

Всероссийское СМИ

«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: akademnova.ru

e-mail: akademnova@mail.ru

Паршева Е.А. Управление и администрирование в социальной работе: система контроля в социальном учреждении. Теоретический аспект // Академия педагогических идей «Новация». – 2017. – № 08 (август). – АРТ 106-эл. – 0,3 п. л. – URL: <http://akademnova.ru/page/875548>

РУБРИКА: МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ

УДК: 65

Паршева Екатерина Александровна

студентка 3 курса, направление подготовки «Социальная работа»
ФГБОУ ВПО «Северный (Арктический) федеральный университет»

им. М.В.Ломоносова

г. Архангельск, Российская Федерация

e-mail: parsheva.katerina@yandex.ru

**УПРАВЛЕНИЕ И АДМИНИСТРИРОВАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ
РАБОТЕ: СИСТЕМА КОНТРОЛЯ В СОЦИАЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ.
ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ**

Аннотация: В данной статье рассматривается понятие «контроля» в целом, его сущность, виды, этапы. Дана характеристика системы контроля в социальном учреждении, рассмотрены его принципы, функции, проблемы.

Ключевые слова: контроль, социальный контроль, социальное учреждение.

Parsheva Ekaterina

3rd year student, training direction "Social work

Northern (Arctic) Federal University named after M.V. Lomonosov

Arkhangelsk, Russian Federation

Всероссийское СМИ

«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: akademnova.ru

e-mail: akademnova@mail.ru

**MANAGEMENT AND ADMINISTRATION IN SOCIAL WORK:
A SYSTEM OF CONTROL IN A SOCIAL INSTITUTION.
THEORETICAL ASPECT**

Annotation: In this article the concept of "control" as a whole, its essence, types, stages is considered. The characteristics of the control system in a social institution are given, its principles, functions, problems are examined.

Key words: control, social control, social institution.

Система контроля в учреждение является неотъемлемой частью работы любой организации, она помогает выявить слабые стороны, как во внешней, так и во внутренней структуре организации, а по результатам контроля можно дать оценку работе всей организации. На основе контроля осуществляется адаптация системы, принятие оптимизирующих управленческих решений, контроль позволяет избежать ошибок в деятельности организации, создаёт предпосылки для стимулирования своего персонала.

Социальная работа предполагает непосредственное взаимодействие с клиентом, поэтому в данной сфере, особенно важно обратить внимание на систему контроля руководителей и сотрудников и организации в целом, именно благодаря своевременному контролю, клиенту будут оказываться качественные услуги. Контроль в социальном учреждении, предполагает не только административные функции, но и обучающие, которые начинаются ещё с наставничества практиканта ВУЗа по специальности «социальная работа» уже на практике.

По определению О.В. Заяца, контроль - это процесс обеспечения достижения организацией своих целей. Основной его целью является исправление, выявление слабых мест в процессе управления организации. Непосредственно самим объектом контроля в социальной сфере является как персонал, производственные и управленческие процессы, так средства и предметы труда, предметом контроля является состояние и поведение объектов управления.

Рассмотрим виды контроля различных авторов. О.В. Заяц выделяет три вида контроля - это предварительный, текущий и заключительный контроль. На начальном этапе, когда осуществляется предварительный контроль в социальном учреждении, определяется оптимальность разработанных планов. Данный вид контроля может быть использован, как к материальным, финансовым, так и к трудовым ресурсам. К предварительному контролю в области трудовых ресурсов относятся профессиональные знания, навыки, которые будут в последующем необходимы для отбора высококвалифицированных специалистов и определены для выполнения должностных обязанностей. Финансовый предварительный контроль осуществляется в контроле финансовых ресурсов социальной организации.

Текущий контроль осуществляется в ходе проведения самой работы в социальном учреждении, его целью служит вовремя обнаружить отклонения от планов, а его объектом выступают сами подчиненные.

