

**СТАНДАРТИЗАЦИЯ В СИСТЕМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
– ПУТЬ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ**

**А. В. Бодак, А. Н. Александрова**  
**Методический центр развития социального обслуживания,**  
**г. Сургут, Россия**

**STANDARDIZATION IN SOCIAL SERVICE – THE WAY OF INCREASING QUALITY  
OF PROVIDING SERVICES**

**A. V. Bodak, A.N. Alexandrova**  
**Methodology Development Center of Social Services,**  
**Surgut, Russia**

**Summary.** In the article are discussed the features of the development of standardization of services. Also is justified actuality of the standardization of social services, the introduction of quality management in social service institutions as mechanisms of improving the quality of services provided. Is reviewed the activities of SFO Khanty – Ugra «Methodology Center of Development of Social Services»; (Surgut, Khanty – Ugra), which is aimed at creating conditions and providing a package of measures to improve the efficiency of the institutions, which are subordinated by the Department of Social Development of the Khanty-Mansi Autonomous district – Ugra.

**Key words:** standardization, social services, social services, quality management, quality management system certification of quality management system.

Единственный путь к достижению  
прочной устойчивости в жизни –  
непрестанное движение вперёд.

*Генри Уэллс*

Требованием времени становится повышение уровня безопасности жизни, здоровья граждан в процессе социального обслуживания, предоставление качественных услуг. Обеспечение соответствия услуг и процесса обслуживания этим требованиям входит в число задач стандартизации социального обслуживания.

В современной системе стандартизации социального обслуживания населения объектом стандартизации является деятельность в сфере социального обслуживания населения, т. е. «социальное обслуживание населения», а предметом стандартизации выступают:

- виды социального обслуживания населения (термины, определения, параметры),
- социальные услуги,
- процессы (работы) по оказанию услуг,
- социальные риски (виды трудной жизненной ситуации).

Такой подход позволяет стандартизировать не только объём и перечень социальных услуг, предоставляемых населению, клиентам различных социальных служб и учреждений, но и требования к деятельности в рамках определённого вида социального обслуживания и соответствующей формы социального обслуживания, исходя из трудной жизненной ситуации клиента (социального риска), а не его принадлежности к какой-либо категории населения (инвалид, пожилой человек и т. д.) [7]. Сложность стандартизации социальных услуг и их качества связана в первую очередь с особенностями самих услуг, среди которых можно отметить такие, как трудность количественной оценки многих видов услуг, отсутствие показателей качества социальных услуг [6].

Актуальность стандартизации социального обслуживания усиливается тем обстоятельством, что она выступает необходимым условием повышения качества услуг.

В такой ситуации большое значение приобретает деятельность организации по управлению качеством. Во многих учреждениях социального обслуживания населения осуществляется контроль качества: применяются различные статистические методы, данные, получаемые в ходе проверок, используются для поиска причин неудовлетворительного качества и корректирующих действий, применяются письменные руководства к действию. Всё более актуальными становятся разработка и внедрение в учреждениях социального обслуживания систем менеджмента качества.

В данном направлении особую роль приобретает деятельность Бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Методический центр развития социального обслуживания». Деятельность Методического центра социального развития направлена на создание условий и обеспечение комплекса мер по повышению эффективности деятельности учреждений, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. Эта цель реализуется по направлениям:

- формирование методического обеспечения деятельности учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры,
- обеспечение информационного и методического сопровождения деятельности ресурсных (базовых) учреждений социального обслуживания автономного округа по отработке и распространению инновационных технологий социального обслуживания,
- оказание информационно-методической помощи при разработке, внедрении и функционировании Систем менеджмента качества, при подготовке к сертификации на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008, разработке стандартов учреждений, системы мер и мероприятий по комплексной безопасности,
- организация и проведение повышения квалификации работников учреждений системы социальной защиты,
- организация процесса аттестации работников учреждений, подведомственных Депсоцразвития автономного округа,
- социально-психологическое сопровождение работников учреждений,
- организация отдыха и оздоровления детей, воспитанников учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры, детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, состоящих на учёте в учреждениях социального обслуживания автономного округа,
- информационно-издательское обеспечение деятельности Методического центра и учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры.

В структуре Методического центра организован отдел стандартизации, сертификации и комплексной безопасности учреждений системы социальной защиты. Отдел осуществляет информационно-методическое сопровождение учреждений социального обслуживания в области разработки, документирования и внедрения систем менеджмента качества, разработки стандартов учреждений; разработку системы мер и мероприятий по обеспечению комплексной безопасности учреждений. Значима роль отдела в проведении аудитов систем менеджмента качества учреждений, а в будущем и сертификации систем менеджмента качества учреждений, подведомственных Депсоцразвития Югры.

