МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА»
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт социально-гуманитарных технологий
Кафедра социальной работы и социальной педагогики
44.03.02 (050400.62) Психолого-педагогическое образование
Профиль Психология и социальная педагогика

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ
Зав. кафедрой
социальной педагогики и социальной работы
_____ проф. Фуряева Т.В.
(подпись) (И.О. Фамилия)
«_____» _____2015 г.

Выпускная квалификационная работа

МОНИТОРИНГ КАЧЕСТВА ПРОГРАММ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

Выполнил студент группы _44_____
(номер группы)
_Берятко Мария Олеговна__ _____
(И.О.Фамилия) (подпись, дата)
Форма обучения
_Очная_____
Научный руководитель:
к.п.д., доцент кафедры соц. педагогики
и социальной работы
Ю. Ю. Бочарова _____ _____
(учная степень, должность, Ф.И.О.) (подпись дата)
Рецензент:
Директор КЦСОН Свердловского р-на
О. Н. Кочева._____ _____
(ученая степень, должность, И.О.Фамилия) (подпись дата)

Дата защиты 25.06.2015_
Оценка _____

Красноярск
2015

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

Глава 1. Качество программ повышения квалификации как актуальная проблема методической работы в системе учреждений социального обслуживания 7

1.1 Современное состояние повышения квалификации работников социальной сферы 7

1.2. Независимая оценка как фактор качества методической работы в учреждении социального обслуживания 16

Выводы по главе I 29

Глава 2. Организация мониторинга качества программ повышения квалификации работников учреждений социального обслуживания. 31

2.1. Модель мониторинга программ повышения квалификации работников социальной сферы. 31

2.2. Результаты оценки качества программ повышения квалификации с точки зрения разработанной модели. 37

2.3. Рекомендации и предложения по организации мониторинга качества программ повышения квалификации работников учреждений социального обслуживания. 57

Выводы по главе II 61

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 62

СПИСОК ЛИТУРАТУРЫ 64

ПРИЛОЖЕНИЕ……68

ВВЕДЕНИЕ

Развитие и изменения факторов влияющих на работу сотрудников, разработка, внедрение и освоение новых технологий деятельности, все это требует от работников социальных учреждений постоянного обогащения своих знаний, навыков и умений, а так же повышения квалификации в пределах своей компетенции. Данное повышение квалификации выгодно не только для самих работников, но и для учреждений, поскольку требования к качеству предоставления социальных услуг постоянно повышается.

В последнее время, вопросы подготовки и повышения квалификации работников социальных учреждений приобретает особую актуальность, в связи с тем, что происходит изменения в потребностях и требованиях к качеству рабочей деятельности связанные с выходом новых законов. Например, с выходом нового Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", в котором четко прописаны права и обязанности как самих получателей социальных услуг, так и поставщиков данных услуг.

В каждом учреждении персонал имеет огромное значение. Без людей нет учреждения. Без квалифицированных кадров ни одно учреждение не сможет достичь своих целей. Хороший руководитель стремится максимально эффективно использовать потенциал своих работников, создавая все условия для наиболее полной отдачи сотрудников на работе и для интенсивного развития их потенциала.[4, с. 105]

Можно выделить следующие факторы, влияющие на востребованность курсов повышения квалификации:

– обучение персонала является важнейшим средством достижения стратегических целей и задач учреждений. Успех на пути реализации

данных целей и задач во многом зависит от того, в какой степени персонал подготовлен к работе по их достижению. Необходимость быстрых изменений, подходов и методов деятельности, повышения способности учреждения к выживанию в условиях меняющихся требований вынуждает руководство учреждения все чаще обращаться к курсам повышения квалификации;

– обучение является важнейшим средством повышения ценности человеческих ресурсов учреждения. Многие организации не занимаются обучением своего персонала, так как считают, что сами в состоянии обучить своих работников. Однако рано или поздно руководству любого учреждения неизбежно придется столкнуться с тем, что если не вкладываться в повышение уровня знаний и навыков своих работников, то отдача от человеческих ресурсов с каждым годом будет все меньше, что повлечет за собой снижение качества предоставления услуг и снижение рейтинга учреждения.[21, с. 76]

Проблема повышения квалификации рассматривается и обсуждается как среди работ отечественных ученых (В.В. Адамчука, А.Л. Кибанова, Б.М. Генкина, Ю.Г. Одегова, С.В. Ковалев, Е.И. Холостова, А.В. Тебекин, Е.А. Климов, И.Г. Кокурина, Р.Л. Кричевский, Е.В. Маслов, В.П. Перачев, О.И. Волкова) так и среди зарубежных (М. Вудкок, Д. Фрэнсис, Дж. Моррисей, М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури).

В этой связи, особую актуальность приобретает вопрос изучения качества программ повышения квалификации в современном обществе. Ведь то, насколько программа является актуальной и несет в себе новую и практически и теоретически важную информацию, зависит дальнейшая деятельность работников социального учреждения. Важны все аспекты

проведения курсов. И не смотря на то, что разработано достаточное количество моделей и программ для оценки эффективности программ повышения квалификации, тема не теряет своей актуальности и посей день.

Цель исследования – на основе теоретического анализа и эмпирического исследования изучить актуальное состояние качества программ повышения квалификации работников учреждений социального обслуживания, сравнить его с ожиданиями самих работников и разработать рекомендации по организации мониторинга качества данных программ.

В соответствии с поставленной целью были определены следующие *задачи*, которые необходимо выполнить в ходе исследования:

– Определить сущность понятия повышение квалификации и его составляющие;

– Проанализировать существующие факторы, влияющие на рост востребованности курсов повышения квалификации;

– Изучить актуальность программ повышения квалификации для работников учреждений социального обслуживания;

– Соотнести программы курсов повышения квалификации с разработанной моделью мониторинга качества;

– Разработать рекомендации и предложений по организации мониторинга качества программ повышения квалификации.

Гипотеза исследования: мы исходим из предположения, что мониторинг качества программ повышения квалификации работников учреждений социального обслуживания будет эффективен при условии систематического изучения:

1) востребованности тематики программ повышения квалификации;
2) степени влияния прохождения курсов повышения квалификации на работу сотрудников учреждения;

3) удовлетворенности слушателей дизайном (содержательной и структурной стороной) программы.

Объектом исследования является процесс повышения квалификации работников учреждений социального обслуживания.

Предмет исследования - степень соответствия программ повышения квалификации, предъявляемой модели мониторинга качества.

Методы исследования – анкетирование, изучение литературы.

База исследования: специалисты и руководители (в количестве по 20 человек) учреждений социального обслуживания Красноярского края.

Выпускная квалификационная работа выполнена на 76 страницах, использовано 35 литературных источника, имеется 5 приложения, из которых 4 экземпляра анкет и 1 список критериев оценки программ повышения квалификации.

Глава 1. Качество программ повышения квалификации как актуальная проблема методической работы в системе учреждений социального обслуживания

1.1 Современное состояние повышения квалификации работников социальной сферы

Возникновение подсистемы повышения квалификации работников учреждений социального обслуживания в системе социальной защиты населения практически началось с 1992 г.[16, с. 44]

Фундаментом этого процесса выступали методологические принципы образования людей, сущность которых состоит в том, что это обучение, во-первых, строится на активной познавательной деятельности самого обучаемого, во-вторых, происходит успешно при наличии глубокой мотивации к обучению у участников, в-третьих, этот процесс, строится на совместной социальной деятельности обучающегося с преподавателем.[29, с. 145]

Под понятие «повышение квалификации», в словаре бизнес-терминов, подразумевается вид профессионального обучения работников, имеющий целью повышение уровня их теоретических знаний, совершенствование практических навыков и умений. В педагогическом терминологическом словаре под повышением квалификации рассматривается вид дополнительного профессионального образования, обновление и углубление полученных ранее профессиональных знаний, совершенствование деловых качеств работников, удовлетворение их образовательных потребностей, связанных с профессиональной деятельностью.

В целом, повышение квалификации специалистов — это всегда прирост новых знаний и умений к уже имеющейся базе, заложенной с

помощью высшего или среднего образования, или же на основании полученного опыта работы, использования различных технологий, наработки определенных подходов в социальной деятельности.[7, с. 11]

В то же время этот процесс зависит от возрастных, психологических, социальных особенностей каждого отдельного работника, их жизненного опыта и профессиональной подготовки, отношения к своей деятельности, а так же от стремления к повышению своей квалификации.

Становление подсистемы повышения квалификации осуществляется на нескольких уровнях. Это федеральный, региональный и местный.

Из-за недостатка финансирования подготовки и переподготовки работников социальных учреждений, и возрастающей потребности в квалифицированных специалистов, вследствие изменения законодательной базы, все более повышается интерес к повышению квалификации через совещания-семинары, курсы-семинары, школы социальной работы по дневной, вечерней и заочной формам обучения.

Различные формы и методы периодического повышения квалификации стимулируют готовность работников социальных служб к учебе и адаптированность в рамках профессии и системы социального обслуживания населения. В то же время обновленные знания и умения специалистов — это инвестиции на будущее, подсистема повышения квалификации стимулирует развитие личности профессионала в области социальной работы и обеспечивает становление интеллектуального потенциала социальных служб.[2, с. 19]

Различают следующие виды повышения квалификации:

1. Краткосрочное повышение - до 72 часов. Проводится при инициативе работодателя, область - тематические вопросы в конкретном производстве. Лекции проводят высококвалифицированные штатные

сотрудники компании. После сдачи экзамена выдается документ о прохождении кратковременного курса повышения квалификации.

2. Тематические семинары и тренинги - от 72 до 100 часов. Проводятся для адаптации работников к новым условиям производственного процесса или при внедрении новых технологий. Данный вид повышения квалификации проводится в виде тренингов, семинаров по проблемным вопросам.

3. Длительное повышение квалификации - от 100 до 500 часов. Проводится для сотрудников, имеющих опыт работы, но испытывающих дефицит практических навыков. По окончании выдается соответствующее свидетельство. По закону подобные мероприятия должны проводиться минимум один раз в 3 года. Форма обучения может быть различной: без отрыва от производства, с отрывом, с частичным совмещением. Как правило, выбирается наиболее оптимальный вариант. В некоторых случаях курсы проводятся в другом городе. В этом случае за работником гарантированно сохраняется рабочее место, а также средняя заработная плата.[32,с. 56]

На сегодняшний день перестройка системы повышения квалификации исходит с одной стороны от заказа, поступающего от федеральных и региональных органов исполнительной и законодательной власти, а с другой стороны от самого социального учреждения и конкретно самих работников.

К таким требованиям и ожиданиям можно отнести следующее:

- новые принципы работы, закладываемые в связи с выходом новой редакции закона РФ «Об образовании», в законодательство, регулирующее бюджетное повышение квалификации и переподготовку: принцип персонифицированного финансирования, принцип адресности повышения квалификации, принцип конкуренции, принцип индивидуализации

повышения квалификации при учете требований работодателя как основного заказчика на квалификацию;

- сильное влияние оказал выход нового Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", в котором четко прописаны права и обязанности как самих получателей социальных услуг, так и поставщиков данных услуг;

- новые ожидания учредителя: повышение мобильности социальных программ и услуг повышения квалификации, повышение эффективности расходования бюджетных средств на повышение квалификации, повышение качества оказываемых услуг, увеличение числа потребителей программ и услуг повышения квалификации;

- новые ожидания потребителя услуг и программ повышения квалификации: комфортность и безопасность условий обучения, доступность и качество информационных ресурсов и сервисов, доступность и качество «сопутствующих услуг» (проживание, питание, культурная составляющая образовательных программ и услуг повышения квалификации).[35, с. 12-13]

Находясь в зависимости от данных требований, система повышения квалификации должна определить собственную модель, современные форматы и методы повышения квалификации и поддержки профессионального развития работников учреждений социального обслуживания в целом.