Заключительный этап контроля предполагает выполнение какой-либо программы. Целью данного этапа служит получение информации о деятельности работников социальной организации, где руководитель связывает мотивационные вознаграждения, с достижением определенного уровня результативности [4.с.80].

Рассмотрим следующую классификацию видов контроля, который даёт М.А. Чернышев - это внешний и внутренний контроль. Внешний контроль осуществляется непосредственно руководством, приглашенными аудиторами, или специальными сотрудниками – контролёрами. Внутренний контроль предполагает, что исполнители сами следят за своими результатами, вносят определенные корректировки в свою деятельность [5, с.2883], [6, с.310]. Преобладание того или иного вида контроля зависит от стиля руководства организации. Как показали исследования, при демократическом стиле управления сотрудники, в большей степени осуществляют внутренний контроль, а при авторитарном, в основном, ведётся контроль внешний. Так же на организацию контроля влияет такой фактор, как атмосфера в коллективе, при благоприятном климате преобладает внутренний контроль, а при неблагоприятном, соответственно, внешний [10, с.289].

Внешний контроль является хорошим мотиватором для сотрудников социальной организации, по его итогам они могут получить поощрение, добиться авторитета среди своих сотрудников. Для того, чтобы он был эффективен, руководству необходимо поставить перед своими сотрудниками достигаемые цели.

Внешний и внутренний контроль должен применяться в определенной пропорции между собой.

Так же процесс контроля имеет свои собственные этапы:

1. Установление нормативов. Нормативы должны удовлетворять двум принципам - измеримости и возможности проверки. Руководитель социальной организации, должен определить показатели результативности, то есть конкретные критерии и временные рамки. Эти показатели будут

характеризовать цели, которые руководитель определит в качестве норматива, то есть показатели должны достичь поставленных целей, они помогают руководителю сравнить реально сделанную работу с запланированной на последующем, втором этапе;

2. Второй этап включает в себя определение эффективности деятельности путём сопоставления действительности и нормативов. Данный этап является важным, поскольку именно на нем руководитель принимает решение, насколько безопасны для социальной организации обнаруженные отклонения;

3. Третьим, заключительным этапом, идёт корректировка отклонений планов от нормативов. Она может заключаться в пересмотре планов социальной организации и целей, совершенствовании систем подбора, выделении каких-либо новых ресурсов и так далее.

Для того, чтобы контроль был действенным и эффективным, нужно соблюдать следующие принципы: действенности, гибкости, экономичности, гласности, своевременности и систематичности.

Принцип действенности. Данный принцип основывается на выявлении в результате контроля, какого-либо нарушения, при выявлении которых, социальная организация должна оперативно их устранить;

Следующий принцип-это принцип гибкости, который основывается на эффективности контрольных механизмов. Они должны предотвращать последствия неблагоприятных изменений, в связи с чем, появляется возможность скорректировать их в соответствии с различными изменениями;

Принцип систематичности заключается в том, что контроль в какой-либо социальной организации должен проводиться постоянно, все виды и процедуры контроля, которые осуществляет организация, должны быть целостными;

Следующий принцип-комплексность, который заключается в том, что контроль не охватывать какую - либо часть плана, а должен быть направлен на всю деятельность социального учреждения, он всегда должен идти единым комплексом, а не набором случайно связанных процедур;

Экономичность. Данный принцип заключается в том, что действительно эффективная система контроля оправдывает издержки, руководители должны использовать такие методики, которые действительно достигают намеченных результатов;

Принцип гласности строится на том, что результаты контроля должны быть известны, как и руководителям, так и подчиненным;

Своевременность. Данный принцип основывается на том, что контроль должен проходить своевременно, чтобы заранее предупредить какие-либо отклонения от намеченного плана в организации.

И последний принцип - понятности. Если сотруднику трудно понятны механизмы своей работы, то, соответственно, это будет приводить к систематическим ошибкам. Поэтому руководитель должен доступно и понятно объяснять своим сотрудникам их полномочия и то, что от них требуется в организации [10, с.232].

