

## ДИСЦИПЛИНА :ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫХ ЗНАНИЙ

Группа : П-220921

05.12.2023

*Преподаватель: Полякова Юлия Александровна*  
*Электронная почта: polyakova.yur@yandex.ru*

2 пара

### **Раздел 1. Основы социализации и социальной адаптации.**

#### **Тема 1.3. Стадии процесса социализации. Эффективность и результативность.**

#### **План работы**

1. Изучение нового материала.

#### **Задание к уроку**

1. Проработать вопрос, используя лекции преподавателя (прочитать всё). См. Приложение 1
2. Составить конспект.

Требования по оформлению тетради:

1. тетрадь должна быть подписана;
2. страницы в тетради должны быть пронумерованы;
3. номер поставить посередине верхнего поля каждой страницы, а рядом написать фамилию студента (для удобства проверки выполненной работы).

*(Например: 4 – Иванов, 5 – Иванов и т.д.)*

После выполнения заданий работу необходимо отправить на проверку преподавателю на электронную почту.

*Электронная почта: polyakova.yur@yandex.ru*

**ЖЕЛАЮ ВАМ УСПЕХОВ!**

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

## Сущность эффективности социального обслуживания населения

Эффективность социальной работы — многоплановое явление. Содержание и технология ее определения во многом зависят от того, с позиции какой науки и с какой конкретной научно-практической целью рассматривается социальная работа. Определение критериев ее эффективности имеет важное значение как для научной, так и для практической деятельности социальных служб. В первом случае они служат важным инструментом для исследования результативности предоставления социальных услуг населению, во втором — являются системой ориентиров, нацеливающих на достижение конкретных и действенных результатов в социальном обслуживании, адекватных реальным потребностям и нуждам различных категорий населения, а потому могут выступать в качестве стандартов социального обслуживания, системы нормативов.

Эти критерии могут содержать количественные и качественные показатели, т.е. индикаторы эффективности социальной работы должны носить комплексный характер. С одной стороны, они представляют собой систему нормативных критериев, отражающих эффективность этого процесса, с другой

— систему показателей, отражающих состояние клиентов социальных служб (отдельных личностей, семьи, социальной группы). Поэтому эффективность социальной работы может определяться на основе как общих, так и специфических критериев, причем общие служат для оценки ее эффективности в целом, а специфические — для оценки конкретных социальных услуг, отдельных видов и методов социальной работы, деятельности отдельных специалистов и учреждений.

Критерии социальной работы обуславливаются целями и задачами предоставления социальных услуг, степенью их реализации. При этом принципиально важны следующие моменты. Цели социальной работы могут рассматриваться на уровне общества, отдельных регионов, населенных пунктов, районов и микрорайонов, на уровне групп населения и отдельной личности. Эти цели должны учитывать социально-экономическую, морально-психологическую, экологическую и политическую обстановку. Они должны быть неразрывно связаны с объективной оценкой процесса выхода страны и регионов из кризиса, стабилизации социального положения различных категорий населения.

Совершенно очевидно, что критерии эффективности социальной работы, во-первых, призваны стать выражением действенности всех видов, форм и методов социального обслуживания различных категорий населения, во-вторых, они должны показать, насколько продуктивна деятельность учреждений (центров) и в целом социальных служб в современных условиях проведения реформ в России. В-третьих, критерии и показатели должны отражать степень действенности руководства и управления всем процессом целенаправленной и систематической социальной работы с населением и отдельными людьми, нуждающимися в профессиональной социальной помощи.

Существует два взгляда на эффективность социальной работы.

Первый связан с оценкой соотношения достигнутых результатов (эффектов) и затрат, связанных с обеспечением этих результатов. Ключевая проблема при таком подходе заключается в измерении (описании) результатов (или эффектов), а также затрат. Поскольку затраты могут предполагаться, планироваться, постольку эффективность

социального обслуживания может быть предполагаемой, планируемой, фактической (реально достигнутой).

