

**СЕКЦИЯ II.
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА УПРАВЛЕНИЯ СИСТЕМЫ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ**

**УПРАВЛЕНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ
В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ**



*Э. К. Батынова,
студентка 4 курса Балтийской академии
туризма и предпринимательства,
г. Санкт-Петербург;*



*Е. Р. Комлева, к. с. н.,
заведующий лабораторией социальных
технологий обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов отдела опытно-экспериментальной и
инновационной работы бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Методический центр развития
социального обслуживания», г. Сургут*

Несмотря на оптимистический прогноз Правительства Российской Федерации и ожидаемое увеличение валового продукта, в настоящее время российская экономика находится в состоянии кризиса, в условиях которого возрастает количество различных социальных процессов. Одной из задач социально-экономического развития страны является достижение существенного роста качества жизни населения, внесения изменений в проводимую социальную политику, разработки специальных мер в системе социальной защиты для стабилизации жизни общества. Особая роль в решении данных вопросов принадлежит социальному управлению, направленному на удовлетворение потребностей населения за счет внедрения управленческих технологий.

В современной научной литературе существуют десятки трактовок, рассматривающих понятие «управление» с позиций разных дисциплин. Так, философия понимает управление как функцию организованных систем различной природы (как правило, социальных), обеспечивающую реализацию цели деятельности. Экономика осмысливает управление как деятельность, влияющую на фактор производительности труда и обеспечивающую рост эффективности производства. А в сфере политики и права управление характеризуется как деятельность, направленная на производство, развитие, сохранение институализированных социальных норм, а также контроль их реализации, которые позволяют сохранять в обществе стабильность и устойчивость существования. Итак, управление в самом общем виде – это

упорядочение и повышение уровня организованности системы, то есть приведение ее в соответствие с объективной закономерностью, действующей в данной среде [1].

Социум (человеческое общество) представляет собой сложную динамическую систему, которая состоит из двух важнейших подсистем –управляющей подсистемы (субъекта социального управления) и управляемой подсистемы (объекта управления). Выделяются отдельные признаки социального управления:

социальное управление есть только там, где проявляется совместная деятельность людей;

главное назначение социального управления – это упорядочивающее воздействие на участников совместной деятельности;

объектом воздействия социального управления являются поведения участников совместной деятельности и взаимоотношения между ними;

социальное управление, регулируя поведение участников совместной деятельности, достигает этой цели в рамках общественных связей;

основа социального управления – это соподчиненность воли участников управленческих отношений;

механизм реализации социального управления олицетворяют субъекты управления, иначе говоря, органы управления.

Социальное управление – это управление обществом или социальной сферой [2]. Управление в социальной сфере делится на два вида: государственное и негосударственное (рис. 1).



Рис. 1. Организация управления в социальной сфере Российской Федерации

Рассматривая организацию управления в социальной сфере Российской Федерации, необходимо отметить, что в организационной структуре управления выделяются такие основные элементы, как уровни управления, его звенья, горизонтальные и вертикальные связи. Вертикальные связи предполагают иерархическую соподчиненность разных структурных уровней управленческой деятельности, при которой низовое звено управления находится в вертикальной управленческой зависимости от среднего звена, что, в свою очередь, в вертикальной зависимости от высшего управленческого звена и т. д. Примером подобной управленческой структуры является «управленческая вертикаль» Российской Федерации: на вершине действует президент страны (высшее должностное лицо, гарант суверенитета, независимости и территориальной целостности государства), в его непосредственном подчинении – органы исполнительной власти, органы законодательной власти, органы судебной власти, органы прокуратуры и иные государственные органы. В итоге складывается и функционирует многоступенчатая, построенная по принципу вертикальной зависимости, пирамидальная структура управления.

К негосударственному виду социального управления относятся органы местного самоуправления (муниципального) и органы общественного самоуправления (органы управления региональных объединений, органы управления общественных объединений и органы управления частных организаций).

Горизонтальные связи характеризуются расстановкой конкретных руководителей во главе отдельных подразделений.