Важно понимать, что повышение квалификации – это обучение взрослых людей с опорой на сложившиеся эффективные и результативные способы работы в системе социальной деятельности. Повышение

квалификации лишь тогда является таковым, когда выполняет функцию восполнения квалификационных дефицитов социальных работников, выступая эффективным образовательным посредником между рынком труда и рынком образовательных программ и услуг.[31, с. 268]

Особое место в модернизации системы повышения квалификации занимает и должна занимать информатизация.

В Красноярском крае за последние три-четыре года система повышения квалификации кардинально изменила подходы к работе. Раньше учреждения по повышению квалификации единолично решали, кого и чему учить, теперь это определяют заказчики и потребители услуг. Механизмом взаимодействия стала разработанная система муниципального заказа в электронном формате, где заказчиками выступают учреждения социального обслуживания.

Точки роста и новая система повышения квалификации спонтанно складываются на базе других институтов. Сегодня социальным работникам предлагается масса интересных проектов, конкурсов и программ государственными и негосударственными организациями.

Все это необходимо, для поддержания статуса учреждения, оказания квалифицированной помощи населению. Профессия работника социальных учреждений никогда не потеряет востребованность и всегда будет важна в нашем обществе. То, насколько качественно работник предоставляет социальные услуги – зависит судьба многих людей.[10, с. 38]

Основные факторы, влияющие на качество предоставления социальных услуг населению прописаны в ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное

обслуживание населения. Качество социальных услуг». Вот некоторые из них:

– наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (далее - документы);
– условия размещения учреждения;
– укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
– специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
– состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее - клиенты);
– наличие собственной и внешней систем (служб) контроля над деятельностью учреждения.

4.1.4 Укомплектованность учреждения специалистами и их *квалификация.*

4.1.4.1 Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

4.1.4.2 Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

4.1.4.5 Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими

моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

4.1.4.6 При оказании услуг персонал учреждения должен проявлять к клиентам максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние

4.1.7 Работа учреждений в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации граждан, нуждающимся в социальной поддержки.

4.6.1 Содействие населению всех категорий и групп в получении льгот, пособий, компенсаций и других выплат, кредитов, алиментов, предоставлении жилья или улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации должно обеспечивать своевременное, полное, квалифицированное и эффективное оказание помощи в решении вопросов, интересующих клиентов, и удовлетворять их запросы и потребности.[13]

Из содержания перечисленных факторов можно увидеть, что для предоставления услуг очень важна квалификация работника социального учреждения. Он должен иметь хороший базис знаний в своем рабочем спектре, и постоянно повышать эти знания и умения для предоставления более качественных услуг.

Вся работа специалиста упирается в умение построить диалог с клиентом, способность предоставить ему необходимую и актуальную (для

клиента) информацию, понимание способа работы с данной категорией населения и конкретно с каждой возникающей проблемой. Работник должен постоянно обновлять свои знания, углублять их и самосовершенствоваться в своей деятельности.[14, с. 47]

Для получения новых умений и для обновления своих имеющихся знаний работнику социального учреждения необходимо посещать курсы повышения квалификации. Это способствует повышению качества предоставляемых услуг, что в свою очередь позволит развиваться и саму работнику и способствует расширению спектра предоставляемых услуг учреждением.

Таким образом, можно увидеть, что система повышения квалификации постоянно совершенствуется и стремиться установить наиболее тесный контакт с получателями их услуг, а именно ориентироваться на заказ от самих работодателей и работников. Сейчас между ними происходит тесное взаимодействие и сотрудничество. Постоянно поддерживается контакт, производится опрос работников для понимания их потребностей и заинтересованности в тех или иных темах.

Принципиальным направлением развития центров является также наращивание и усложнение информационного обслуживания потребителей его услуг. На сегодняшний день реализована электронная система взаимодействия между учреждениями социального обслуживания и центрами. Каждый работник может в электронном виде направить свой запрос на почту любого из сотрудников центра, который в дальнейшем будет рассмотрен.[33, с. 274]

Если мерить историю десятилетиями, то последние десять лет – это десятилетие «осовременивания», пополнения материальной базы и информатизации, поиска новых форм и методов работы, создания новых программ, изучения спроса потребителя и повышения качества образовательных услуг.

1.2. Независимая оценка как фактор качества методической работы в учреждении социального обслуживания

Методическая деятельность, играет значительную роль в полноценном развитии учреждения социального обслуживания. Чтобы учреждение могло удовлетворять потребностям клиентов, общества, развиваться во всех видах услуг, повышать качество предоставления социальных услуг, руководители учреждений должны очень внимательно относиться к деятельности методической службы.

В научной литературе методическая деятельность рассматривается как совокупность действий, направленных на получение, систематизацию и распространение методических знаний.

Методическая служба в системе социального обслуживания населения региона должно строиться как многоуровневая структура, управляющая качеством оказания социальных услуг через нововведения разного характера (системные, технологические, конкретно-методические). Целью методического сопровождения в конкретном учреждении является содействие повышению качества социальных услуг, оказываемых данным учреждением населению.[27, с.136]

Организация методической работы может существенно различаться в зависимости от типа учреждения, его местоположения, категории обслуживаемых. Наибольшие трудности в этом отношении возникают в комплексных центрах, обслуживающих различные категории населения и УСО расположенных в различных территориях.

Формы организации методической работы могут изменяться, обновляется в зависимости от многих факторов. Основными факторами являются:

- государственная политика в сфере социального обслуживания, законодательные акты и документы;
- профессиональный уровень специалистов, их методическая грамотность, выявленная в процессе диагностических измерений личностных и профессионально-деятельностных показателей;
- морально-психологический климат в коллективе УСО, материально-технические возможности организации методической работы;
- наличие профессионального опыта, инновационная открытость и активность специалистов, уровень профессиональной готовности руководителей УСО, УСЗН к осуществлению методической работы.

Основные направления деятельности (функции) методической службы:

Аналитическая:

– мониторинг профессиональных и информационных потребностей работников учреждений;

– выявление затруднений методического характера в различных процессах оказания услуг;

– анализ мотивации кадров и создание мотивационной профессиональной среды, побуждающей специалистов к работе над достижением требуемого качества социального обслуживания;

– изучение, обобщение и распространение передового опыта.

Информационная:

– формирование банка информации в области социального обслуживания (нормативно-правовой; научно-методической; методической и др.);

– ознакомление работников учреждения с новинками методической и специальной литературой на бумажных и электронных носителях;

– ознакомление специалистов и руководящих работников учреждения с опытом инновационной деятельности в области социальной работы и социальной педагогики в России и за рубежом.

Организационно-методическая:

– изучение запросов, методическое сопровождение и оказание практической помощи специалистам разного профиля;

– методическая помощь в самообразовании работников социальной сферы;

– прогнозирование, планирование и организация повышения квалификации и профессиональной подготовки работников учреждения;

– организация работы методических объединений работников разных областей социального обслуживания;

– подготовка и проведение научно-практических конференций, научно-практических семинаров, конкурсов профессионального мастерства работников учреждения;

– методическая помощь в написании статей, обобщении передового опыта;

– взаимодействие и координация методической деятельности с соответствующими учреждениями и ведомствами.[27, с. 137]

Рассмотрим наиболее эффективные формы методической работы, используемые в учреждениях социального обслуживания.

Теоретические и практические семинары, «круглые столы», обсуждение открытых занятий, мероприятий являются необходимыми для ознакомления специалистов с новейшими достижениями науки и передового опыта, эффективной формой приобщения коллектива к творческой, поисковой, исследовательской деятельности. В центре внимания специалистов находятся не только теоретические вопросы, но и

практические умения и навыки, что особенно важно и нужно для повышения профессионального мастерства специалистов.

Творческие отчеты, фестивали, конкурсы профессионально мастерства – самая наглядная демонстрация продуктов труда и достижений специалистов. Помогают выявить лучший опыт и получить социальное признание и оценку общественности о результатах своего труда, являются своеобразным образцом мастерства.

Обсуждение передового педагогического опыта, социальные чтения, ролевые игры и мозговые штурмы проводятся с целью рассмотрения наиболее актуальных проблем, нового опыта, предполагают их обсуждение в полемической, дискуссионной форме.

Консультации, наставничество, стажировка кадров наиболее часто используются в работе с молодыми специалистами с целью передачи мастерства от специалиста к специалисту, повышения их квалификации.

Самообразование предполагает самостоятельное изучение научной и специальной литературы. Это достаточно эффективная форма, которая обеспечивает высокий профессиональный рост работников, так как основана на добровольном желании и поиске способов получения новых знаний, умений и навыков. Однако эффект данной формы значительно выше, если она сочетается с другими формами.

Самоанализ – изучение специалистом результатов собственной работы, определение путей дальнейшего совершенствования личностных и профессиональных качеств. Проводя самоанализ важно рассмотреть следующие моменты: участие в методической работе учреждения, разработка авторских программ, участие в профессиональных конкурсах, прохождение курсов повышения квалификации.

При выборе форм и методов следует отдавать предпочтение активным формам методического сопровождения.

Ярмарка идей активизирует методическую работу, так как каждый специалист хочет, чтобы его идея была признана лучшей. Таким образом, проявляется дух соревнования. Специалисты, в основном молодые, учатся вести дискуссию, отстаивать свою точку зрения, слушать критически, относиться к себе и своим коллегам.

Брейн - ринг – интеллектуальная игра, способствующая развитию творческих, познавательных способностей учащихся, логике мышления, популяризации среди молодежи знаний по разным отраслям науки и культуры. Правила заимствованы из одноименной телеигры, основанной на принципах состязательности команд в сообразительности и быстроте реакции при ответах на различные вопросы.

Дебаты - воспитательное мероприятие, которое строится на заранее спланированных выступлениях участников, проходит в форме формального спора по определенным правилам, где команды, защищая разные позиции некоего спорного утверждения («ЗА» и « ПРОТИВ»), пытаются убедить третью сторону, судей в том, что их позиция верна. Помимо критического мышления, дебаты развивают и исследовательские навыки: приводимые аргументы должны быть подкреплены доказательствами.

«Дебаты Карла Поппера» – разновидность дебатов, развивает умение работать в командах. Члены команд заранее знакомятся с проблемой, проводят исследовательскую работу с литературой (факты, статистика, примеры), рассматривают проблему с разных сторон, готовят аргументы и контраргументы, подготавливают вопросы для своих оппонентов. Каждая команда отстаивает не свою личную точку зрения на проблему, а ту, которая досталась ей по жеребьевке или по договоренности. Представляются лишь два из многочисленных подходов к проблеме. Личные убеждения во время игры во внимание не принимаются.[18, с. 278]

Игра-имитация – форма занятий проблемных микрогрупп, требующая творческого подхода от ведущего. Грамотно подготовленная игра-имитация предполагает, что тема, цели, задачи и структура глубоко продуманы и помогут поддержать высокую активность участников. Тематика игры может быть придумана самим ведущим или заимствована из каких-либо источников. Ведущий должен заранее решить. Какова будет степень его откровенности с участниками, насколько он посвятит их в свои планы. Он должен дать ясные и простые устные или письменные инструкции своим игрокам, распределить роли участников и определить продолжительность игры. Участники игры по-своему оценят проигранные ими ситуации.

Интерактивная игра – самопознание, анализ, активизация личностных особенностей, обучение на собственном опыте, основанное на социально-психологическом аспекте, где знания приобретаются не извне, а через личный опыт человека. В интерактивной игре, как и в ролевой, участникам задается ситуация. Но вместо конкретных ролей участникам даются лишь инструкции, каким образом им следует действовать. Здесь не обязательно, чтобы предлагаемая ситуация напоминала жизненную. Достаточно, если она будет заключать в себе какую-либо проблему, которую следует решить.