Другой подход — оценка эффективности социальной работы. Здесь имеют значение мнения, суждения, умозаключения, высказывания (о ком-то, о чем-то — более или менее конкретно) субъекта, который производит оценку эффективности социальной работы. Другими словами, важно выбрать информационные источники оценки (руководители, специалисты, полевые социальные работники, обслуживаемые клиенты, представители контролирующих органов, СМИ и др.), т.е. необходимо иметь в виду прежде всего информационно-субъектное значение понятия «оценка эффективности социального обслуживания». В этом смысле оценочная информация, исходящая от конкретных людей, была, есть и будет субъективной. Чем больше субъектов задействовано в процессе оценки, тем больше (при прочих равных условиях) она будет стремиться к более достоверной. Это, кроме того, процесс выявления мнений, суждений, умозаключений, высказываний с помощью определенных форм и методов. Здесь мы имеем дело с процессуально-организационным значением понятия «оценка эффективности социального обслуживания», то есть, желая что-то или кого-то оценить, необходимо организовать процесс оценивания (сбор и обработка оценочной информации), выработать и применить определенные процедуры оценки. Различные оценки, исходящие от разных субъектов и прошедшие определенную процедуру или процесс оценивания, превращаются в результаты (итоги) оценки. Другими словами, мы получаем итоговую оценочную информацию, на основе которой делаются определенные выводы, предпринимаются соответствующие меры, действия, разрабатываются программы повышения эффективности.

Важным понятием выступает также предмет оценки эффективности или то конкретное, что может оцениваться в процессе социальной работы. Проведенный анализ показал наличие разнообразных основных предметов оценки эффективности, возможности определения более детальных предметов и соответствующих методик. Логика определения главных предметов оценки такова. Имеются различные структуры в системе социальной защиты населения Российской Федерации. Им присущ определенный уровень организации труда персонала, обеспечивающего социальную работу с теми или иными категориями населения. В конечном итоге деятельность различных структур, с их уровнем организации труда и квалификации персонала, обеспечивает то или иное качество социальной работы и ее эффективность.

### **Критерии эффективности социальной работы**

В разработке проблем эффективности мы руководствовались общей задачей — при оптимальных затратах материальных, финансовых средств и организационных усилий достичь наибольших практических результатов в разрешении социальных проблем слабо защищенных, наиболее уязвимых слоев населения. При этом мы признаем аксиоматичность положения теории управления о том, что всякая действующая организация выявляет возникающие в процессе ее функционирования проблемы и разрешает их. В этом смысле гарантированная высокая эффективность деятельности

социальных органов и социальных учреждений, включающей наблюдения, углубленный анализ и корректирующие действия, способствует самоусовершенствованию организации.

Одним из важнейших условий совершенствования организации социальной защиты населения является наличие базовой информации, объективно отражающей состояние системы и ее элементов. Роль инструмента получения такой информации выполняет система критериев и показателей эффективности социальной работы, которая должна содержать, как минимум, данные о клиентах, предоставленных им услугах и их результатах.

В исследовании проблем эффективности социальной работы важнейшее место занимает вопрос о сущности критериев и показателей эффективности. В литературе понятие «критерий» характеризуется как отличительный признак, объективно отражающий состояние того или иного процесса, явления, объекта либо субъекта. Но критериями могут быть не всякие признаки состояния, в данном случае социальной работы, а только те, которые отвечают определенным требованиям. Прежде всего они должны быть объективны, отражать не второстепенные и случайные, а существенные и повторяющиеся признаки, необходимы и достаточны, быть мерилем оценки результатов деятельности, содержать качественно-количественную информацию о функционировании системы.

Каждый критерий может включать группу качественных и количественных показателей, раскрывающих его содержание и свидетельствующих об уровне достижения целей, то есть более подробных характеристик, необходимых для практического проведения анализа состояния и оценки социальной работы.

Следует заметить, что специфика социальной работы, имеющей творческий характер, не всегда может быть оценена с использованием метода математических зависимостей. Здесь, как показывает практика, полезным оказывается аналитический метод, который менее количественно точен по сравнению с математическим, но позволяет достаточно полно и широко рассмотреть явление. Естественно, в ходе оценки находят широкое применение социологические, статистические, эвристические и другие методы анализа.

Как уже отмечалось, оценка эффективности социальной работы должна учитывать как достижения в количественных параметрах, так и в качественных характеристиках. Если в первом случае оценивается результат путем соотнесения финансовых, материальных, временных и других затрат с уровнем реализации стратегических и тактических целей, то во втором случае достигнутый результат сопоставляется с принятыми стандартами социального обслуживания населения.

***Таким образом, систему критериев и показателей оценки эффективности социальной работы можно рассматривать как совокупность упорядоченных, органично связанных характеристик (признаков) и процедур (методик), позволяющих адекватно оценить состояние социальной работы и выявить резервы ее развития.***

Перед началом практических измерений эффективности социальной работы у исследователя неизбежно возникает ряд вопросов, на которые ему необходимо ответить: что является объектом оценки, что является предметом оценки, кто является субъектом оценки, каков будет состав критериев и показателей оценки и т.д.