В основе системы государственного и негосударственного управления лежат следующие принципы:

- всеобщие принципы, к которым относятся научность, включающая два аспекта: анализ социальной работы как научного направления и воздействие на это направление с научных позиций, конкретно-исторический подход, комплексность и системность;

- методологические принципы, к которым относятся объективность, конкретность, адресность, преемственность организации управления, единство социальных целей и задач;

- организационные принципы, к которым относятся коллегиальность (наличие коллегиального органа, начиная от федерального и заканчивая трудовыми коллективами) и единоначалие, а также выбор главного звена, единство требований;

- принципы реальной эффективности и оптимальности.

С принципами социального управления тесно связаны формы социального управления – способ существования, выражения взаимодействия, отношения между субъектом и объектом управления [4]. Субъект и объект – две подсистемы одной системы, взаимосвязанные между собой, как тактика и стратегия управления, одна является ведущей, а другая – управляемой.

Тактическое социальное управление – это процесс разработки и реализации управленческих решений, рассчитанных, как правило, на период до одного года. Тактические решения обычно подчинены стратегии. Стратегическое социальное управление – определение миссии организации, формирование системы целей, стратегии развития. Стратегическое управление опирается на человеческий потенциал как основу организации, ориентирует деятельность на запросы клиентов, по-

звояет оперативно реагировать, проводить по мере необходимости изменения в организации, что способствует ее развитию и достижению поставленных целей.

Стратегической целью в социальной работе является создание условий для максимального удовлетворения потребностей всех слоев населения путем реализации социальных услуг (рис. 2).

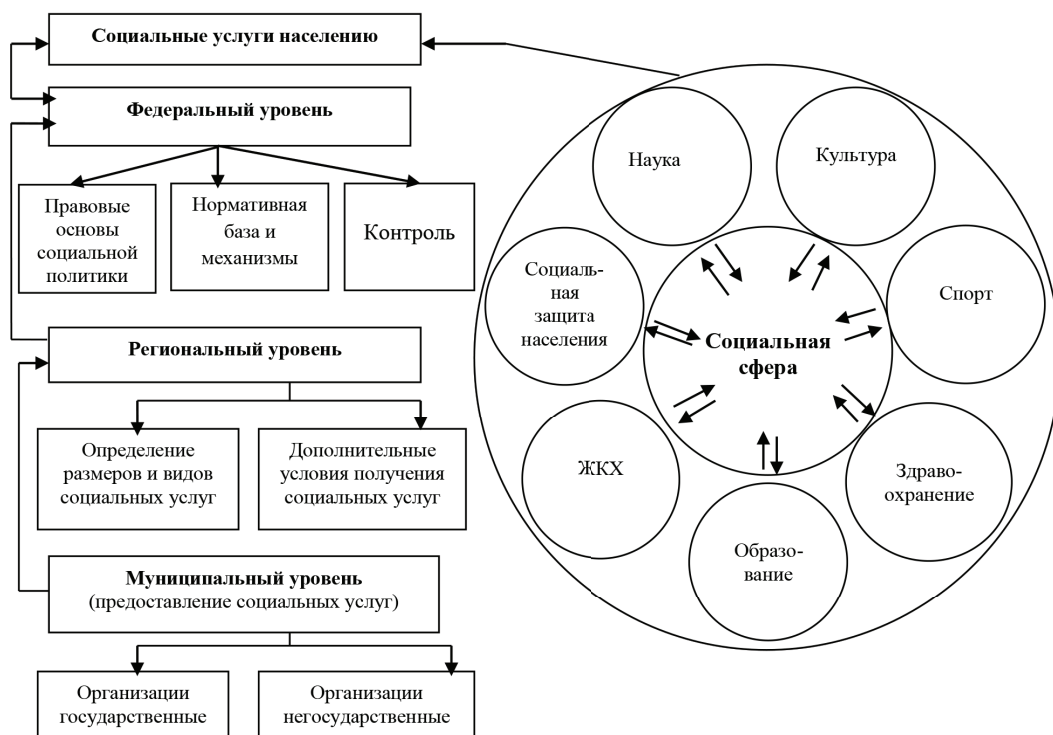


Рис. 2. Схема создания и реализации социальных услуг населению

Создавшаяся социально-экономическая ситуация требует нового подхода к управлению процессами в социальной сфере, при котором принимаются во внимание неизбежные факторы риска.