Перед участниками ставится определенная цель, которую они должны стремиться достичь в ходе игры, например, набрать наибольшее количество очков и т. д. При отсутствии такой цели игра будет восприниматься не серьезно, а игровая ситуация приобретет элемент искусственности и не даст нужного эффекта.[23, с. 26-27]

Формы организации методической работы могут изменяться и обновляться в зависимости от многих факторов, однако они должны оптимально сочетаться.

Если формы методического сопровождения выбраны правильно, обоснованы, сориентированы на развитие и повышение творческого

потенциала и имеют практическую значимость для работников, то успех работы будет обеспечен.

Критерии качества методической работы.

Методическая работа обеспечивает высокое качество социального обслуживания, если строиться систематически и опирается на мониторинг процесса и результата. Однако необходимо определять качество и самой методической работы, чтобы вовремя вносить коррективы в процесс ее функционирования.

Можно выделить следующие критерии качества методической работы в учреждении:

- рост удовлетворенности специалистов собственной деятельностью;
- положительный психологический климат в коллективе;
- рост инициативности, творчества в работе специалистов;
- наличие системы стимулирования творчества специалистов со стороны администрации учреждения;
- положительное, заинтересованное отношение специалистов к нововведениям в области социального обслуживания;
- своевременное распространение передового опыта социальной работы;
- рост авторитета специалистов среди коллег и клиентов;
- повышение уровня управления и самоуправления в учреждении;
- улучшение системы повышения квалификации специалистов в учреждении.

Эти критерии могут стать основой для систематического анкетирования работников учреждения с целью управления их мотивацией к

профессиональному росту и расширению границ профессиональной компетенции.[27, с. 145-146]

Теперь рассмотрим такой вид деятельности, как - независимая оценка и то, как она влияет на качество методической работы.

В связи с принятием Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования», при каждом отраслевом органе исполнительной власти субъекта Российской Федерации формируется общественный совет, направленный на проведение выше названной оценки.

Общественные советы проводят следующую работу:

- определяют перечни организаций, в отношении которых проводится независимая оценка качества (далее – перечень);

- составляют график проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями, включенными в перечень (в отношении одних и тех же организаций независимая оценка проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года);

- устанавливают при необходимости критерии оценки качества оказания услуг организациями (дополнительно к установленным Федеральным законом от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ) и показатели, характеризующие дополнительные критерии;

- осуществляют независимую оценку качества с учетом информации, представленной оператором;

- представляют в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, социального обслуживания, охраны здоровья, образования с предложениями об улучшении качества их деятельности.[26]

Список критериев для оценки социальных услуг весьма объемен, и включает в себя следующие показатели:

- показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги;
- показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

Данные показатели разделены в зависимости от типа учреждения, а именно между стационаром, полустационаром и надомным формами обслуживания.

По каждому из показателей, учреждение получает определенное количество баллов, от суммы которых зависит место учреждения в рейтинге эффективности. Если баллы низкие, то может встать вопрос о целесообразности работы данного учреждения в дальнейшем.

Теперь рассмотрим влияние независимой оценки качества предоставления социальных услуг на формирование интереса к повышению квалификации и качество методической работы.

Одной из главных задач улучшения оказания социальных услуг является повышение их качества и создание современной системы оценки, что можно увидеть в Федеральном законе от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации.

Независимая оценка может оказать влияние на деятельность учреждений социального обслуживания, а именно:

- оказать позитивное влияние на обновление и совершенствование используемых методов в работе в соответствии с требованиями клиентов, что влияет и на деятельность методической службы;
- активировать работников социальных учреждений на объединение сил направленных на повышение качества предоставления услуг;
- повысить имидж учреждения социального обслуживания;
- развить конкуренцию между учреждениями, что в свою очередь повлияет на рост качества предоставления социальных услуг.

Для того чтобы учреждение смогло усовершенствовать методы своей деятельности, необходимо обновить и дополнить знания своих работников, что происходит посредством методической деятельности и курсов повышения квалификации.

Для того чтобы работники смогли повысить качество предоставления услуг, а работа у них связанно непосредственно с взаимодействием с людьми, они должны соответствовать определенным требованиям, которые к ним предъявляют как сами клиенты, так и сама специфика учреждения. Для этого им необходимо быть компетентными в актуальных вопросах и проблемах современного общества. Для этого методическая служба должна предоставлять работникам необходимый материал для самосовершенствования, а также сами работники стремятся посещать курсы повышения квалификации.

Все стремления руководителей и работников социальных учреждений будут влиять на имидж социального учреждения, на рост качества предоставления услуг, что в свою очередь повлечет выстраивание

гармоничных отношений общества и государства в совместном повышении качества жизни.[30, с. 57]

Но мало только отправлять работников на курсы повышения квалификации, необходимо и понимать, насколько эти курсы влияют на деятельность работников, и насколько каждая программ эффективна и актуальна.

Для того чтобы оценить качество проведенной работы по повышению квалификации социальных работников, как в целом, так и по каждой отдельной программе и форме работы, необходимы средства и способы оценивания эффективности программ и форм повышения квалификации.

Одним из перспективных средств совершенствования организации процесса повышения квалификации, является мониторинг, технология реализации которого может постоянно совершенствоваться за счёт использования современных научно-технических достижений, в частности, новых информационных технологий.[9, с. 184]

Для успешного проведения курсов повышения квалификации необходим постоянный контроль их текущего состояния и результативности учебного процесса, а при планировании - анализ перемен, прогнозирование и гибкость реакции. Поэтому появляется необходимость в организации информационно-аналитической работы, основным инструментом которой должна стать система мониторинга процесса проведения данных курсов.

Что же понимается под понятием мониторинг? В словарях употребляются следующие понятия:

Мониторинг — непрерывный процесс наблюдения и регистрации параметров объекта, в сравнении с заданными критериями.

Мониторинг — система сбора/регистрации, хранения и анализа небольшого количества ключевых (явных или косвенных) признаков/параметров описания данного объекта для вынесения суждения о поведении/состоянии данного объекта в целом. То есть для вынесения суждения об объекте в целом на основании анализа небольшого количества характеризующих его признаков.

Эффективность мониторинга и технология его реализации определяются степенью использования новых информационных технологий и информационной культурой участников образовательного процесса.

Для решения указанных проблемы имеется потребность в разработке и апробации инструментария, необходимого для осуществления мониторинга эффективности различных программ и форм повышения квалификации педагогов, описании технологии проведения мониторинга с использованием всего комплекса инструментов.

Основной задачей мониторинга является соотнесение реальных результатов обучения с планируемыми (целями обучения) и оценка степени соответствия результатов и целей обучения.

Формирование единой непротиворечивой системы мониторинга образовательного процесса является одной из основных задач при осуществлении стратегического планирования и управления по результатам деятельности.

Из выше сказанного можно сделать вывод о том, что независимая оценка имеет непосредственное влияние на повышение спроса курсов повышения квалификации и на деятельность методической службы. Для того чтобы соответствовать показателям данной оценки учреждения должны

иметь квалифицированных специалистов в своей сфере и постоянно обновлять и обогащать их знания. Ведь в современном мире проблемы не стоят на месте, они постоянно меняются, что влечет и смену подходов к решению данных вопросов.

Значительную роль в успешном развитии учреждений социального обслуживания играет методическая деятельность. Чтобы обеспечить развитие УСО, удовлетворять потребности клиентов, социума, во всех видах услуг на более высоком качественном уровне, руководители учреждения должны постоянное внимание уделять деятельности методической службы, научному осмыслению ее сущности и содержательных элементов.[12, с. 94]

А для того чтобы работа по повышению качества деятельности работников социальных учреждений была эффективной, требуется регулярный мониторинг.

Выводы по главе I

Анализ рассматриваемой проблемы позволил выявить основные факторы, влияющие на изменения требований, на сегодняшний день, к деятельности учреждений социального обслуживания. Такими факторами выступали:

- выход нового Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", в котором четко прописаны права и обязанности, как самих получателей социальных услуг, так и поставщиков данных услуг.
- Принятие Федерального закона от 21 июля 2014 г. № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования». В соответствии с этим законом был организован общественный совет, направленный на проведение независимой оценки качества предоставления социальных услуг населению.

Данные законы способствовали том, что руководители учреждений повысили свой интерес к курсам повышения квалификации, т.к. стали происходить изменения в требованиях к деятельности работников. Эти требования выражаются в наличии определенных знаний, умений и навыков, использование инновационных технологий в работе с клиентами, наличие актуальной информации и т.п. Часть данной информации можно получить с помощью методической службы, но все же, основная часть отражена в программах курсов повышения квалификации.

И для того, чтобы курсы повышения квалификации имели научную обоснованность и были направлены на решение актуальных проблем, необходима систематическая методическая работа. Чтобы учреждение могло удовлетворять потребностям клиентов, общества, развиваться во всех видах услуг, повышать качество предоставления социальных услуг, руководители учреждений должны очень внимательно относиться к деятельности методической службы и развивать это направление работы.

Методическая работа учреждения социального обслуживания – целостная система мер, направленная на всестороннее развитие профессионального мастерства специалистов учреждения, и, в конечном итоге, на повышение качества и эффективности рабочего процесса, на рост уровня обслуживания населения.[3, с. 23]

Главное ее назначение - корректировка процесса деятельности для перспективного развития оказания социальных услуг.

Система методического сопровождения деятельности учреждения наиболее эффективна, если она постоянно развивается и совершенствуется при тесном взаимодействии всех заинтересованных структур.

Что касается мониторинга, то он должен быть неотъемлемой частью при организации курсов повышения квалификации, т.к. необходимо целостное виденье качества структуры и содержания программ, понимание того, насколько заложенная информация будет полезной для клиентов и поможет повысить качество своей работы и работы учреждения в целом.

Глава 2. Организация мониторинга качества программ повышения квалификации работников учреждений социального обслуживания.

2.1. Модель мониторинга программ повышения квалификации работников социальной сферы.

Целью практической части исследования является мониторинг качества программ повышения квалификации работников учреждений социального обслуживания и дальнейшие разработки рекомендаций по улучшению их качества.

Исследование проводилось на базе Краевого государственного бюджетного учреждения «Ресурсно-методический центр системы социальной защиты населения», находящегося по адресу 660049, г. Красноярск, ул. Просп. Мира 37д.

Выборка: выборку составляют социальные работники и руководители социальных учреждений, по 20 человек.

На сегодняшний день современным социальным учреждениям для успешного функционирования в условиях сложившейся рыночной ситуации нужно иметь не только высокое техническое оснащение, возможность рационально использовать все свои мощности и оперативно реагировать на изменения рынка, но и квалифицированные кадры. Одной из важнейших причин низкого уровня качества предоставления социальных услуг является дефицит профессиональных кадров и несоответствие уровня их компетентности инновационным требованиям.[11, с. 384]

В основной своей массе работодатели не испытывали особого интереса к взаимодействию с вузами, полагая, что, приняв на работу молодых

специалистов с хорошей фундаментальной подготовкой, они смогут самостоятельно их доучить, обеспечив нужную профилизацию, но в современном обществе, повышение квалификации является неотъемлемой частью деятельности учреждений. И руководители очень заинтересованы в том, чтобы их работники систематически проходили курсы повышения квалификации.

Курсы повышения квалификации используются для быстрой и качественной подготовки и переподготовки специалистов, удовлетворяющих современным требованиям. Повышение квалификации специалистов социальной сферы должно осуществляться динамично и позволять в короткие сроки осуществить их подготовку/переподготовку с ориентацией на требования заказчиков [28, с. 194].

Программы повышения квалификации имеют требования минимума содержания учебно-тематического плана программы, который укладывается в программу, разделы этой программы и темы разделов. Поэтому сейчас очень актуальным является оценки содержания программ, и разработано много модульно-рейтинговых систем, программ, различных критериев с целью оценки качества подготовки специалистов социальной сферы и оценки самих программ повышения квалификации.