Контроль в социальной сфере начинается на ранних этапах с того, что складывается модель «наставник-ученик». Ещё на учёбе в ВУЗе, при прохождении учебной, производственной и преддипломной практики, определяется наставник, который передаёт свой опыт студенту. Следуя

примеру, он приобретает начальные знания, компетенции. Профессионализм, контроль наставника играют большую роль и во многом определяют будущую деятельность, поскольку именно эффективный контроль над работой практиканта помогает ему сразу приучить себя к дисциплинированности, к грамотной и качественной работе.

Так, если рассматривать зарубежный опыт, например США, то лица, которые хотят стать членами Академии дипломированных социальных работников, должны закончить магистратуру и после, не менее двух лет, отработать под наблюдением опытного специалиста [4, с.83]. В Российских реалиях данный опыт не практикуется, поскольку здесь стоит уже другая проблема – руководства. В основном, исходя из опыта практической деятельности, у будущего работодателя нет понимания того, что при приеме на работу в социальную сферу, выпускник должен иметь соответствующее образование. В основном, в социальных учреждениях, работают люди юридических, психологических специальностей, а не выпускник направления «специалист по социальной работе». В связи с этим, остро стоит вопрос о популяризации и ценности профессии социальной работы в России, ведь именно на начальном этапе, в ВУЗе, закладываются знания, умения, изучается специфика работы, которая в будущем поможет избежать ошибок в работе специалиста и быть готовым к контролю [2,с.132].

В социальной сфере контролю подлежат основные факторы, которые отражены в «ГОСТе Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг» [3], эти факторы влияют на качество социальных услуг, к ним относятся:

1. Условия размещения учреждения, его укомплектованность специалистами и их классификация. Здесь ведётся контроль условий размещения учреждения, проверяются нормы состояния здания, санитарно-гигиенические нормы, правила пожарной безопасности, так же сюда входит проверка полноты обеспечения учреждения видами коммунально-бытового обслуживания, предоставление социальных услуг, условия для пребывания в нём клиентов и персонала. Проверяются знания специалистов, их образование, квалификация, морально-этические качества, а так же своевременность проведения аттестации для сотрудников социального учреждения [1, с. 97].;

2. Наличие документов, по состоянию и наличию которых функционирует учреждение. Сюда входит контроль над уставом учреждения, его положение, инструкции, методики и технологии работы с клиентами, одновременно с этим контролируется изъятие устаревших документов;

3. Оснащение оборудования. При проверке оборудования проверяется состояние оборудования социального учреждения, его пригодность, эффективность использования.

4. Состояние информации о социальном учреждении. Здесь идёт проверка о его местонахождении, видах, объёмах, предоставляемых услуг, порядке и правилах предоставления [7, с.282].

Помимо основных пунктов для всех типов социального учреждения, в ГОСТе Р 52142-2013, прописаны конкретные полномочия контроля в зависимости от того, с какими группами населения работает организация. Так, например, при контроле качества услуг по оказанию помощи за нетрудоспособными или длительно болеющими, ведётся контроль, как и в

Всероссийское СМИ

«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»

Свидетельство о регистрации ЭЛ №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: akademnova.ru

e-mail: akademnova@mail.ru

какой степени, помогают реабилитироваться клиенту предоставляемые услуги.

Если говорить, для кого служит контроль в социальной сфере, то, безусловно, в первую очередь - для клиента социальной работы, чтобы социальные услуги предоставлялись своевременно и грамотно. Тут уже встаёт другая проблема - отчётности. В современной социальной работе, большой объём времени отводится отчётности, документации, которую в основном, смотрят проверяющие и контролирующие люди, осуществляющие внешний контроль в организации. Отчётность, бумаги отнимают много времени у специалистов, из-за чего встаёт вопрос о невысоком качестве оказываемых услуг, в связи с чем, теряется принцип индивидуального подхода к клиенту, ему уделяется меньше времени, преследуется шаблонность, а документация составляется согласно плановости для отчётности. Поэтому, в современной социальной работе, нужно обратить особое внимание на данную проблему и перенять иностранный опыт. Так, например, за рубежом практикуется такой опыт, как ведение записей взаимоотношений клиента и специалиста, это может служить для контролёра признанием того факта, что открывается реальная картина процесса оказания помощи.