Поэтому все более актуальной становится такая система управления организацией, которая имеет комплексный, системный характер и направлена на предотвращение или устранение неблагоприятных явлений посредством разработки и реализации в организации специальных подходов, имеющих стратегический характер.

В современных условиях экономического кризиса таким подходом является антикризисное управление – принципиально сбалансированная управленческая модель, сочетающая в себе государственное регулирование с рыночными механизмами саморегулирования и обеспечивающая удовлетворение социальных потребностей населения.

Кризис – это крайнее обострение противоречий в социально-экономической системе, угрожающее ее жизнестойкости в окружающей среде. Кризис может пониматься и как этап в развитии социально-экономической системы, необходимый для устранения напряжений и неравновесий в ней. Может возникнуть ситуация,

при которой механизмы, связанные с существующей системой регуляции, оказываются не в состоянии изменить неблагоприятные конъюнктурные процессы, когда обостряются противоречия, развивающихся в недрах важных институциональных форм, определяющих режим накопления материальных благ.

В организационном устройстве социально-экономической системы могут обостряться отношения, связанные со структурным построением, разделением и интеграцией деятельности, распределением функций, регламентацией деятельности подразделений, административных единиц, регионов и др. Возникают организационные кризисы. Их основными факторами являются: застойность и бюрократизация структур, участвовавшие конфликты между подразделениями.

Кризисы могут протекать явно и легко обнаруживаться, а могут быть малозаметными и идти в скрытой форме. Наиболее опасны кризисы, затрагивающие систему в целом. В такой ситуации образуется вереница сложных проблем, решение которых зависит от своевременности их выявления и профессионализма в управлении организацией, муниципальным образованием, государством.

Причины кризиса могут быть: объективными, связанными с циклическим развитием системы, потребностями модернизации, реструктуризации, воздействием внешних факторов, и субъективными, отражающими ошибки менеджеров в управлении, недостатки в организации производства, несовершенство инновационной и инвестиционной политики.

Антикризисное управление ставит своей основной целью обеспечение конкурентоспособности организации, способной сохранить кадры, клиентскую базу, устойчивость и дальнейшее развитие в течение определенного времени, необходимого для преодоления кризиса.

Управление должно развиваться постоянно. Все время изобретаются, внедряются и испытываются новые подходы, методы и инструменты антикризисного управления, в том числе методы его организационного, финансового и кадрового обеспечения. Поэтому антикризисное управление – это формирование инновационной модели управления с усиленным акцентом в области контроля и безопасности. Для этого создаются экспертные группы, которые принимают креативные решения и участие в различных видах работ, например: одна группа осуществляет контроль и поддержку морального климата в организации; другая группа – поддержку функционирования организации с обычным режимом; третья группа занимается разработкой и принятием антикризисных мер по выходу из кризисной ситуации и т. д.

Для координации деятельности данных групп создается штабная группа во главе с руководителем организации. Антикризисным управляющим можно назвать человека, обладающего высокоскоростным креативным мышлением, мощной энергетикой, умеющего принимать решения, способствующие опережению тенденции развития управления относительно тенденции развития производства.

Важным критерием антикризисного управления является его эффективность. Эффективность антикризисного управления заключается в выявлении и изучении возникших проблем в деятельности организации, снижении и преодолении риска распада, координации деятельности, мобилизации, рациональном распределении и использовании ресурсов.

Факторы, определяющие эффективность антикризисного управления:

- компетентность, мастерство и высокая квалификация руководителя и членов коллектива;
- искусство управления;
- умение проектировать, разрабатывать, принимать решения;
- диагностика и анализ обстановки, прогнозирование тенденций;
- присутствие и дальнейшее развитие корпоративной культуры;
- оперативность и гибкость управления;
- осуществление мониторинга деятельности организации.

В условиях социально-экономического кризиса, высокой конкуренции антикризисный план и искусство управления играют решающую роль по выходу организации из кризиса.