Основные направления деятельности отдела определены следующим образом:

- исследовательская деятельность направлена на разработку, апробацию и внедрение эффективных методов и технологий повышения качества

предоставляемых услуг; разработку систем оценки и контроля эффективности деятельности учреждений,

- методическая деятельность направлена на создание методической базы информационных, социальных, психологических, педагогических технологий, разработку методических пособий, рекомендаций для специалистов системы менеджмента качества учреждений, а также других руководителей и специалистов учреждений социального обслуживания,
- консалтинговая деятельность направлена на повышение квалификации специалистов, работающих в системе менеджмента качества учреждений социального обслуживания; проведение обучающих семинаров и тренингов; организацию и проведение круглых столов по актуальным проблемам, участие в окружных, городских, региональных и международных конференциях,
- аудиторская деятельность направлена на содействие в проведении внутреннего аудита, внешнего, независимого аудита.

В своей деятельности специалисты отдела сотрудничают с Учебно-методическим центром «Регистр-Консалтинг», г. Санкт-Петербург, с Сургутским государственным университетом. Особое место занимает сотрудничество с Институтом стандартов образований г. Москвы. В рамках совместной деятельности в Методическом центре была успешно внедрена система менеджмента качества. В 2010 году система менеджмента качества Методического центра развития социального обслуживания была сертифицирована на соответствие международному стандарту ISO 9001: 2008.

БУ ХМАО – Югры «Методический центр развития социального обслуживания» – это особое учреждение, особый коллектив, коллектив единомышленников, объединяющий опытных сотрудников и молодых специалистов. Бережное отношение к традициям, создающим его привлекательность и неповторимость, и активное принятие нововведений позволили стать учреждению настоящим Центром повышения профессионального уровня работников системы социальной защиты населения, Центром инноваций. Сотрудники Методического центра – это высококвалифицированные специалисты, многие из них имеют научную степень, высшую квалификационную категорию. Шесть специалистов учреждения являются внутренними аудиторами интегрированных систем менеджмента, три сотрудника Методического центра готовятся стать экспертами для осуществления деятельности в соответствии с международным стандартом ISO 9001:2008. Специалисты отдела прошли обучение по курсу «Аудитор/Ведущий аудитор систем менеджмента качества».

Совместно с Департаментом социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры были проведены курсы повышения квалификации по темам: «Практика создания системы менеджмента качества (СМК), отвечающей требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008», «Создание, документальное оформление, внедрение и сертификация на соответствие требованиям стандарта EN ISO 9001:2008 системы менеджмента качества организации». В результате с 2009 года было обучено 100 руководителей и специалистов.

В помощь руководителям и специалистам учреждений социального обслуживания специалистами отдела проводятся мероприятия по вопросам внедрения системы менеджмента качества: семинары («Организация методической работы в учреждениях, подведомственных Департаменту социального развития ХМАО – Югры», «Организация работы учреждений социального обслуживания населения по обучению мерам пожарной безопасности различных категорий граждан» и др.), практикумы, круглые столы («Механизмы обеспечения качества предоставляемых услуг в учреждениях, подведомственных Департаменту социального развития ХМАО – Югры: проблемы, поиски, решения»).

С целью информационного сопровождения внедрения и эффективного функционирования системы менеджмента качества, обеспечения безопасности учреждений разрабатываются методические рекомендации, справочники о документировании системы менеджмента качества, по проблемным вопросам процессного подхода и другим вопросам, интересующим руководителей и специалистов учреждений, подведомственных Департаменту социального развития автономного округа:

- справочник «Процессный подход в управлении учреждением»,
- сборник «Организация работы учреждений социального обслуживания по обучению мерам пожарной безопасности различных категорий граждан»,
- справочник «Система менеджмента качества – составляющая инновационной деятельности организации» и др.

В рамках деятельности отдела были проведены исследования: «Диагностика состояния работы по обучению мерам пожарной безопасности различных категорий граждан в учреждениях социального обслуживания автономного округа», «Механизмы обеспечения качества предоставляемых услуг в учреждениях, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» (программа исследования дана в приложении). Полученные данные положены в основу планирования работы отдела по оказанию методической помощи руководителям и специалистам учреждений социального обслуживания автономного округа в процессе обеспечения качества предоставляемых услуг, разработки стандартов организаций, обеспечения комплексной безопасности учреждений.

