

Ефективність управління розвитком професійної компетентності фахівців центрів соціальних служб

Н. В. Циган

Кафедра публічної служби й управління навчальними та соціальними закладами,
Луганського національного університету імені Тараса Шевченка
Corresponding author. E-mail: cygannina@gmail.com

Paper received 07.02.20; Accepted for publication 19.02.20.

<https://doi.org/10.31174/SEND-PP2020-221VIII89-11>

Анотація. Стаття присвячена дослідженню ефективності управління розвитком професійної компетентності фахівців центрів соціальних служб. Розкриваються різні наукові підходи до визначення поняття управління, розвиток професійної компетентності, ефективність управління. Розміщені результати анкетування спеціалістів та директорів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Луганщини з питань ефективності управління розвитком професійної компетентності. Опитування стало основою для визначення проблемних питань в управлінні професійним розвитком соціальних працівників, які потребують подальшого вивчення.

Ключові слова: професійна компетентність, професійний розвиток, соціальний працівник, ефективність управління, соціальний заклад, центр соціальних служб.

В умовах стрімкого розвитку суспільства постає нагальна потреба у висококваліфікованих спеціалістах соціальної сфери, які можуть демонструвати здатність і виявляти готовність перебудовувати свою професійну діяльність в системі надання соціальних послуг відповідно до вимог часу, і значною мірою залежить від їх професійного рівня й майстерності. Вимоги часу до постійного зростання якості надання соціальних послуг ставлять завдання створення системи безперервної освіти фахівців соціальних закладів. Для організації даного процесу необхідно створити ефективну систему управління, яка б сприяла мотивації спеціалістів до удосконалення своїх професійних знань, навичок та вмінь. На сьогодні питання ефективного управління розвитком професійної компетентності соціальних працівників в педагогіці досліджена не повною мірою.

Управлінські аспекти професійного розвитку персоналу соціальних служб вивчали науковці М. Головатий, М. Лукашевич, Г. Дмитренко, І. Петрова, М. Панасюк, В. Коростельов, М. Сіницький та інші. Поняття ефективності розглядалися в працях сучасних вчених В. Мочерного, І. Петрова, Т. Синіциної, О. Єфімової та інших, які пояснюють цю категорію по-різному. Результати дослідження свідчать про наявність дискусійних питань щодо визначення сутності категорії «ефективності».

Мета статті – визначити поняття ефективності управління розвитком професійної компетентності та проаналізувати ефективність управління професійним зростанням працівників центрів соціальних служб.

В сучасній науці ще не сформовано єдиної думки, з чого саме складається ефективність управління. Окремі науковці оцінюють управління за показниками якості виконання управлінських функцій, але управління не є самоціллю і важливо, який саме ефект воно створює. Інші роблять висновки про ефективність управління на основі оцінки роботи закладу. В своєму дослідженні ми проаналізували визначення науковцями поняття «ефективність». В результаті отримали наступні результати.

Аналіз наукової літератури дав підстави зробити висновок, що термін «ефективність» розглядається більшістю науковців як результативність певного процесу, дії.

Деякі дослідники, такі як О. Устенко, І. Маркіна, А. Шеремет, Р. Сайфулін, Т. Котарбинський, В. Андрійчук трактують ефективність не тільки як зв'язок результату з наміченими цілями, а й **результат (ефект)** з точки зору оптимального використання ресурсів – матеріальних, фінансових, трудових. Е. Долан трактує ефективність, як **вибір** правильних цілей, на яких фокусується вся енергія. М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі визначають ефективність як **оцінку** внутрішньої економічності, що вимірює найкраще використання ресурсів. З. Румянцева, І. Мазур, В. Шапіро, Т. Сініцина, М. Ячменьова, О. Сулима, Б. Мільнер, М. Туленков, С. Мочерний, В. Краснова дотримуються думки, що ефективність – це завжди певне **співвідношення** (результату з цілями або результату з витратами на його отримання), тобто величина відносна, дана категорія носить управлінський характер і відображає, перш за все, ступінь досягнення поставлених цілей. Такої ж думки дотримуються дослідники М. Караман, А. Бугуцький, П. Саблук, Ю. Новіков, розглядаючи ефективність як співвідношення між отриманим результатом і всіма витратами праці та використаних коштів на його виробництво [3].

Деякі науковці стверджують, що ефективність виступає як індикатор розвитку. Так дослідники О. Момот та А. Демченко трактують сутність поняття «ефективність», як здатність приносити ефект, результативність процесу, проекту тощо, що визначаються як відношення ефекту, результату до витрат, які забезпечили цей результат. Саже ефективність є найважливішим стимулом розвитку. Прагнучи підвищити ефективність конкретного виду діяльності, ми визначаємо конкретні заходи, що сприяють процесу розвитку, і відсікаємо ті з них, що ведуть до регресу. Як категорія, на думку авторів дослідження, ефективність має дві сторони – якісну і кількісну. «Якісна сторона відображає її логічне, теоретичний зміст, тобто сутність категорії. Кількісна сторона розкриває

дію закону економії часу, а саме, відображає економію часу при досягненні цілей суспільного виробництва в ході всього відтворювального процесу і на окремих його фазах у масштабі всього народного господарства, окремих його регіонів, галузей, господарських суб'єктів» [6].