Так, исходя из потенциала организации, формируется видение, на основании которого строятся стратегии, реализуемые во временном промежутке. При этом данные стратегии должны быть ориентированы на решение приоритетных проблем совершенствования системы антикризисного управления с учетом современных тенденций и технологий, существующих и активно внедряемых в сфере услуг. Современный ритм жизни и динамизм внешнего окружения ставит перед организацией сферы услуг определенные приоритетные задачи, которые она должна решать, обеспечивая тем самым себе толчок для дальнейшего развития. Так как результат данных решений должен увеличивать конкурентоспособность организации и обеспечивать ее устойчивость развития, то самым адекватным инструментарием здесь становятся введение различного рода и степени новизны инноваций, позволяющих в короткие временные промежутки добиваться успеха организации даже в кризисных условиях. Поэтому система антикризисного управления должна опираться на инновационную деятельность, и ее совершенствование должно идти в соответствии с современными тенденциями развития сферы услуг. Решение этих задач должно носить инновационный характер, доля инноваций определяется стадией развития организации и факторами внешнего окружения. Благодаря им организация сферы услуг увеличивает свою конкурентоспособность, укрепляя конкурентные позиции на рынке. Главное не останавливаться на достигнутых результатах и продолжать исследовать, формировать новые потребности у существующих и потенциальных получателей услуг, что позволит организации сферы услуг увеличить свои мощности в перспективе с хорошим, устойчивым развитием. Инновационная деятельность здесь проявляется посредством реализации и использования прогрессивных технологий: дистанционные формы, интернет, скайп-связь, а также новые рекламные технологии и многое другое.

Таким образом, проблемы и задачи инновационного характера всегда должны быть в приоритетах у организации сферы услуг, если она планирует быть инновационной, конкурентоспособной и обладать высокой устойчивостью развития, что позволит ей эффективно функционировать даже в самых динамичных и не всегда стабильных условиях развития.

Список литературы

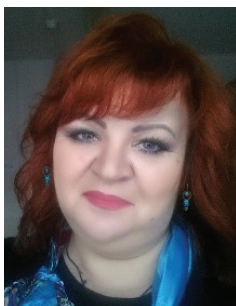
1. Василенко, Е. И. Управление в социальной работе : учеб. пособие для бакалавров / Е. И. Василенко. – М. : Дашков и К^о; Ростов н/Д. : Наука-Спектр, 2016. – 292 с.

2. Особенности научно-информационного обеспечения управления социальной сферой. – Режим доступа : <http://www.studfiles.ru/preview/593823/>. – Загл. с экрана.

3. Рогова, Т. Н. Антикризисное управление предприятием : учеб. пособие / сост. Т. Н. Рогова; Ульян. гос. техн. ун-т. – Ульяновск : Изд-во УлГТУ, 2014. – 200 с.

4. Холостова, Е. И., Комаров, Е. И., Прохорова, О. Г. Управление в социальной работе : учебник / под ред. профессоров Е. И. Холостовой, Е. И. Комарова, О. Г. Прохоровой. – М. : Дашков и К°, 2016. – 300 с. – (Учебные издания для бакалавров).

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КАК МЕХАНИЗМ ЭФФЕКТИВНОГО УПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ УЧРЕЖДЕНИЙ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ



*М. Э. Беспалова,
начальник отдела стандартизации и сертификации
бюджетного учреждения Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры «Методический центр
развития социального обслуживания»,
г. Сургут*

В настоящее время в условиях реформирования системы социальной защиты населения в России возникла насущная необходимость переосмысления как самого содержания процесса управления, так и целей, средств, способов его осуществления, поиска новых механизмов управления, направленных на повышение качества оказания социальных услуг и степени удовлетворенности сотрудников и получателей социальных услуг.

Сегодня существуют различные подходы к управлению учреждениями системы социальной защиты. К числу эффективных управленческих механизмов относят систему менеджмента качества, которая при условии учета специфики учреждения, а также учета имеющихся традиций и опыта может служить действенным механизмом управления.

Традиционно система менеджмента качества определяется как управление деятельностью учреждения, ресурсами, в том числе и интеллектуальным потенциалом персонала, с целью совершенствования процессов системы менеджмента качества, оказания качественных услуг для удовлетворения потребностей общества в соответствии с требованиями государственных стандартов.

Система менеджмента качества позволяет:

- упорядочить деятельность внутри учреждения посредством описания взаимодействия между отдельными исполнителями и подразделениями;
- осуществлять постоянный мониторинг процессов посредством различных механизмов: самооценки, процесса постоянного улучшения, внутреннего аудита, что