Наиболее распространенной моделью оценки эффективности обучения является модель Дональда Киркпатрика.

В 1959 г. Дональдом Киркпатриком была предложена четырехуровневая модель оценки эффективности обучения, получившая широкое распространение и являющаяся классической.

Модель, предложенная Киркпатриком, затратна по времени, но помогает сделать выводы о том, продолжать или прекращать обучающую программу, как улучшить ее в будущем. К тому же она позволяет оценить вклад отдела обучения в достижение целей и задач организации.

1. Первый уровень – «Реакция».

На этом уровне выясняется реакция участников программы на обучение. Как правило, ее проводят все учреждения. Иногда для оценки этого уровня используется только листы реагирования или анкетирование с помощью smile sheet (англ. «лист улыбок»), которое несет информацию о симпатии (антипатии) аудитории к тренеру, но не дает практических результатов. Поэтому, при оценке первого уровня важно установить, какую информацию вы хотите получить и в соответствии с этим выбрать инструменты.

2. Второй уровень — «Обучение».

Основная задача данного уровня — оценить знания, навыки, полученные во время курсов повышения квалификации. Оценка может проводиться как в рамках самого курса, так и сразу после него или отсрочено (например, по электронной почте).

Для оценки уровня используют специально разработанные тесты, опросники и задания, цель которых — количественно измерить прогресс в полученных знаниях.

3. Третий уровень — «Поведение».

Киркпатрик определяет этот уровень как самый важный и сложный. Именно на этом уровне происходит оценка того, как изменилось поведение участников в результате обучения, насколько полученные знания и навыки

применяются на рабочем месте. Это отражает степень мотивации сотрудника и релевантность программы.

4. Четвертый уровень — «Результат»

Здесь определяются финансовые результаты, которые появились после обучения.

Оценка на данном уровне определяет, как изменились показатели учреждения. Это наиболее сложный уровень для измерения. Тут важно правильно определить показатели, которые необходимо измерить после проведения программы обучения. Киркпатрик подчеркивает, что к результатам относятся изменения, которые произошли в связи с тем, что участники прошли обучение (увеличение производительности, улучшение качества, уменьшение количества несчастных случаев, увеличение числа предоставленных услуг, снижение текучести кадров).

Именно поэтому, самое главное — выбрать тот показатель, на который проведенное обучение влияет максимально и непосредственно, и провести их специальное измерение до и после обучения.[19, с. 12-13]

Все приведенные четыре уровня очень хорошо известны, но их комплексное внедрение в большинстве учреждений представлено довольно слабо. Как правило, оценка эффективности обучения сводится к первым двум уровням: оценка реакции, проверка до и после курсов и надежда на лучшее — к этому сводится практика применения четырех уровней во многих учреждениях. Даже крупные фирмы не всегда добираются до третьего уровня, хотя именно третий уровень — ключ успеха к результатам четвертого уровня.

Важно, чтобы проведение оценки не было просто декларацией, чтобы она проводилась целенаправленно и была основана на конкретных целях.

Для нашей модели мы выбрали три основных критерия для оценки качества программ повышения квалификации:

1) Востребованность тематикой программ повышения квалификации.

Данный показатель заключается в том, насколько каждая тема, является интересной и удовлетворяет запрос каждого из руководителей учреждений социального обслуживания.

2) Прикладная эффективность.

Данный показатель отражает влияние прохождения курсов повышения квалификации на работу сотрудников учреждений социального обслуживания.

3) Дизайн программ повышения квалификации.

Под данным показателем подразумевается вся внутренняя структура и содержание программ.

Наиболее полное представление модели оценивания качества программ повышения квалификации можно увидеть в таблице 1.

Таблица 1 – Методика оценки качества программ повышения квалификации

Критерии	Методика изучения	Показатель качества
1. Востребованность тематикой программ повышения квалификации	Анкета «Удовлетворенность тематикой программ повышения квалификации» (Приложение 1)	(1 человек – 5 %) От 100% до 50% - наиболее востребованные темы; от 49% до 30% – менее востребованные; от 29% до 0% - не востребованные темы.
2. Прикладная	Анкета «Прикладная	

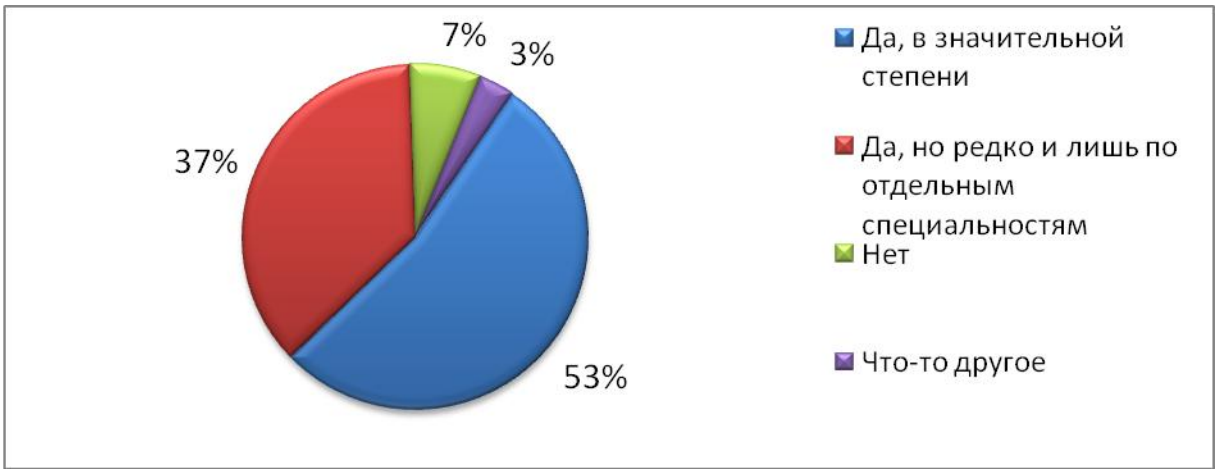
эффективность программ	эффективность программ повышения квалификации» (Приложение 2)	-
3. Дизайн программ повышения квалификации	Методика «Критерии оценки программ повышения квалификации» (Приложение 3)	100% - 80% - дизайн программы удовлетворяет запросам клиентов; от 80% до 60% - дизайн программы частично удовлетворяет потребностям; от 60% и ниже, дизайн программы требует немедленных изменений.

2.2. Результаты оценки качества программ повышения квалификации с точки зрения разработанной модели.

В 2014 году, мною было проведено исследование, направленное на изучение соответствия программ повышения квалификации запланированных министерством социальной политики Красноярского края потребностям работников учреждений социального обслуживания. Для этого была проведена анкета (Приложение 1). Для сегодняшнего изучения востребованность тем программ повышения квалификации, нам не нужны все данные с указанной анкеты, а только 2 вопроса и результаты по ним. Это вопрос №1 и №6.

- На вопрос №1 «Испытывает ли Ваше учреждение необходимость в повышении квалификации, профессиональном образовании Ваших работников в связи с новыми требованиями (перепрофилизацией, введением новых должностей, постановкой новых задач от учредителя)?» были получены следующие данные:

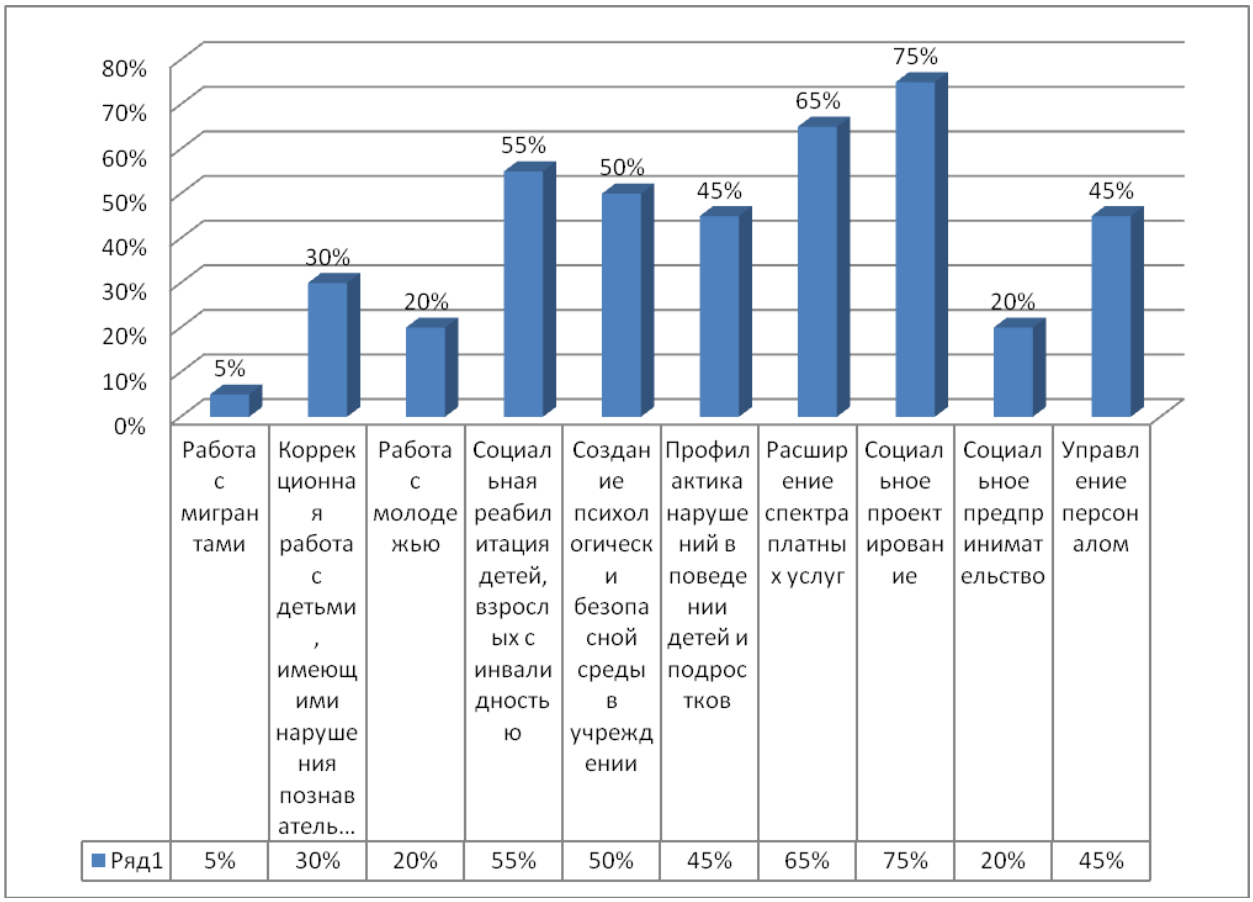
Рис. 1 Круговая диаграмма – Необходимость повышения квалификации.



Исходя из диаграммы №1, 90% учреждений нуждаются в повышении квалификации своих работников. И лишь 7% дали отрицательный ответ. 3% воздержались от ответа.

На вопрос №6 «В каких направлениях Вы планируете переподготовку и повышение квалификации своих сотрудников?», ответили следующим образом:

Рис. 2 Гистограмма – Актуальные запросы учреждений социального обслуживания



Из данной гистограммы мы можем наблюдать список наиболее актуальных, на данный момент, запросов на повышение квалификации кадров социальных учреждений.

1) Социальное проектирование;

2) расширение спектра платных услуг;
3) социальная реабилитация детей, взрослых с инвалидностью;
4) создание психологически безопасной среды в учреждении;
5) пятое место делят запросы:

- профилактика нарушений в поведении детей и подростков;

- управление персоналом;

6) коррекционная работа с детьми, имеющими нарушения познавательной деятельности;
7)
- работа с молодежью;

- социальное предпринимательство;

И самое не востребованное направление это:

8) работа с мигрантами.

