**РОЛЬ ВНУТРИФИРМЕННОГО ОБУЧЕНИЯ**

**В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ РАБОТНИКОВ**

**ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

***У. Н. Бибалаева****, директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие», Сургутский район;*

***И. А. Владимирова****, методист организационно-методического отделения бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие», Сургутский район*

Глубокие перемены в российской сфере социального обслуживания, обусловленные вступлением в силу Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», внедрением профессиональных стандартов, требуют качественно иных подходов к процессу предоставления социальных услуг.

Профессиональная деятельность усложнилась, стала комплексной, междисциплинарной, высоко технологичной, информационно-насыщенной, поэтому от сотрудников организаций социального обслуживания ожидается готовность к решению нестандартных профессиональных задач, способность легко адаптироваться к быстро меняющимся условиям профессиональной среды, обладание высоким уровнем коммуникативной культуры.

В этих условиях кардинально изменились место и значение корпоративной системы повышения квалификации кадров, результативность которой зависит от внимания руководителей организаций социального обслуживания к процессу обучения сотрудников.

В 2016 году в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие» (далее – учреждение) реализована программа профессионального обучения и совершенствования кадров «ПОиСК» (далее – программа «ПОиСК»), авторы которой – Соколова Е.В., Бибалаева У.Н., Шаряфединова А.Г.

Цель программы – совершенствование профессиональной компетенции специалистов, предоставляющих социальные услуги, и руководителей структурных подразделений через внутрифирменное обучение.

Этапу реализации программы «ПОиСК» предшествовала аналитическая работа. Авторами были изучены требования профессиональных стандартов к специалистам, оказывающим социальные услуги, специфика и уровень профессиональной подготовки сотрудников учреждения, а также потребность в получении необходимых знаний и умений.

На основе полученных данных были поставлены задачи разработки учебно-методических материалов, организации внутриведомственного взаимодействия по привлечению специалистов учреждений, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, к участию в реализации учебно-тематического плана и проведения анализа эффективности программы. Выделены содержательные направления: углубление знаний социального права, совершенствование технологической компетенции, развитие коммуникативной культуры специалиста.

В работе использовался учебно-методический комплект, включающий материалы лекций, семинаров, практикумов, разработанные специалистами организационно-методического отделения, а также диагностические инструменты: опросник А.А. Реана «Мотивация успеха и боязнь неудачи», Б. Басса «Определение направленности личности», САН (самочувствие, активность, настроение) и КОС (коммуникативные и организаторские склонности; методика В.В. Синявского, В.А. Федорошина) [2].

При помощи названых методик был выявлен уровень сформированности и совершенствования мотивационного полюса, личностной направленности, технологической компетенции сотрудников в части определения способности быстро ориентироваться в трудных ситуациях и в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивая своё мнение и добиваясь поставленной профессиональной цели.

Кроме того, были разработаны и апробированы контрольно-измерительные материалы, содержащие нерепродуктивные задания (на воспроизведение информации), а продуктивные задания (задачи) по применению знаний и умений, способствующие созданию каждым сотрудником личного информационного продукта (вывода, оценки и подобное), т. е. позволяющие оценить степень формирования у участников программы необходимых компетенций.

В качестве интегративного критерия результативности и эффективности программы «ПОиСК» была определена профессиональная активность участников в период обучения и следующий за образовательным период, то есть проведен сравнительный анализ профессиональных достижений, персонального вклада участников программы в деятельность учреждения.

Осенью 2016 г. обучение прошли 2 группы, с общим количеством участников – 100 человек. Работа велась на базе учреждения под контролем специалистов руководящего звена: заместителя директора и заведующих филиалами. Были задействованы материально-технические (мультимедийное оборудование, оргтехника, копировально-множительная техника, расходные материалы) и информационные (корпоративная газета, официальный сайт) ресурсы учреждения.

Результаты реализации программы показали, что в группе обучающихся «специалисты по социальной работе», «руководители подразделений» произошло повышение уровня знаний с 86 до 92% (данные тестирования на начало и конец обучения), умений и навыков с 83 до 95% (результаты решения ситуационных задач); в группе обучающихся «социальные работники» незначительное повышение (с 74до 78% – теоретическая часть, с 81 до 83% – практическая часть); на 29% (с 17 до 22 человек) увеличилось количество сотрудников-новаторов, сотрудников-экспериментаторов, активно участвующих в инновационной, программно-проектной деятельности учреждения; на 57% (с 7 до 11 человек) увеличилось количество сотрудников, обменивающихся профессиональным опытом, принимающих участие в методических мероприятиях муниципального, окружного значения; произошло увеличение показателей независимой оценки качества услуг.

