

## Реферат

Ключевые слова: дополнительное профессиональное образование, корпоративное обучение, компетентностный подход, профессиональная компетентность, компетенции, качество социальных услуг.

Актуальность темы исследования

Положения Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года, закона N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», дорожной карты отрасли «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения на 2013 – 2018 годы», профессиональных стандартов отражают потребность современного общества и государства в высокопрофессиональных работниках социальной отрасли, способных быть эффективными в условиях творческой, инновационной деятельности, и устанавливают требования к их профессиональному уровню.

Формирование конкурентного рынка в сфере социального обслуживания также усиливает необходимость наращивания кадрового потенциала в государственных учреждениях для обеспечения их конкурентоспособности.

Современная ситуация такова, что традиционная система дополнительного социального образования неспособна в полной мере охватить всех работников социальной отрасли и обеспечить их непрерывное профессиональное развитие в силу дискретного характера, отрыва содержания подготовки специалистов от реальной практики, недоучета образовательных потребностей работников и учреждений, неоднородности базовой подготовки, уровня образования.

В этом разрезе корпоративное обучение, как сложный феномен, представляющий собой процесс непрерывного формирования и развития

необходимых для данного учреждения компетенций, в структуре которых содержатся, в том числе, и поведенческие установки, ценности, личностные качества, обладает значительным потенциалом для обеспечения качества социального обслуживания, а также сохранения и укрепления профессионального кадрового состава в отрасли и учреждении. Но на сегодняшний день вопрос формирования профессиональной компетентности работника социальной службы в системе корпоративного обучения раскрыт недостаточно, не смотря на широкие возможности этой формы постдипломного обучения.

Анализ научной, педагогической и методической литературы и практики обучения персонала учреждений социальной отрасли позволил выявить ряд противоречий, на разрешение которых направленно наше исследование:

- Востребованностью общества и учреждений социального обслуживания в работниках, профессиональный уровень которых соответствует современным требованиям и неготовностью системы профессионального образования подготовить их в связи с несоответствием образовательных и профессиональных стандартов.

- Необходимостью непрерывного развития профессиональных, личностных, социальных компетенций сотрудников учреждений социального обслуживания в соответствии с профессиональными требованиями в условиях социальных изменений и дискретным характером дополнительного социального образования.

- Потребностью учреждения социального обслуживания в организации корпоративного обучения персонала и методической неразработанностью этого вопроса.

С учетом этих противоречий была определена цель нашей работы.

Цель: выявить критерии эффективности корпоративного обучения в учреждениях социального обслуживания населения.

Объектом исследования является корпоративное обучение в учреждениях социального обслуживания населения.

Предмет: методы организации корпоративного обучения персонала в учреждениях (организациях) социального обслуживания в целях обеспечения качества социальных услуг и закрепления квалифицированного персонала.

В соответствии с целью сформулирована гипотеза: критериями эффективности корпоративного обучения в учреждении социального обслуживания являются качество социальных услуг и закрепляемость компетентных кадров.

Для достижения поставленной цели и подтверждения гипотезы был применен комплекс методов: теоретический и сравнительно-сопоставительный анализ научной, методической литературы, учебно-методической документации по проблеме исследования, программной, нормативно - законодательной базы в области социального обслуживания и образования; изучение; обобщение опыта социальной работы и педагогической деятельности; разработаны анкеты для сотрудников и интервью для руководителей учреждений социального обслуживания, проведен .

Нами изучен опыт деятельности трех учреждений социального обслуживания населения Красноярского края в направлении развития профессионализма кадров, а также его взаимосвязь с качеством предоставляемых социальных услуг и закрепленностью специалистов - профессионалов в учреждении.

Научная новизна исследования заключается в:

– определении сущности и специфики корпоративного обучения в организации социального обслуживания населения как непрерывного структурированного процесса формирования, развития и совершенствования компетенций, необходимых для достижения стратегических целей и решения

специфических проблем конкретной организации социального обслуживания;

- выявлении сущностных характеристик корпоративного обучения как сложного и многогранного феномена;

- разработке и описании модели корпоративного обучения в учреждениях социальной отрасли, обеспечивающей закрепляемость квалифицированных работников и качество социальных услуг..

