

АВТОРЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы: совершенствование технологий оценки трудовой эффективности сотрудников центров социального обслуживания населения

Автор работы: Мосалева Екатерина Владимировна

Научный руководитель: кандидат педагогических наук, доцент кафедры креативно-инновационного управления и права Давыдова Елена Владиславовна.

Сведения об организации заказчике: ГБУСО «Пятигорский комплексный центр социального обслуживания населения». г. Пятигорск ул. Сельская 40, Ставропольский край.

Актуальность темы исследования на сегодняшний день в мировой практике особую актуальность приобретает регулирующая роль государства в выработке и осуществлении мер, по совершенствованию социальной сферы в жизни общества, где ключевой задачей является обеспечить социальную защиту граждан, достойный уровень их существования и жизнедеятельности в обществе. Социальная работа, в свою очередь, представляет собой как организационную, так и исполнительную деятельность по реализации социальной политики государства. В условиях модернизационных процессов современной России наблюдается устойчивый интерес к проблеме мониторинга эффективности деятельности специалистов по социальной работе и работников социальных центров в целом. Изучение проблемы мотивации и повышения уровня эффективности труда социальных работников стоит не только перед учеными данного направления, но и перед руководителями и специалистами разных уровней, организаторами систем социальной защиты граждан, преподавателями высших учебных заведений. В связи с этим всю большую актуальность приобретает проблема создания инструментов и методов по совершенствованию деятельности социально – ориентированных организаций.

Объект исследования – трудовая эффективность сотрудников центра социального обслуживания.

Предмет исследования – технологии оценки трудовой эффективности сотрудников центра социального обслуживания

Целью исследования является обобщение и систематизация теоретических и практических аспектов технологий оценки труда сотрудников центров социального обслуживания населения для разработки на этой основе индикативной панели, которая позволит совершенствовать оценку профессиональной деятельности сотрудников.

Основываясь на характеристиках объекта, предмета и цели нашего исследования, нами сформированы следующие **задачи исследования**:

- ознакомиться с теоретическим обоснованием понятия «эффективность» в профессиональной деятельности социального работника;
- проанализировать современные подходы к определению технологий и критериев оценки эффективности социального обслуживания;
- обобщить зарубежный опыт организации и управления мониторинга оценки качества оказываемых социальных услуг населению;
- детализировать мотивацию, как определяющую функцию эффективного управления в социальной работе;
- разработать и провести социологическое исследование показателей мотивации и эффективности труда сотрудников ГБУСО «Пятигорский КЦСОН»;
- разработать индикативную панель как технологический инструмент, позволяющий совершенствовать оценку качества профессиональной деятельности социальных работников ГБУСО «Пятигорский КЦСОН».

Теоретико-методологическую основу исследования составляют концептуальные положения управления в социальной работе, психология

управления, управления персоналом, теории управления, объединение которых позволяет расширить теоретическую базу исследования.

Методы исследования: теоретический анализ предметного содержания литературы по указанной теме; эмпирическая интерпретация – оценка эффективности сотрудников социального центра, с помощью метода социологического опроса и системно-диагностического анализа.

Теоретическая значимость исследования: результаты исследования позволят расширить теоретическое представление как о специфике мотивации в организации, так и о совершенствовании оценки эффективности управления сотрудниками в социальном центре.

Практическая значимость: в выпускной квалификационной работе представлена разработка индикативной панели, которая была создана персонально по запросу ГБУСО «Пятигорский КЦСОН», состоит она в совершенствовании системы оценки трудовой эффективности сотрудников.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, включающих шесть параграфов, заключения, библиографического списка и приложений.

Содержание работы

В **первой главе** характеризуются современные технологии, критерии и показатели эффективности социального обслуживания граждан в Российской Федерации, которые отражают объективную качественно-количественную информацию о работе центра социального обслуживания населения. Были рассмотрены теоретические подходы к исследованиям технологий. В работе был рассмотрен опыт таких стран как США и Германия. В данных странах существует свой подход мониторинга и оценки качества оказываемых социальных услуг населению. Опыт зарубежных стран показывает, что необходимо искать новые пути и способы данной деятельности в век технологий, сущность и специфика использования IT-технологий в процессе

деятельности социальных служб и учреждений. Проанализирована сущность ключевых понятий исследования таких как, «эффективность», «технологии», «критерии» и т.д.

Во **второй** главе мы рассмотрели вопросы мотивация поведения и стимулирование трудовой деятельности сотрудников, которая является одной из важнейших прерогатив руководителей центров социального обслуживания. Мотивация – это побуждение человека к действию для достижения его личных целей и целей организации. Система мотивации трудовой деятельности сотрудников должна создаваться на основе улучшения, анализа и исследования отечественного и зарубежного опыта. Постоянное развитие учреждения – это есть условие и итог повышения качества располагаемого им человеческого капитала. применения ИТ-технологий в рамках работы интернет-сайта «Пятигорский КЦСОН

Результаты исследования.

Для социального центра важна уверенность в том, что работа растет усилиями сотрудников, для выше стоящего звена важен вопрос по КПД подчиненных, так как он отвечает за уровень предоставленных услуг. С помощью технологий двадцать первого века это стало легко и просто. Дать показатели в цифрах для оценки эффективности работы сотрудника, после которой можно видеть четкую картину того, что происходит в центре, становятся все проще.

Индикативная панель удовлетворяет практически все условия мотивации работникам. Данная система построена на управлении по целям, то есть основывается на обеспечении понимания каждым работником цели центра и место каждого человека во всей структуре

Теоретический и практический анализ проведенный в рамках исследуемого вопроса позволяет нам сделать вывод о том, что использование Индикативная панель, оценивающая эффективность работы, предоставит

возможность увидеть реальное мотивационное наполнение трудовой деятельности социальных работников центра, позволит определить положительные и отрицательные факторы, влияющие на работу, закрепить положительные достижения, и вести поиски в устранении недостатков.

Индикативная панель – система контроля сотрудников с помощью приложений, установленных на рабочем столе, технология автоматизации функций контроля сотрудников и учета рабочего времени.