Рассмотрев понятие, цель, виды управленческого контроля различных авторов, а так же его этапы и принципы, можно отметить, что важным в социальной сфере является своевременное и комплексное соблюдение вышеперечисленных пунктов, поскольку именно от этого зависит повышение качества работы в социальной организации и учреждении социального обслуживания. Своевременный контроль в организации, позволяет избежать ошибок в деятельности учреждения, создаёт предпосылки для

стимулирования своего персонала, у которого появляется мотивация, а, значит, услуги оказываются качественнее и грамотнее.

Результаты контроля отражают социальную политику государства в её действии, служат показателем качества предоставления социальных услуг населению. Очень важно уделять внимание контролю на начальных этапах работы практиканта или молодого сотрудника, поскольку именно тогда формируется ответственность, дисциплинированность и грамотность в работе. Руководителю, очень важно построить свою работу так, чтобы при любой проверке, контроле, персонал был к ней подготовлен. Для этого нужно вести постоянный мониторинг, следить за изменяющимися тенденциями, правилами, указами и т.д., обращать внимание на проблемы контроля качества предоставляемых услуг, взаимодействовать с государством, поскольку именно руководители социальных организаций являются связующим звеном между заказами со стороны государства, общества и реальной системы предоставления услуг.

Список использованной литературы:

1. Войтенко А.И., Комаров Е.И. Организация, управление и администрирование в социальной работе: Учебник. - М.: РИОР: ИНФРА-М, 2010.- 255 с.
2. Грошева, И.А. Проблема организации социального контроля в России / И.А.Грошева // Вестник Тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. – 2009. – №4. – С.132-139.
3. ГОСТ Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200107236> (дата обращения 07.06.2017).
4. Заяц, О.В. Организация, администрирование и управление в социальной работе / О.В.Заяц: Учебник - Владивосток: Издательство Дальневосточного университета, 2004. – 144 с.
5. Нагоев А.Б., Сижажева С.С., Аппоева Ж.А. Роль внутреннего контроля в деятельности организаций/А. Б. Нагоев, С. С. Снижаева, Ж. А. Аппоева // Фундаментальные исследования. – 2014. – № 9-10. – С. 2283-2287.

Всероссийское СМИ

«Академия педагогических идей «НОВАЦИЯ»

Свидетельство о регистрации Эл №ФС 77-62011 от 05.06.2015 г.

(выдано Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций)

Сайт: akademnova.ru

e-mail: akademnova@mail.ru

6. Соломяный, С. В. Внутренний контроль - основа эффективной работы организации / С. В. Соломяный, Н. В. Соломяная // Аудит и финансовый анализ. – 2007. – №4 – С.310 – 313.

7. Холостова, Е. И. Управление в социальной работе [Электронный ресурс]: Учебник для бакалавров / Е. И. Холостова; Под ред. профессоров Е. И. Холостовой, Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 300 с.

8. Холостова Е.А. Энциклопедия социальных практик /Под ред. Е.И. Холостовой, Г.И. Климантовой. – 2-е изд. – М.: ИТК “Дашков и Ко”, 2012. – 660 с.

9. Юдина Г.А., Черных М.Н. Основы аудита / Г.А. Юдина, М.Н.Черных: Учеб. пособие. – 5-е изд., перераб., доп. – М.: КноРус, 2012. – 384 с.

Дата поступления в редакцию: 28.07.2017 г.

Опубликовано: 01.08.2017 г.

© Академия педагогических идей «Новация», электронный журнал, 2017

© Паршева Е.А., 2017