Практика исследований показывает, что единого подхода к определению структуры критериев и показателей, годных на все случаи оценки эффективности, быть не может. Особенность оценочных задач в каждом конкретном случае обязательно должна учитываться исследователем и получать свое специфическое отражение в структуре критериев.

Эффективность социальной работы может измеряться в глобальном масштабе, на уровне Севера и Юга, отдельного государства — России, то есть на макроуровне, но также на уровне республики, города (района) — на среднем уровне.

*Эффективность — это обобщенный, интегральный показатель качества системы. Он определяется как внутренними свойствами системы (значениями различных показателей, характеризующих потенциал и ресурсы), так и условиями, в которых система функционирует. Поэтому корректнее говорить не об эффективности вообще, а об эффективности функционирования системы при выполнении конкретных задач в определенных условиях. При этом можно функционально связать все частные показатели качества с общим интегральным показателем — эффективностью. Изучение и исследование функции эффективности такого вида позволяют обойти трудности, возникающие при анализе сложных систем.*

Цели социальной службы — максимальное удовлетворение социальных запросов (потребностей) населения при оптимальных затратах.

Цель управления социальной службой — создание условий, способствующих достижению целей социальной службы.

Экономическая эффективность управленческой деятельности определяется как соотношение полезного результата (эффекта) и объема использованных (затраченных) ресурсов.

Управленческая эффективность — рациональное достижение целей (внутренняя эффективность характеризует наилучшее использование ресурсов; внешняя эффективность характеризует достижение организацией цели).

Необходимо отметить, что ни один трудовой процесс не обходится без управленческой информации: что нужно сделать, в каком количестве, какого качества. Поскольку это управленческое производство совершалось в мозгу человека и не материализовалось в приказах, постановлениях, документах или машинных носителях информации, то его как бы не существовало. Управление и сегодня продолжает рассматриваться не как производительный труд, в результате которого появляется социально необходимый продукт — управленческое решение, а как привилегия чиновников аппарата управления.

Особое внимание в проблеме оценки эффективности следует уделить подпроблеме оценки качества. Действительно, очень многие вопросы решаются через призму качества, и индикаторами (экспертами) выступают как объекты, так и субъекты управления функционированием социальной службы.

Наиболее типичной операцией в оценивании качества является ранжирование. Объекты (явления, процессы и пр.) называют ранжированными, если некоторое их количество упорядочено в соответствии с определенным качеством, которым они обладают в разной степени. В практике социальной работы ранжирование может применяться в различных ситуациях. Представим наиболее характерные из них:

упорядочение объектов (процессов, явлений и пр.) с точки зрения расположения их в пространстве и времени; такая процедура производится в случае, когда интересуются не сравнением степени выраженности некоторых качеств у исследуемых объектов, а лишь взаимным пространственным или временным расположением объектов;

упорядочение объектов в соответствии со степенью выраженности некоторого качества, которую невозможно измерить по какой-либо объективной шкале;

упорядочение в соответствии с некоторыми измеримыми или поддающимися счету качествами, например, можно ранжировать людей по степени потери трудоспособности или методы патронажа по распространенности их применения; степень выраженности качества, согласно которой производится ранжирование, всегда может быть практически измерена;

упорядочение в соответствии с некоторым качеством, которое, по нашим представлениям, в принципе измеримо, однако в настоящий момент не может быть измерено по причинам практического или теоретического характера.

Характерным примером использования экспертных оценок в управлении может служить составление матрицы цель — средство.

В заключение отметим, что управление любого рода социальными системами есть не что иное, как управление отношениями людей, коллективов и организаций в процессе удовлетворения социальных запросов (потребностей) или других специфических функций системы, ориентированных на достижение тех или иных социальных функций.

### Классификация видов, методик и методов оценки эффективности

Методики оценки эффективности в системе социальной защиты довольно разнообразны, что обусловлено, прежде всего, предметом оценки (табл. 1). Условно назовем эти методики «первым рядом».