Практическая значимость исследовательской работы: результаты исследования могут быть использованы для создания системы непрерывного профессионального развития работников учреждений социальной отрасли, организованного с целью повышения качества социального обслуживания и сохранения кадрового потенциала, посредством корпоративного обучения.

Структура диссертации. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка из 79 источников, 15 приложений. Содержание диссертации изложено на 150 страницах и включает 9 рисунков, 16 таблиц.

## Abstract

**Keywords:** additional vocational education, corporate training, competence approach, professional competence, the competence, the quality of social services.

### Relevance of the research topic

The provisions of the Concept of long-term socio-economic development of the Russian Federation for the period until 2020, the law N 442-FZ "On the basis of social service of citizens in the Russian Federation" roadmap industry "Improving the efficiency and quality of services in the field of social services for 2013 - 2018 "professional standards reflect the needs of modern society and the state in the social sector of highly qualified workers who can be effective in terms of creative and innovative activity, and establish requirements for their professional level.

Formation of a competitive market in the field of social services also reinforces the need for capacity building in government institutions to ensure their competitiveness.

The current situation is that the traditional system of additional social education is unable to fully cover all workers in the social sector and to ensure their continuing professional development due to the discrete nature of separation of content training of specialists from the real practice of underreporting the educational needs of workers and institutions, heterogeneity of basic training level education.

In this section of corporate training as a complex phenomenon, which is a process of continuous formation and development necessary for the institution of competencies, the structure of which contained, among other things, behaviors, values, personality traits, has significant potential to ensure the quality of social services, as well as the preservation and strengthening of professional staffing industry and institutions. But today the issue of formation of professional

competence of social workers in the system of corporate training is disclosed enough, despite the opportunities this form of postgraduate training.

An analysis of scientific, educational and methodical literature and practice of training institutions of social sector identified a number of contradictions in the resolution of which the direction of our research:

- demand of society and of social services for workers, professional level corresponding to modern requirements and the unwillingness of the vocational education system to prepare them in connection with the discrepancy between the educational and professional standards.
- the need for continuous development of professional, personal and social competencies of employees of social services in accordance with the professional requirements in terms of social change and the discrete nature of supplementary social education.
- the need social service agencies in organizing corporate training and methodological nerazrabotannostyu this issue.

Given these contradictions was defined goal of our work.

Objective: To identify the criteria for the effectiveness of corporate training in institutions of social services.

The object of research is corporate training in institutions of social services.

Subject: methods of organizing corporate training institutions (organizations) social services to ensure the quality of social services and securing qualified personnel.

In accordance with the objective of formulating a hypothesis: criteria for the effectiveness of corporate training in an institution of social services are the quality of social services and fixability competent staff.

To achieve this goal, and the confirmation of the hypothesis was applied set of methods: theoretical and comparative benchmarking of scientific, methodical literature, educational and methodical documentation for the issue of research, software, regulatory - legal framework for social services and education; study;

summarizing the experience of social work and educational activities; developed a questionnaire for employees and managers interviewed for social service agencies, conducted.

We have studied the experience of the three institutions of social service of the Krasnoyarsk Territory in the direction of professional staff, as well as its relationship with the quality of social services and consolidation of experts - professionals in the institution.

The scientific novelty of the study is to:

- determining the nature and specifics of corporate training in the organization of social services as a continuous structured process of formation, development and improvement of competencies needed to achieve strategic goals and specific problems of a particular social service organizations;
- identification of the essential characteristics of corporate training as a complex and multifaceted phenomenon;
- the development and description of the model of corporate training institutions in social sector, providing fixability of skilled workers and the quality of social services ..

The practical significance of the research work: the results of research can be used to create a system of continuous professional development of employees of institutions of social sectors, organized with the aim of improving the quality of social services and the preservation of human capacity through corporate training.

The structure of the thesis. The thesis consists of an introduction, two chapters, conclusion, bibliography of 79 sources, 15 applications. The content of the thesis set out on pages 150 and includes 9 figures, 16 tables.