Все наиболее востребованные направления были отражены в техническом задании программ повышения квалификации рассчитанных на окончание 2014 и начало 2015 года.

Список тем курсов повышения квалификации, отражающих востребованные направления:

1) КПК «Организация работы центров (комплексных) социального обслуживания населения» 20-31 октября 2014 г. содержит темы по социальному проектированию.

2) Семинар «Условия и порядок оказания дополнительных платных социальных услуг в учреждении социального обслуживания» 17-18

ноября 2014 г. отражает информацию по расширению спектра платных услуг.

3) КПК «Комплексная реабилитация инвалидов» 16-27 марта 2015 г. содержит информацию о социальной реабилитации детей и взрослых с инвалидностью.

4) Семинар «Обеспечение лицензионных условий осуществления медицинской деятельности в учреждениях социального обслуживания (в рамках современного законодательства). Создание психологически безопасной среды в учреждении» 17-18 апреля 2015 г. отражает информацию о способах создания психологически безопасной среды в учреждении социального обслуживания.

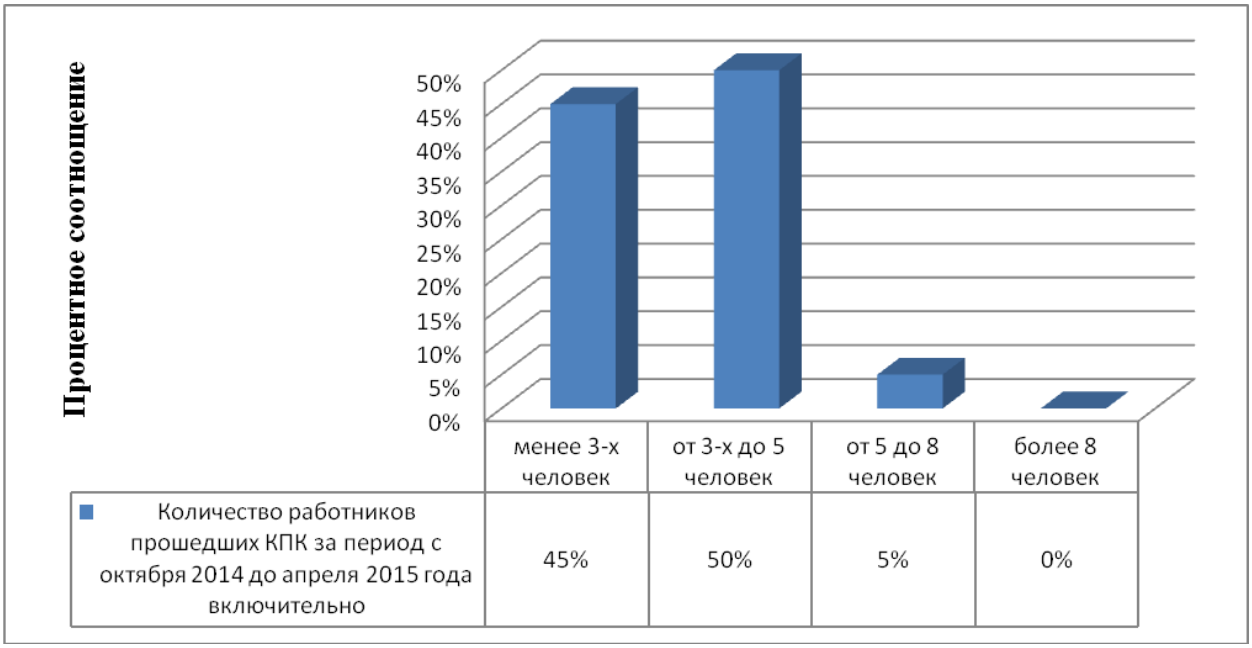
5) Курсы повышения квалификации «Нормативно-правовое сопровождение деятельности учреждения социального обслуживания» 16-27 январь 2015 г. учитывают информация о способах управления персоналом.

6) КПК «Межведомственное взаимодействие, направленное на профилактику правонарушений несовершеннолетних» 9-20 февраля 2015. содержит информацию о способах профилактики нарушений в поведении детей и подростков.

Для оценки прикладной эффективности программ повышения квалификации было проведено анкетирование.

Данный показатель отражает влияние прохождения курсов повышения квалификации на работу сотрудников учреждений социального обслуживания. Изучение данного показателя проходило с помощью анкеты «Прикладная эффективность программ повышения квалификации» и были получены следующие результаты:

Рис.3 Гистограмма – соотношение количества работников.

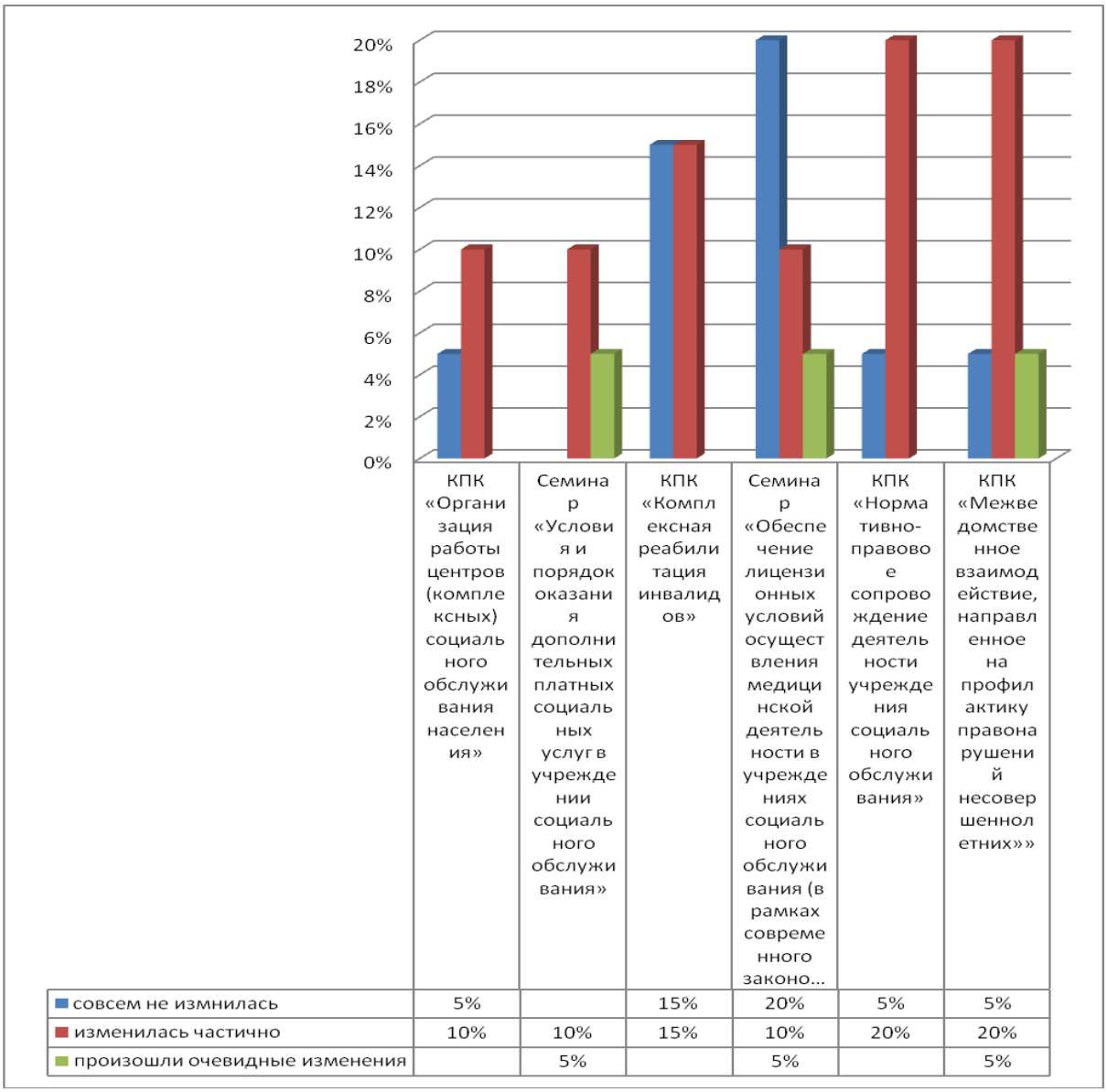


Из данной гистограммы видно, что курсы повышения квалификации проходили достаточно большое количество человек, что в свою очередь может сильно повлиять на работу учреждения социального обслуживания.

На следующий вопрос отвечали руководители все тех же 20 учреждений, которые участвовали хотя бы в одних, из указанного списка тем, курсах повышения квалификации.

Влияние на деятельность работников можно увидеть из следующей гистограммы:

Рис.4 Гистограмма – соотношение изменений деятельности работников.



Из данных гистограммы можно сделать следующий вывод:

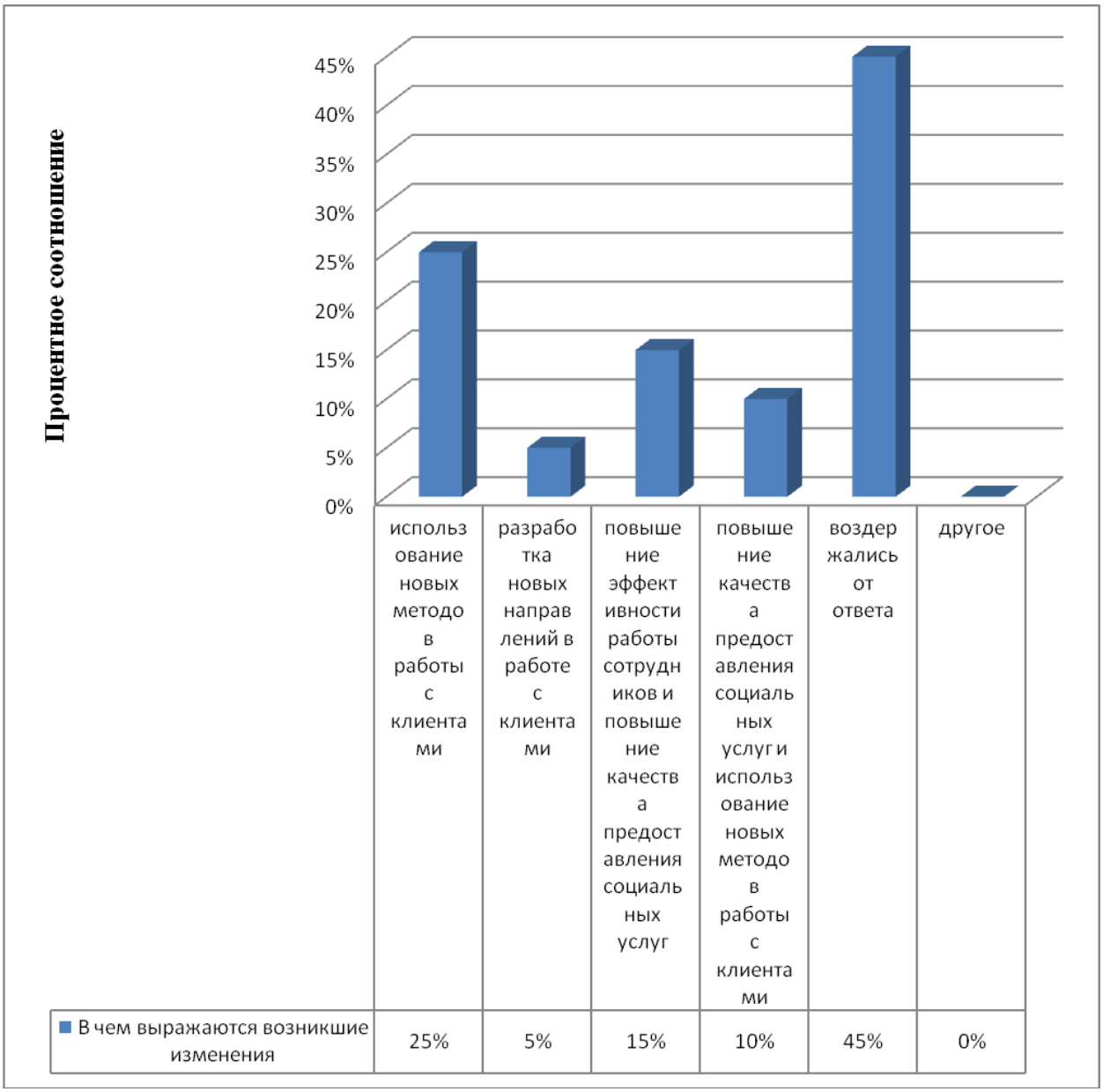
1. КПК «Межведомственное взаимодействие, направленное на профилактику правонарушений несовершеннолетних» - в 5% повлекли в учреждении очевидные изменения; в 20% - частичные изменения; и лишь в 5% - совсем не повлияли на деятельность сотрудников. Данные курсы являются лучшими по прикладной эффективности среди нашего списка.