По итогам независимой оценки качества учреждение в 2015 г. занимало 16 место в рейтинге организаций социального обслуживания, предоставляющих социальные услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам, в 2016 – 14 место. В 2017 г. БУ «Комплексный центр социального обслуживания населения «Содействие» занял 1 место по формам обслуживания на дому и полустационарному обслуживанию, 2 место – по стационарному обслуживанию [3]. Отсутствуют обоснованные жалобы на некачественное предоставление услуг с сентября 2016 г. по настоящее время.

Вместе с тем, была выявлена необходимость изменения содержательной части программы (включение направления «информационная культура»), форм и методов обучения (переход к активным методам обучения), а также продолжения внутрифирменного обучения с целью дальнейшего профессионального совершенствования специалистов.

Указанные обстоятельства были учтены при подготовке следующего этапа – разработки второго модуля программы «ПОиСК», авторы которого – Бибалаева У.Н., Владимирова И.А.

Программа «ПОиСК. Модуль 2» создает оптимальные условия для сохранения и модернизации имеющегося кадрового потенциала при условии изменения и обновления его качественных характеристик в соответствии с требованиями профессиональных стандартов. Она придает системный характер процессу повышения квалификации на уровне учреждения, обеспечивает доступность качественного постдипломного образования через повышение профессиональной компетентности специалистов без отрыва от работы, создание системы стимулирования качества и результативности труда, учитывающей показатели саморазвития сотрудников.

В программе «ПОиСК. Модуль 2» осуществлен переход от принципа «повышение квалификации для всех» к принципу «конкретные знания и компетенции конкретному специалисту».

Изменена цель программы, которая теперь состоит в обеспечении непрерывного профессионального совершенствовании специалистов, предоставляющих социальные услуги, руководителей отделений, способствующего самоопределению, постоянному саморазвитию в меняющихся ситуациях, формировании умений самостоятельно принимать решения, прогнозируя возможные последствия, и нести за них ответственность.

Для достижения цели необходимо создать условия для устранения несоответствий между требованиями профессиональных стандартов специалистов, предоставляющих социальные услуги; руководителей подразделений и уровнем их подготовки. Программа включает четыре направления работы в целевой группе – углубление знаний социального права, совершенствование технологической компетенции, развитие коммуникативной культуры, развитие информационной культуры.

Практический этап реализации программы начался в октябре 2017 г., завершение планируется в марте 2018 г. Учебный план состоит из 63 академических часов. Запланированы проблемно-ролевые игры, показ рабочих действий, проектная работа, проведение методических оперативок, разбор критических случаев. Обучающиеся будут выполнять проблемные задания, публично защищать проекты.

Главенствующий критерий результативности программы – профессиональные достижения сотрудников на начало и конец реализации модуля, которые измеряются при помощи новых методик: интервью по компетенциям, инновационная оценка индивидуальных достижений (портфолио). Таким образом, будет проведен сравнительный анализ профессиональных достижений, персонального вклада участников программы в деятельность учреждения.

К реализации программы подключены профессиональные объединения сотрудников учреждения: секция педагогов и психологов, методический совет юрисконсультов, профессиональный клуб социальных работников «Пчелка».

Связующим звеном выступает методический совет учреждения, способствующий выработке предложений и принятию решений по основным направлениям деятельности учреждения, а также презентации по обобщению опыта работы и подразделений учреждения, и отдельных сотрудников – новаторов и экспериментаторов.

Полученные результаты реализации обеих программ дают возможность сделать вывод о том, что внутрифирменное обучение должно способствовать не столько лучшей информированности сотрудников организаций социального обслуживания, превентивному накоплению знаний и умений, сколько решению реальных и актуальных для конкретного специалиста задач практики, преодолению профессиональных затруднений. Оно должно удовлетворять потребности обучающихся в непосредственном использовании полученных знаний и навыков для более эффективной организации практической деятельности, а также минимизировать риски профессиональных деформаций.

**Список источников**

1.Задонская И. А. Информационная культура личности как основа формирования информационного общества // Социально-экономические явления и процессы. 2015. № 2.С. 98–104.

2. Карелин А. А. Большая энциклопедия психологических тестов. М.: Эксмо, 2007. 416 с.

3. Югорчане оценивают качество социальных услуг [Электронный ресурс]//Информационно-аналитический интернет портал "ugra-news.ru": [сайт]. [2015]<URL:https://ugra-news.ru/article/20112017/58635> (дата обращения: 12.12.2017).