Стандарты организаций необходимы для совершенствования процесса обслуживания, обеспечения качества оказания услуг. Основная цель стандартизации – это качество. Методический центр развития социального обслуживания имеет значительный потенциал в оказании методической, консультационной помощи в решении этого приоритетного направления в деятельности учреждений, подведомственных Департаменту социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

#### Библиографический список

1. ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Системы менеджмента качества.
2. ГОСТ Р ИСО 9004–2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности.
3. ГОСТ Р 52143–2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.
4. ГОСТ Р 52496–2005. Контроль качества социальных услуг. Основные положения.
5. ГОСТ Р 52497–2005. Система качества учреждений социального обслуживания.
6. Гусякова Л. Г., Калинина Ю. А. Исследование стандартизации социального обслуживания: проблемы, перспективы реализации на региональном уровне // Журнал исследований социальной политики. – Т. 4. – № 3.
7. Новикова М. А., Тарасова Н. А. Стандартизация системы социального обслуживания населения – путь повышения эффективности. F:/ ИнЭСП – Стандартизация системы социального обслуживания населения – путь повышения эффективности mht.
8. Трусов Г. Л. Стандартизация против крейзи-бизнеса // De Facto. – 2006. – № 2. – Режим доступа: [http://www.facto.ru/article/03\\_2006/iso/](http://www.facto.ru/article/03_2006/iso/)
9. Шейкин Ю. В. Управление качеством в учреждениях социального обслуживания населения на основе использования принципов стандартов ИСО серии 9000 и TQM / Междисциплинарный научно-практический журнал «Экономика и социология социальной сферы». – № 5. – 2009.
10. Чайка В. А. Инновации и система менеджмента качества – Режим доступа: <http://quality.eup.ru>

## Bibliography

1. GOST R ISO 9001–2008. Quality management system.
2. GOST R ISO 9004–2001. Quality management system. Recommendations to improve performance.
3. GOST R 52143–2003. Social services. The main types of social services.
4. GOST R 52496–2005. Monitoring the quality of social services. Basic principles.
5. GOST R 52497–2005. The quality system of institutions and social services.
6. Guslyakova L. G., Kalinina Yu. A. Study of standardization of social services: problems, prospects of implementation at the regional level // Journal of Social Policy. – Т. 4. – № 3.
7. Novikova M. A., Tarasova N. A. Standardization of socially public service - a way to improve efficiency. F: / InESP – Standardization of the social service system of population – to improve the efficiency mht.
8. Trusov G. L. Standardization vs. Crazy Business // De Facto. – 2006. – № 2. – Mode of access: [http://www.facto.ru/article/03\\_2006/iso/](http://www.facto.ru/article/03_2006/iso/)
9. Shakin Yu. V. Quality management in institutions of social Nogo public services on the basis of the principles of standards of ISO 9000 and TQM / interdisciplinary scientific journal «Economics and sociology of the social sphere». – № 5. – 2009.
10. Chaika V. A. Innovation and Quality Management System – Repress access: <http://quality.eup.ru>

**УДК 37.018.46**

### **«ШКОЛА СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА» КАК ОДНА ИЗ ФОРМ ПОВЫШЕНИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ**

**Р. Н. Шехова**

**Методический центр развития социального обслуживания,  
г. Сургут, Россия**

### **«SOCIAL WORKER SCHOOL» AS ONE OF THE FORMS TO INCREASE SOCIAL WORKERS COMMUNICATIVE COMPETENCE**

**R. N. Shehova**

**The Methodical center of social service development,  
Surgut, Russia**

**Summary.** This article covers the basic forms and teaching methods developing social workers' communicative abilities.

**Key words:** professional communication, communicative competence, professional communication.

В современном мире общественная коммуникация играет всё большую и значимую роль. Она приобретает ещё одну важную составляющую – профессиональную коммуникацию. Под профессиональной коммуникацией понимается специфика коммуникативных навыков, определяемых профессиями, чьим существенным компонентом является обязанность вступать в коммуникацию. К таким профессиям относятся, прежде всего, профессии в сфере социальной работы.

Специфика социальной работы состоит в том, что при решении стоящих перед ней проблем она прямо или косвенно затрагивает все формы и виды общественных отношений и деятельности людей, все стороны общества. Выявление и решение этих проблем осуществляется посредством установления и поддержания контактов с представителями государственных служб, общественных организаций и объединений, гражданами и социальными группами, нуждающимися в помощи, защите, поддержке. Это требует, в свою очередь, высокого развития у работников социальных служб коммуникативной компетентности.