2. Семинар «Условия и порядок оказания дополнительных платных социальных услуг в учреждении социального обслуживания» - в 5% повлекли очевидные изменения; в 10% - частичные изменения.
3. КПК «Нормативно-правовое сопровождение деятельности учреждения социального обслуживания» - в 20% частичные изменения и лишь в 5% - совсем не повлияли на деятельность сотрудников.
4. КПК «Организация работы центров (комплексных) социального обслуживания населения» - в 10% частичные изменения; в 5% - не повлекли изменения.
5. Семинар «Обеспечение лицензионных условий осуществления медицинской деятельности в учреждениях социального обслуживания (в рамках современного законодательства) – в 5% случаев были очевидные изменения, в 10% частичные, а в 20% - не повлекли изменения.
6. КПК «Комплексная реабилитация инвалидов» - в 15% повлекли частичные изменения и в 15% не повлияли на работу сотрудников.

Данный список отражает соотношение каждых прошедших курсов на работу учреждения.

В следующей гистограмме отражена информация о том, какие изменения все же произошли в учреждениях социального обслуживания:

Рис. 5 Гистограмма – проявления изменений деятельности



Исходя из данной гистограммы, можно сделать следующий вывод:

- в 25% случая в учреждении стали использоваться новые методы работы с клиентами;
- в 15% случая произошло повышение эффективности работы сотрудников и повышение качества предоставления социальных услуг;

- в 10% случая произошло повышение качества предоставления социальных услуг и использование новых методов работы с клиентами;
- в 5% стали разрабатываться новые направления в работе с клиентами.

Для оценки дизайна программ повышения квалификации был разработан ряд критериев на основании интервьюирования и изучения дополнительных документов (Приложение 3). Но перед тем как провести анализ программ повышения квалификации в соотношении данных критериев, я провела анкетирование руководителей и самих работников социальных учреждений, для выяснения актуальности данных критериев для них (Приложение 4 и 5).

Исходя из данных анкеты для руководителей, были получены следующие результаты:

Таблица 2 – Ранжирование критериев для руководителей

Место	Критерий
1	Актуальность образовательных проблем, на решение которых направлена программа
2	Соответствие целям и задачам деятельности работников
3	Развивающий потенциал программ
4	Использование инновационных социальных технологий в содержании программ обучения
5	Использование практической подготовки, отработки полученного материала

6	Отсутствие аналогичных программ в системе повышения квалификации работников
7	Полнота и глубина теоретической подготовки по программе

Что касается самих работников, то были получены следующие результаты:

Таблица 3 – Ранжирование критериев для работников

Место	Критерии
1	Актуальность образовательных проблем, на решение которых направлена программа
2	Использование практической подготовки, отработки полученного материала
3	Использование инновационных социальных технологий в содержании программ обучения
4	Наглядность изложенного материала
5	Соответствие целям и задачам деятельности работников
6	Полнота и глубина теоретической подготовки по программе
7	Использование мультимедийных средств обучения при проведении КПК
8	Адаптивность структуры программы
9	Системность подачи материала
10	Структурированность программы

Благодаря этим данным, мы сможем понимать, какие критерии наиболее важны для руководителей и работников учреждений социального обслуживания и какие нуждаются в первостепенном изменении.

При проведении анализа шести программ повышения квалификации на соответствие разработанным критериям были получены данные, отраженные в Таблице 5.

Экспертная оценка программ осуществляется по каждому из предложенных критериев по трёхбалльной шкале:

0 баллов – критерий не реализован.

1 балл – критерий реализован на 50%.

2 балла – критерий реализован на 75%.

3 балла – критерий полностью реализован.

В итоге, максимальная сумма баллов по всем критериям составляет – 48.

В сумме за каждый отдельный критерий выходит максимально - 18 баллов.

Список критериев представлен в следующей таблице 4:

Таблица 4 - критерии оценки эффективности программ ПК

№	Критерии оценивания
1	Актуальность программы
1.1	Актуальность образовательных проблем, на решение которых направлена программа
1.2	Соответствие целям и задачам деятельности работников
1.3	Новизна информации предоставляемой в программе
1.4	Отсутствие аналогичных программ в системе повышения квалификации работников
2	Инновационность программы
2.1	Использование инновационных социальных технологий в содержании программ обучения

2.2	Использование инновационных способов проведения учебных занятий
2.3	Использование мультимедийных средств обучения при проведении КПК
3	Структура и содержание программы
3.1	Научная обоснованность содержания и форм подачи учебного материала
3.2	Полнота и глубина теоретической подготовки по программе
4	Практическая часть
4.1	Использование практической подготовки, отработка полученного материала
5	Системность
5.1	Системность подачи учебного материала
6	Прогностичность содержания
6.1	Развивающий потенциал программ
7	Логичность образовательной стратегии
7.1	Структурированность программ
8	Технология реализации программ
8.1	Наглядность изложения учебного материала
9	Гибкость программы
9.1	Адаптивность структуры программы
10	Обратная связь
10.1	Использование различных типов и форм обратной связи при проведении

Таблица 5 – Результаты оценки дизайна программ повышения квалификации

Номер критериев / Название программ КПК	1.1	1.2	1.3	1.4	2.1	2.2	2.3	3.1	3.2	4.1	5.1	6.1	7.1	8.1	9.1	10.1	Итог (мах 48 б)	%
КПК «Организация работы центров (комплексных) социального обслуживания населения»	3	3	3	3	2	0	1	3	1	0	3	1	3	2	3	1	32б	66%
«Условия и порядок оказания дополнительных платных социальных услуг в учреждении социального обслуживания»	3	3	2	3	2	1	1	3	2	0	3	2	3	2	3	0	33б	69%
«Комплексная реабилитация инвалидов»	3	3	2	1	1	0	1	3	1	2	3	2	3	1	3	1	30б	62%
«Обеспечение лицензионных условий осуществления медицинской деятельности в	3	3	3	2	3	1	1	3	2	0	3	2	3	2	3	1	35б	73%

учреждениях социального обслуживания (в рамках современного законодательства). Создание психологически безопасной среды в учреждении»																		
«Нормативно-правовое сопровождение деятельности учреждения социального обслуживания»	3	3	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	3	3	2	37б	77%
«Межведомственное взаимодействие, направленное на профилактику правонарушений несовершеннолетних»	3	3	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2	3	2	3	1	35б	73%
Итог (мах 18 баллов)	18 б	18 б	15 б	15 б	12 б	4 б	6 б	18 б	9 б	5 б	18 б	10 б	18 б	12 б	18 б	6 б		
%	100 %	100 %	83 %	83 %	67 %	22 %	33 %	100 %	50 %	28 %	100 %	55 %	100 %	67 %	100 %	33%		

Из Таблицы 5 видно, какие программы имеют наибольшее и наименьшее количество баллов и какие критерии реализованы полностью, а какие нуждаются в изменении. В категорию «Дизайн программы удовлетворяет запросам клиентов» не вошла ни одна из изученных программ (в соответствии с таблицей 1).

Для более четкого представления вынесем основные результаты отдельно.

Список программ в порядке уменьшения процента соответствия предъявляемым критериям:

1) Курсы повышения квалификации «Нормативно-правовое сопровождение деятельности учреждения социального обслуживания» 16-27 январь 2015 г. учитывают информация о способах управления персоналом. **- 77%**

2) - Семинар «Обеспечение лицензионных условий осуществления медицинской деятельности в учреждениях социального обслуживания (в рамках современного законодательства). Создание психологически безопасной среды в учреждении» 17-18 апреля 2015 г. отражает информацию о способах создания психологически безопасной среды в учреждении социального обслуживания. – **73%**

3) КПК «Межведомственное взаимодействие, направленное на профилактику правонарушений несовершеннолетних» 9-20 февраля 2015. содержит информацию о способах профилактики нарушений в поведении детей и подростков – **73%**

4) Семинар «Условия и порядок оказания дополнительных платных социальных услуг в учреждении социального обслуживания» 17-18 ноября 2014 г. отражает информацию по расширению спектра платных услуг. – **69%**

5) КПК «Организация работы центров (комплексных) социального обслуживания населения» 20-31 октября 2014 г. содержит темы по социальному проектированию. – **66%**

6) КПК «Комплексная реабилитация инвалидов» 16-27 марта 2015 г. содержит информацию о социальной реабилитации детей и взрослых с инвалидностью. – **62%**

Список критериев, которые нуждаются в изменении:

1) Использование инновационных способов проведения учебных занятий – 22%

2) Использование практической подготовки, отработка полученного материала – 28%

3) - Использование мультимедийных средств обучения при проведении КПК – 33 %

   - Использование различных типов и форм обратной связи при проведении – 33%

4) Полнота и глубина теоретической подготовки по программе – 50%

5) Развивающий потенциал программ – 55%

6) - Использование инновационных социальных технологий в содержании программ обучения – 67%

   - Наглядность изложения учебного материала – 67%

7) - Новизна информации предоставляемой в программе – 83%

   - Отсутствие аналогичных программ в системе повышения квалификации работников – 83%

Давайте сравним данный список с результатами анкет руководителей (Таблица 2), и увидим, что для них в первую очередь необходимо улучшить следующие критерии:

- развивающий потенциал программы;
- использование инновационных социальных технологий в содержании программ обучения;
- использование практической подготовки, отработка полученного материала.

Теперь сравним результаты с ответами самих работников социальных учреждений (Таблица 3). Для них важнее следующие изменения:

- использование практической подготовки, отработка полученного материала;
- наглядность изложения учебного материала;
- использование инновационных социальных технологий в содержании программ обучения;
- полнота и глубина теоретической подготовки по программе;
- использование мультимедийных средств обучения при проведении КПК.

Теперь соотнесем данные трех показателей нашей модели мониторинга программ повышения квалификации, и составим рейтинг курсов по качеству.