**Табл. 1 Основные предметы и методики оценки эффективности в системе социальной защиты населения**

Основные предметы оценки эффективности	Более детальные предметы оценки эффективности	Виды методик оценки эффективности
Деятельность различных структур системы социальной защиты населения	Используемые формы и методы управления социальной защитой. Результаты деятельности за определенный период времени. Результаты выполнения целевых программ	Методики оценки эффективности форм и методов управления. Методики результативности. Методики оценки выполнения целевых программ
Качество или уровень организации труда (персонала), обеспечивающих социальное обслуживание	Условия труда — физические, социальные, организационные, психологические. Обеспечение обслуживания персонала, обеспечивающего социальное обслуживание	Методики оценки условий труда. Методики оценки ресурсного обеспечения. Методики оценки мотивации, эффективности средств мотивации
Уровень квалификации обслуживающего персонала, обеспечивающего социальное обслуживание	Численность и квалификация персонала. Программы переквалификации и повышения	Методики оценки квалификации персонала. Методики оценки подготовки, переподготовки и повышения

	квалификации персонала	квалификации персонала
--	------------------------	------------------------

Качество социального обслуживания различных категорий населения	или уровень обслуживания	Виды социального обслуживания Формы, методики социального обслуживания Результаты социального обслуживания	Методики оценки эффективности видов социального обслуживания. Методики оценки эффективности форм, методов и технологий социального обслуживания. Методики оценки результатов социального обслуживания
---	--------------------------	--	---

Так, каждому виду социального обслуживания (услуги: социальнобытовые, социально-медицинские, психолого-педагогические, социальноправовые, социально-реабилитационные, социально-психологические, социально-консультационные, материальная помощь) соответствует своя методика оценки эффективности.

В свою очередь методики «второго ряда» могут иметь варианты, если вводить какие-то дополнительные параметры. Например, введение такого параметра, как «формы социального обслуживания» (обслуживание на дому, в стационарных и полустационарных учреждениях, срочное социальное обслуживание), обуславливает появление соответствующих методик.

Анализ методик оценки эффективности в других отраслях показал, что независимо от отраслевой специфики, общности и детализации предметов оценки, разработки методик «первого» или «второго» ряда общим основанием самых разнообразных методик выступают оценочные методы, которые задают в конкретных методиках «идеологию оценки». Систематизация этих методов и первоначальная оценка возможностей их использования, например по формам социального обслуживания, показала их универсальный характер. Более того, включение этих методов в соответствующие методики оценки эффективности в системе социальной защиты может привести к нахождению каких-то дополнительных их интерпретаций или вариантов, а также последовательности (в методическом отношении) применения и сочетаний.

Социальная работа всегда нуждалась в объективной оценке, одним из наиболее действенных инструментов которой являются стандарты. При отсутствии стандартов невозможно установить, выполняется ли работа персоналом достаточно эффективно. Если нет стандарта, то любое изменение деятельности будет необъяснимым. Отсутствие стандарта затрудняет анализ всех данных, полученных при исследовании деятельности организации.

Вместе с тем стандарты являются промежуточной переменной, которая в свою очередь связана с организационной эффективностью как конечной зависимой переменной. Стандарты интересуют нас не сами по себе, а как средство повышения эффективности социальной работы. Если специалист хочет разработать стандарт, он должен начать с критериев, поскольку наиболее правильная последовательность в работе будет следующей: 1) определение критериев; 2) определение показателей, которые делают данные критерии конкретными и точными; 3) установление стандартов, которые скоординированы с показателями. Логично вместе с тем подчеркнуть органичную взаимосвязь критериев и стандартов. Следовательно, возможна также разработка критериев и показателей на основе стандартов социального обслуживания населения.

В свое время исследователи организаций полагали, что не сегодня-завтра будет найдена модель эффективной организации, выработан единый показатель эффективности, который действительно бы отражал объективный результат деятельности социальных служб и тем самым обеспечивал бы их действительную объективную сопоставимость. Однако к настоящему времени разработано множество подобного рода моделей, предлагаются десятки критериев эффективной организации. Но вряд ли когда-нибудь будет выработана единая модель эффективной организации<sup>63</sup>.

Более того, ряд исследователей полагают, что неэффективность организации — это и есть недостижение цели. Однако достижение цели — довольно сложный критерий эффективности, ибо организация — многоцелевая общность, не все цели ее можно измерить. Уже в силу этого речь должна идти о множестве критериев ее эффективности, причем ряд из них не может быть выражен в количественных показателях. Некоторые критерии могут иметь неявный характер на фоне нескольких целей, для достижения которых они безусловно важны, например, гибкость, адаптивность. Среди множества критериев эффективности отдельные могут вступать в противоречие, конкурировать между собой, например, стабильность и гибкость, участие.

Выделим основные принципы, на которых должна основываться эффективная социальная работы с клиентом:

- Умение точно сформулировать проблему клиента;
- Анализ факторов, вызвавших проблему, а также препятствуют или способствуют решению проблемы;
- Оценка возможности решения проблемы;
- Разработка плана действий;
- Привлечение клиента в решение проблемы;
- Оценка изменений, достигнутых в положении клиента.