нарушения их прав и свобод, в улучшении условий их жизни и расширении их возможностей обеспечивать самостоятельно свои основные жизненные потребности и повышать благосостояние [10, 11, 12].

А.Г. Лугина выделяет такие «критерии оценки качества социальных услуг, как:

1.Уровень удовлетворенности клиентов действиями по решению **СОЦИАЛЬНЫХ**

проблем их жизни.

2. Качество, адресность и оперативность предоставления услуг.
3. Оптимальность расходов на социальное обслуживание.
4. Рациональное применение кадрового потенциала учреждения, а также **уровень профессиональной квалификации сотрудников.**
5. Психологический климат в трудовом коллективе и **удовлетворенность сотрудников результатами и условиями труда.**
6. Способность к адаптации, гибкость.
7. Ориентация на заказчика и (или) клиента» [6].

Необходимо отметить, что «критерии качества, должны быть открыты и прозрачны, обеспечивать целевую ориентацию организаций социального сектора, стимулируют развитие адаптационной стратегии деятельности и маркетинговой стратегии управления системой в целом.

Менеджмент в социальной деятельности - один из видов социального управления, иными словами, такого управления, где основным субъектом и объектом является человек» [8].

Таким образом, «в социальной деятельности менеджмент- это система довольно гибкого предприимчивого управления в обществе, которая ориентирована на эффективное регулирование социального положения различных участников жизни общества, на обеспечение их развития в роли субъектов всех видов общественных взаимоотношений и достойного существования» [7]. Менеджмент в деятельности организаций социального обслуживания включает различные аспекты работы организации, такие как: функциональные, организационно-структурные, профессионально-деятельностные, научные, процессуальные, учебно-образовательные [1]. Повышение результативности деятельности социальных организаций невозможно без довольно эффективного внутриорганизационного управления на основании менеджмента.

Список литературы:

1. Алферова, Т. В. Управление социальным развитием персонала [Электронный ресурс]: учебное пособие : в 2 ч. / Т. В. Алферова ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – Электронные данные. – Пермь, 2020. – Ч. 1. – 3,39 Мб ; 129 с. – Режим доступа:<http://www.psu.ru/files/docs/science/books/uchebnieposobiya/alferova-upravlenie-socialnym-razvitiem-personala-ch1.pdf>
2. Бетурлакин, В. В. Менеджмент в социальной службе: особенности управления профессионализацией / В. В. Бетурлакин. [Электронный ресурс] // Журнал исследований социальной политики. — 2015. — № 1. — С. 57-74. — Режим доступа: http://ecsocman.hse.ru/data/537/627/1219/v.v._beturlakin_menedjment_v_socialnoi_slujbe.pdf (дата обращения: 02.02.2022).
3. Заяц О.В. Организация, администрирование и управление в социальной работе. - Владивосток: Издательство Дальневосточного университета, 2004. - 144 с.
4. Илларионов, И. В. Управление процессами оказания государственных социальных услуг в системе социального обслуживания населения [Электронный ресурс] / И. В. Илларионов//

Диссертация на соискание академической степени магистра. — Режим доступа: elar.urfu.ru/bitstream/10995/27987/1/m_th_illarionov_2014.pdf (дата обращения: 02.02.2022).

5. Кузьмина Т. В. Управление социальным обслуживанием семьи и детей, оценка его эффективности: Социологический аспект// Диссертация кандидата социологических наук. – Режим доступа: <https://www.dissercat.com/content/upravlenie-sotsialnym-obsluzhivaniem-semi-i-detei-otsenka-ego-effektivnosti-sotsiologicheski> (дата обращения: 02.02.2022).

6. Лугинина А. Г. Критерии оценки качества социальных услуг как элемент модели менеджмента качества [Электронный ресурс]/ А.Г. Лугина// - Режим доступа: file:///C:/Users/Home/Downloads/978-5-8019-0294-4_2012_299.pdf (дата обращения: 02.02.2022).

7. Менеджмент социальной работы / под ред. Е.И. Комарова и А.И. Войтенко. - М.:ВЛАДОС, 2001. -288 с.

8. Менеджмент в социальной работе: учебник для среднего профессионального образования / Е. И. Холостова [и др.] ; ответственные редакторы Е. И. Холостова, Е. И. Комаров, О. Г. Прохорова. - 2-е изд. - М.: Юрайт, 2020. - 319 с.

9. Москвитина Н.М. Особенности менеджмента в социальной работе [Электронный ресурс] / Н.М. Москвитина // Режим доступа: URL: https://vestnik.amursu.ru/wp-content/uploads/2018/01/N61_23.pdf (дата обращения: 02.02.2022).

10. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9000-2015 от 01.11.2015 [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200124393?marker=7D20K3> (дата обращения: 08.02.2022).

11. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р ИСО 9001-2015 от 01.11.2015 [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200124394?marker=7D20K3> (дата обращения: 08.02.2022).

12. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2020 от 01.05.2021 [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200174719> (дата обращения: 08.02.2022).

13. Попов, С.Г. Социальный менеджмент [Текст]: Учеб. пособие / С. Г. Попов. - М.: Просвещение, 2014. - 163 с.

14. Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 11.06.2021) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"[Электронный ресурс] / Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/8a0db8fd9a3bdb66c16d0429d0997d8cfea1f66b/(дата обращения: 02.02.2022).

15. Федеральном законе от 10.12.1995 №195-ФЗ (утратил силу) "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации" [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8574/9371abf6b81551d7cf96db61478966ba2fd88505/ (дата обращения: 02.02.2022).

16. Холостова, Е.И. Социальная работа. - М.: Дашков и К, 2005. - 692 с.