Таблица 6 – Рейтинг программ повышения квалификации по качеству

Название КПК/ Показатели оценки программ	Востребованность тематикой программ повышения квалификации	Прикладная эффективность программ	Дизайн программ повышения квалификации
Семинар «Условия и порядок оказания дополнительных платных социальных услуг в учреждении социального обслуживания» **1 место**	Входит в спектр наиболее востребованных (в соответствии с таблицей 1), с показателем в 65%	2 место	Входит в категорию «частично удовлетворяет потребностям клиентов» (в соответствии с таблицей 1), с показателем в 69%
КПК «Нормативно-правовое сопровождение деятельности учреждения социального обслуживания» **2 место**	Входит в спектр менее востребованных (в соответствии с таблицей 1), с показателем в 45%	3 место	Входит в категорию «частично удовлетворяет потребностям клиентов» (в соответствии с таблицей 1), с показателем в 77%
КПК «Межведомственное взаимодействие, направленное на профилактику правонарушений	Входит в спектр менее востребованных (в соответствии с таблицей 1), с	1 место	Входит в категорию «частично удовлетворяет потребностям

несовершеннолетних» **3 место**	показателем в 45%		клиентов» (в соответствии с таблицей 1), с показателем в 73%
Семинар «Обеспечение лицензионных условий осуществления медицинской деятельности в учреждениях социального обслуживания (в рамках современного законодательства) **4 место**	Входит в спектр наиболее востребованных (в соответствии с таблицей 1), с показателем в 50%	5 место	Входит в категорию «частично удовлетворяет потребностям клиентов» (в соответствии с таблицей 1), с показателем в 73%
КПК «Организация работы центров (комплексных) социального обслуживания населения» **5 место**	Входит в спектр наиболее востребованных (в соответствии с таблицей 1), с показателем в 75%	4 место	Входит в категорию «частично удовлетворяет потребностям клиентов» (в соответствии с таблицей 1), с показателем в 66%

КПК «Комплексная реабилитация инвалидов» **6 место**	Входит в спектр наиболее востребованных (в соответствии с таблицей 1), с показателем в 55%	6 место	Входит в категорию «частично удовлетворяет потребностям клиентов» (в соответствии с таблицей 1), с показателем в 62%

Как мы видим, первое место в нашем списке занимает семинар «Условия и порядок оказания дополнительных платных социальных услуг в учреждении социального обслуживания». Данный курс является наиболее востребованным среди клиентов, занимает второе место по прикладной эффективности, и входит в категорию «частично удовлетворяет потребностям клиентов» (в соответствии с таблицей 1), с показателем в 69%, т.е. 32 балла.

Второе место занимает КПК «Нормативно-правовое сопровождение деятельности учреждения социального обслуживания». Хоть они и являются менее актуальными для клиентов, но занимают 3 место по прикладной эффективности и набирают максимальное количество баллов по критерию «Дизайн программ», а именно 37 баллов – 77%.

Что касается последнего места, то его занимают КПК «Комплексная реабилитация инвалидов». Не зависимо от того, что они являются наиболее востребованными среди клиентов – 55%, но при этом имеют самую минимальную прикладную эффективность и минимальные баллы по

критерию «Дизайн программ повышения квалификации» - 30, что соответствует 62%.

Таким образом, благодаря всем полученным результатам, мы можем оценить то, на сколько программы повышения квалификации соответствуют ожиданиям работников учреждений социального обслуживания, насколько эти программы повлияли на реальную деятельность работников и как проведение курсов повышения квалификации удовлетворили запросы и ожидания клиентов. На основании этого мы можем разработать рекомендации как по улучшению качества содержания и проведения программ повышения квалификации для работников учреждений социального обслуживания, так и системы мониторинга в целом.

2.3. Рекомендации и предложения по организации мониторинга качества программ повышения квалификации работников учреждений социального обслуживания.

Для того чтобы оценить качество проведенной работы по организации курсов повышения квалификации социальных работников, как в целом, так и по каждой отдельной программе и форме работы, необходим систематический мониторинг.

Для получения полноценной информации необходима разработанная система мониторинга, которая будет рассматривать все стороны процесса организации курсов и саму структуру программ повышения квалификации.

Чтобы полученная информация была достоверной и своевременной, необходимо проводить мониторинг регулярно.

Я считаю, что мониторинг необходимо проводить раз в полгода, т.к. именно в этот срок происходит подбор тем, создание технических заданий, набор учебной группы. Раз в полгода необходимо проверять то, насколько выбранные темы актуальны, и корректировать их список в соответствии с полученными данными.

Что касается мониторинга прикладной эффективности программ, то этот критерий так же следует проверять не чаще выше указанного срока, т.к. видимые изменения в деятельности работников могут проявиться не сразу, что приведет к некорректным данным.

Оценку дизайна программ повышения квалификации можно проводить либо раз в полгода (будут рассматриваться сразу несколько программ ПК), либо сразу по окончанию курса. Здесь можно исходить из возможностей и желания центра.

Теперь рассмотрим рекомендации, которые можно предложить в связи с уже проведенным мониторингом качества программ повышения квалификации.

Разработка данных рекомендаций и предложений, по улучшению содержания программ повышения квалификации работников учреждений социального обслуживания, происходит с учетом все тех же 3–х основных критериев.

По оценки тем программ повышения квалификации, не было выявлено недостатков, поэтому рекомендации здесь не нужны.

Слабо развита прикладная эффективность программ, и для ее улучшения необходимо использовать как можно более актуальные и востребованные методики, методы, кейсы, технологии, компетентностно - ориентированные задания и т.п. Все это должно быта направлено и использоваться с учетом специфики конкретной группы клиентов, в зависимости от их профилизации.

Возможно, стоит проводить опрос среди участников курсов повышения квалификации, о том, насколько используемые в программе методики будут актуальны для них в реальной деятельности.

И для последнего показателя, а именно дизайна программ повышения квалификации, рекомендации исходят из полученных баллов по каждому из критериев (Таблица 4).

Для того чтобы произошли улучшения, рекомендуется уделить внимание таким критериям, как:

1) расширение спектра практической подготовки и отработки материала с клиентами. Возможно, стоит привлекать и развивать межведомственные контакты, использовать потенциал разных социальных учреждений для отработки полученных навыков, методов и программ;

2) использование инновационных способов проведения учебных занятий, а именно не только лекции и семинары, а различные

тренинги, дискуссии, игры, мозговые штурмы, упражнения и т.п. Это повлечет за собой рост интереса к материалу, более эмоциональные реакции, и наиболее легкое запоминание информации;

3) использование мультимедийных средств обучения при проведении КПК, использование презентаций, видеороликов, аудио и видеоматериалов и т.п. Это также поможет лучше восприятие информации, и увеличить интерес слушателей к материалу;

4) использование различных типов и форм обратной связи при проведении КПК. Здесь речь идет о способах получения информации от слушателей о качестве предоставленного материала, о том, на сколько их устраивает формы подачи информации, о том, на что стоит сделать акцент при дальнейшем проведении курсов и т.п. Это способствует росту качества проведения курсов повышения квалификации;

5) полнота и глубина теоретической подготовки по программе. Очень многое зависит от того, насколько материал курсов отвечает запросам клиентов. В анкетах, работники почти всегда указывали, что им не хватает некоторых тем в содержании курсов, что может влиять на их деятельность, исходя из этого, рекомендуется расширить список тем;

6) развивающий потенциал программ отражается в том, насколько слушатели будут использовать полученную информацию в своей деятельности. Таким образом, необходимо использовать наиболее важную информацию для каждого слушателя. Это можно реализовать с помощью анкетирования слушателей, до проведения

курсов и включение в содержание той информации, которая им действительно необходима;

7) использование инновационных социальных технологий в содержании программ обучения необходимо для успешного проведения курсов повышения квалификации. Ведь главная цель КПК – это получение новой информации, что способствует улучшению качества работы сотрудника. Рекомендуется использовать новую информацию, которая будет содержать технологии, методы, способы, ранее не знакомые слушателям. От этого критерия зависит способность к развитию каждого работника;

8) наглядность изложения учебного материала. При изучении нового материала должны формироваться базовые и профессиональные знания, а также вырабатываться умения будущего специалиста, которые определяются не только учебными планами, но и новыми требованиями учреждений. Преподавателям стоит использовать различные методы и способы изложения материала, чтобы информация была структурирована и доступна для понимания.

Выводы по главе II

Изучив данные мониторинга качества программ повышения квалификации работников учреждений социального обслуживания Красноярского края, мы пришли к выводу, что данные программы должным образом не соответствуют выдвигаемым критериям. Более того, есть определенные моменты в содержании, которые нуждаются в первостепенной корректировке и изменении. Такие недостатки, являются неприемлемыми для такого рода деятельности, так как каждые курсы повышения квалификации должны быть эталоном, как по внутренним, так и по внешним показателям структуры и содержания. Ведь деятельность работников учреждений социального обслуживания напрямую связанна с людьми, что накладывает на него определенную ответственность. Ответственность за предоставленную информацию, за способы взаимодействия с различными категориями людей, за использование различных технологий и т.п.

Мы также выяснили, что необходим систематический мониторинг качества программ повышения квалификации, что в дальнейшем поможет улучшить и стабилизировать свойства каждой отдельной программы.

В связи с выявленными недостатками, были разработаны рекомендации и предложения по улучшению качества программ повышения квалификации. Данные рекомендации основывались на улучшении тех критериев, которые имели наименьшую эффективность. Если следовать этим рекомендациям, то будущие программы смогут наиболее полно раскрыть свое содержание и повысить качество каждого отдельного курса.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В проделанной нами работе мы рассмотрели понятие повышение квалификации, структуру проведения курсов повышения квалификации, рассмотрели методы оценки программ повышения квалификации по Дональду Киркпатрику, состоящую из четырех уровней, уровня – «Реакция», «Обучение», «Поведение», «Результат». Разработали свою модель мониторинга качества программ, состоящую из трех основных направлений: востребованность тем программ повышения квалификации, прикладная эффективность и дизайн (технологичность) программ. Изучили соответствие программ предъявляемым критериям и сделали вывод, что данные программы должным образом не соответствуют выдвигаемым потребностям, а это является неприемлемым для такого рода деятельности, так как курсы повышения квалификации должны быть эталоном способа подачи новой информации и обучения актуальным направлениям деятельности. В связи с этим, были разработаны предложения по организации системы мониторинга, и рекомендации по повышению качества программ повышения квалификации работников учреждений социального обслуживания.

Выдвинутая нами гипотеза подтвердилась, мониторинг качества программ повышения квалификации работников учреждений социального обслуживания был эффективен, и позволил полноценно оценить программу при условиях:

- изучения востребованность тематик программ повышения квалификации;
- было выявлено влияния прохождения курсов повышения квалификации на работу сотрудников учреждения;

- разработки критериев и проведения анализа программ повышения квалификации на основании потребностей самих работников и руководителей учреждений социального обслуживания.

В результате мы решили следующие задачи нашего исследования:

- определили сущность понятия повышение квалификации и его составляющих;
- проанализировали существующие факторы, влияющие на рост востребованности курсов повышения квалификации;
- изучили актуальность программ повышения квалификации для работников учреждений социального обслуживания;
- соотнесли программы курсов повышения квалификации с предъявляемой моделью мониторинга и сделали вывод, что данные программы должным образом не соответствуют выдвигаемым потребностям
- разработали рекомендации и предложений по организации мониторинга и по улучшению качества программ повышения квалификации.

СПИСОК ЛИТУРАТУРЫ

1. Адамчук В. В. Экономика и социология труда: учеб. для вызов / В. В. Адамчук, О. В. Ромашов, М. Е. Сорокина; ред. Н. Д. Эриашвили. – М. : ЮНИТИ., 2000. – 407 с.
2. Блинов Г. Н. Управление качеством образования. Методология. Теория. Практика: монография / Г. Н. Блинов. – Красноярск, 2008. – 112 с.
3. Борисова Е. А. Оценка и аттестация персонала / Е. А. Борисова. - СПб, 2002. – 256 с.
4. Веснин В. Р. Менеджмент: учебник / В. Р. Веснин. - 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ТК Велби, 2010. – 504 с.
5. Генкин Б. М. Экономика и социология труда: учеб. для вузов / Б. М. Генкин. – 7-е изд., доп. – М. : Норма, 2007. - 448 с.
6. Григорьева С. И. Теория и методология социальной работы: учеб. пособие / С.И. Григорьева. - М. : Наука, 2009. – 247с.
7. Гришанова Н. А. Профессиональная подготовка социальных работников: новые подходы и тенденции / Н. А. Гришанова. – М. : СОТИС, 2009. – 59 с.
8. Гуслова М. Н. Теория и методика социальной работы: учеб. для нач. проф. образования / М. Н. Гуслова. – М.: Издательский центр «Академия», 2007. – 160 с.
9. Ковалев С. В. Управление качеством работы персонала: учеб. практическое пособие / С. В. Ковалев. - М.: Альфа-Пресс, 2009.- 384 с.
10. Ляшенко, А. И. Организация и управление социальной работой в России: учеб. пособие / А. И. Ляшенко. - М.: Наука, 2011. – 74 с.

11. Менеджмент: теория и практика в России: учебник / под ред. А. Г. Поршнева. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ИД ФБК – Пресс, 2004. 528 с.

12. Мильнер Б. З. Теория организации: учебник / Б. З. Мильнер. – 2 –е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА – М, 2001. - 328 с.

13. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания» от 01.01.2007.

14. Павленок П. Д. Основы социальной работы: Учебник / П. Д. Павленок. - М.: ИНФРА-М, 2011. – 386 с.

15. Панов А. М. Социальное обслуживание населения и социальная работа за рубежом / А. М. Панов. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 268 с.

16. Поршнев А. Г. Менеджмент: теория и практика в России: учебник / А. Г. Поршнева. – М. : ИД ФБК – Пресс, 2012. –528 с.

17. Профессиональный стандарт «Специалист по социальной работе» (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 22 октября 2013 г. N 571н)

18. Ромашов, О. В. Социология и психология управления / О. В. Ромашов, Л. О. Ромашова. – М. : Изд-во «Экзамен», 2002. – 473 с.

19. Рожков, Н. Н. Оценка качества образования со стороны работодателя – элемент обратной связи в системе управления качеством вуза / А. В. Демидов, Н. Н. Рожков // Известия вузов. Технология легкой промышленности. – 2012. –№ 2. – С. 12-13.

20. Руденко Г. Г. Управление персоналом / Г. Г. Руденко, Ю. Г. Одегов. – М. : Юрай., 2014. – 532 с.

21. Тебекин А. В. Управление персоналом: учеб. практическое пособие / А. В. Тебекин М.: Кнорус, 2009. - 624 с.

22. Топчий Л. В. Кадры социальных служб России : учеб. для вузов / Л.В. Топчий; ред. В. И. Жукова – М. : МГСУ ««Союз», 2000. – 212 с.
23. Топчий, Л. В. Проблемы подготовки кадров социальных работников в Российской Федерации / Л. В. Топчий // Социальная работа. Социальная работа и проблемы подготовки кадров. - 2012. - Вып. 2. - С. 26-27.
24. Управление персоналом организации: учебник / под ред. А. Я. Кибанова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2001. 695 с.
25. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации"
26. Федеральный закон №442-ФЗ от 28 декабря 2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
27. Фуряева Т. В. Комплексная реабилитация людей с инвалидностью: методическое пособие / Т. В. Фуряева, Ю. Ю. Бочарова. - Красноярск: КГПУ им. В. П. Астафьева, 2010. - 172 с.
28. Холостова Е.И. Генезис социальной работы в России: учеб. пособие / Е.И. Холостова. – 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 232 с.
29. Холостова Е.И. Социальная работа: учеб. пособие / Е.И. Холостова. – 7-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. – 668 с.
30. Холостова Е.И. Профессионализм в социальной работе: учеб. пособие / Е.И. Холостова. – 2-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008. – 236 с.
31. Холостова Е.И. История социальной работы в России: учебник / Е.И. Холостова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. – 282 с.

32. Цветаев В. М. Кадровый менеджмент: учебник / В. М. Цветаев. – М.: ТК Велби, 2004.- 160 с.

33. Цыпкин Ю. А. Управление персоналом: учеб. пособие для вузов / Ю. А. Цыпкин. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2001.- 446 с.

34. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273 ФЗ « Об образовании в Российской Федерации».

35. Шадриков, В. Д. Новая модель специалиста: инновационная подготовка и компетентностный подход / В. Д. Шадриков // Вестник высшего образования сегодня. - 2013. - № 8. – С. 26.

Приложение 1

Предлагаем вам принять участие в исследовании проблемы «Удовлетворенность программами повышения квалификации работников учреждений социального обслуживания». От вашего искреннего ответа на вопросы анкеты во многом зависит достоверность общего результата исследования. На их основе готовятся рекомендации по составлению дальнейших программ курсов повышения квалификации. Отвечая на вопрос, внимательно прочтите предложенные варианты ответов. Ответ, который соответствует вашему мнению, обведите кружком.

Заранее благодарим!

1. Испытывает ли Ваше учреждение необходимость в повышении квалификации, профессиональном образовании Ваших работников в связи с новыми требованиями (перепрофилизацией, введением новых должностей, постановкой новых задач от учредителя)?

- да, в значительной степени
- да, но редко и лишь по отдельным специальностям
- нет
- свой ответ

2. Какие общие компетенции, качества молодого специалиста Вас интересуют как при приеме на работу, так и в процессе его дальнейшей трудовой деятельности?

- способность к логическим выводам, анализу, прогнозированию и моделированию;
- грамотность устной и письменной речи;
- владение компьютерными информационно-коммуникативными технологиями;

- знание иностранного языка;
- другое.

3. Какие профессиональные компетенции, качества молодого специалиста Вас интересуют как при приеме на работу, так и в процессе его дальнейшей трудовой деятельности?

- готовность к принятию и взаимодействию с детьми, родителями, другими специалистами;
- организационно-управленческие навыки (внешние связи, работа в команде);
- проектно-социальные умения;
- глубокие знания по специальности;
- другое.

4. Какие личностные качества молодого специалиста Вас интересуют как при приеме на работу, так и в процессе его дальнейшей трудовой деятельности?

- добросовестность и ответственность;
- исполнительная дисциплина, организованность;
- обучаемость, стремление к профессиональному и личностному росту;
- коммуникативность, ответственность;
- способность и готовность к инновациям, креативность;
- стрессоустойчивость, уверенность в себе;
- физическое и психическое здоровье.

5. Каких профессиональных знаний, умений и личностных качеств, на Ваш взгляд, не хватает молодым специалистам, приходящим к Вам в учреждение?

- готовности к практической деятельности;

- связи с реальными потребностями, пониманием актуальных задач и путей их решения, социальной и образовательной политики в целом;
- самостоятельности и инициативности;
- умения работать в коллективе;
- ответственности и добросовестности;
- базовые теоретические знания по профессии.

6. В каких направлениях Вы планируете переподготовку и повышение квалификации своих сотрудников?

- социальное проектирование;
- расширение спектра платных услуг;
- социальная реабилитация детей, взрослых с инвалидностью;
- создание психологически безопасной среды в учреждении;
- профилактика нарушений в поведении детей и подростков;
- управление персоналом;
- коррекционная работа с детьми, имеющими нарушения познавательной деятельности;
- работа с молодежью;
- социальное предпринимательство;
- работа с мигрантами.

Приложение 2

<u>Уважаемые руководители!</u>

В рамках дипломного исследования будущего социального педагога-психолога КГПУ им. В.П. Астафьева проводится опрос по оценке качества программ повышения квалификации работников социальных учреждений. От вашего искреннего ответа на вопросы анкеты во многом зависит достоверность общего результата исследования. На их основе готовятся рекомендации по решению данной актуальной проблемы. Отвечая на вопрос, внимательно прочтите предложенные варианты ответов. Напротив ответа, который соответствует вашему мнению, поставьте галочку. Заранее благодарим!

1. Сколько работников вашего учреждения прошли курсы повышения квалификации за период с октября 2014 до апреля 2015 года включительно?

- менее 3-хчеловек
- от 3-х до 5 человек
- от 5 до 8 человек
- более 8 человек

1. После прохождения курсов повышения квалификации насколько сильно изменилась деятельность работников вашего учреждения?

	Совсем не изменилась	Изменилась частично	Произошли очевидные изменения
КПК «Организация работы центров (комплексных) социального обслуживания населения»			

Семинар «Условия и порядок оказания дополнительных платных социальных услуг в учреждении социального обслуживания»			
КПК «Комплексная реабилитация инвалидов»			
Семинар «Обеспечение лицензионных условий осуществления медицинской деятельности в учреждениях социального обслуживания (в рамках современного законодательства). Создание психологически безопасной среды в учреждении»			
КПК «Нормативно-правовое сопровождение деятельности учреждения социального обслуживания»			
КПК «Межведомственное взаимодействие, направленное на профилактику правонарушений несовершеннолетних»			

3. Если изменения произошли, то в чем они выражаются?

(Можно выбрать несколько вариантов ответа)

- использование новых технологий, методик работы с клиентами
- разработка новых направлений в работе с клиентами
- повышение эффективности работы сотрудников
- повышение качества предоставления социальных услуг

свой вариант_____

Приложение 3

Критерии оценивания программ повышения квалификации

№	Критерии оценивания
1	Актуальность программы
1.1	Актуальность образовательных проблем, на решение которых направлена программа
1.2	Соответствие целям и задачам деятельности работников
1.3	Новизна информации предоставляемой в программе
1.4	Отсутствие аналогичных программ в системе повышения квалификации работников
2	Инновационность программы
2.1	Использование инновационных социальных технологий в содержании программ обучения
2.2	Использование инновационных способов проведения учебных занятий
2.3	Использование мультимедийных средств обучения при проведении КПК
3	Структура и содержание программы
3.1	Научная обоснованность содержания и форм подачи учебного материала
3.2	Полнота и глубина теоретической подготовки по программе
4	Практическая часть
4.1	Использование практической подготовки, отработка полученного материала
5	Системность

5.1	Системность подачи учебного материала
6	Прогностичность содержания
6.1	Развивающий потенциал программ
7	Логичность образовательной стратегии
7.1	Структурированность программ
8	Технология реализации программ
8.1	Наглядность изложения учебного материала
9	Гибкость программы
9.1	Адаптивность структуры программы
10	Обратная связь
10.1	Использование различных типов и форм обратной связи при проведении

Приложение 4

<u>Уважаемые руководители!</u>

В рамках дипломного исследования будущего социального педагога-психолога КГПУ им. В.П. Астафьева проводится опрос по ранжированию критериев оценки программ повышения квалификации работников социальных учреждений. Мы гарантируем Вам анонимность, распределите имеющиеся критерии в наиболее подходящей для вас значимости. Отметьте наиболее значимый критерий цифрой «1» и т.д. по убыванию. Заранее благодарим!

Номер	Критерии
	Актуальность образовательных проблем, на решение которых направлена программа
	Соответствие целям и задачам деятельности работников
	Отсутствие аналогичных программ в системе повышения квалификации работников
	Использование инновационных социальных технологий в содержании программ обучения
	Полнота и глубина теоретической подготовки по программе
	Использование практической подготовки, отработки полученного материала
	Развивающий потенциал программ

Приложение 5

<u>Уважаемые коллеги!</u>

В рамках дипломного исследования будущего социального педагога-психолога КГПУ им. В.П. Астафьева проводится опрос по ранжированию критериев оценки программ повышения квалификации работников социальных учреждений. Мы гарантируем Вам анонимность, распределите имеющиеся критерии в наиболее подходящей для вас значимости. Отметьте наиболее значимый критерий цифрой «1» и т.д. по убыванию. Заранее благодарим!

Номер	Критерии
	Актуальность образовательных проблем, на решение которых направлена программа
	Соответствие целям и задачам деятельности работников
	Использование инновационных социальных технологий в содержании программ обучения
	Использование мультимедийных средств обучения при проведении КПК
	Полнота и глубина теоретической подготовки по программе
	Использование практической подготовки, отработки полученного материала
	Системность подачи учебного материала
	Структурированность программ
	Наглядность изложения учебного материала
	Адаптивность структуры программы