Науковці О. Воронін, М. Височина, Н. Шишкіна вважають, що ефективність є багатоаспектним поняттям, яке вживається тільки щодо цілеспрямованої дії або процесу [1, 2, 8]. Саме така позиція дозволяє використовувати поняття «ефективність» як управлінську категорію.

Ефективність управління більшість науковців трактують, як забезпечення економічного ефекту в ході діяльності організації. Разом з тим, ефективність має ще й соціальний аспект, який характеризується забезпеченням найбільшого соціального ефекту від використання певних ресурсів управління. Соціальна ефективність розглядається, як факт досягнення соціальних цілей для більшої кількості людей за більш короткий час меншою кількістю працівників, з меншими фінансовими витратами. Український науковець М. Ружанський зазначає, що «під ефективністю управління розуміють відношення його корисних результатів до обсягу використаних (або витрачених) на їх досягнення ресурсів [9].

З вищевказаних визначень можна зробити висновки, що ефективність – це показник співвідношення ефекту та витрат на його виконання, що показує певний результат діяльності управлінської системи.

Оцінка та підвищення ефективності професійного розвитку спеціалістів установи, в тому числі і соціального закладу дає змогу зробити висновок, що це організований та структурований процес, в ході якого «встановлюється вигода від професійного розвитку співробітників у відношенні до здійснених витрат, а також впроваджуються нові підходи, що усувають існуючі або виникаючі проблеми та недоліки процесу професійного розвитку як окремого спеціаліста, так і соціального закладу взагалі» [11].

Ефективність як загальносистемна категорія залежно від рівня управління проявляє себе по-різному. Це зумовлено, насамперед, тим, що означена категорія пов'язана із сутністю і змістом важливих економічних законів суспільства, відображає інтереси як всього суспільства, так і кожного індивідуума а також охоплює всі сторони управлінської діяльності [12].

Ми дотримуємося позиції, що ефективне управління – це створення умов для отримання бажаних результатів і досягнення визначеної мети. Ефективний процес управління розвитком професійної компетентності обумовлює створення всебічних умов в колективі, організації та процесі навчання персоналу організації, яке є основою для досягнення поставлених цілей соціального закладу. Ми погоджуємося з твердженням дослідників Г. Козаченко та Л. Христенко, що ефективність управління слід розглядати як комплексну характеристику управління, яка відображає ступінь досягнення цілей діяльності підприємства, в тому числі і соціального закладу [4]. Ефективність як відносна характеристика результативності управління припускає можливість оцінки, аналізу та порівняння

альтернатив, а саме: результатів, шляхів розвитку тощо [10].

Так як управління вважається однією з найбільш складних видів людської діяльності, то її оцінка не завжди може бути здійснена прямим шляхом через відсутність формалізованих результатів, кількісної оцінки окремих видів праці. Оцінка ефективності, тобто визначення співвідношення між ресурсами, витратами і результатами діяльності, залишається складною науковою і практичною проблемою, яка на сьогодні не отримала повного й остаточного методологічного вирішення. Цим пояснюється існування декількох підходів до визначення кількісних параметрів ефективності.

Деякі вчені вважають можливим використання комплексної методики кількісної оцінки ефективності. Інші фахівці пропонують застосування методики кількісної оцінки економічної ефективності лише для оцінки діяльності кадрів управління або процесів організації управлінської праці.

Найважливішими умовами високої ефективності управлінської діяльності є результативність, економічність, оперативність та організованість. На доповнення до економічної та соціальної ефективності управлінської діяльності науковець М. Ружанський пропонує додавати ще й організаційну, яка формується, на його думку, під впливом розвитку системи управління. Науковець вважає доречним розглядати підсумкові оцінки стану організованості системи, як завершальний етап визначення ефективності управлінської праці [9].

Ефективне управління розвитком професійної компетентності соціального працівника центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді – це цілеспрямована діяльність керівництва соціального закладу з підтримки та мотивації до професійного розвитку і саморозвитку кожного працівника. Для діагностики ефективності управління розвитком професійної компетентності в першу чергу необхідно здійснити його оцінку.

В теорії та практиці управлінської діяльності склалися п'ять підходів до визначення її ефективності: цільовий, функціональний, поведінковий, композиційний та множинний [5].

Основою цільового підходу є ствердження, що метою будь-якої діяльності, в тому числі і процесу розвитку професійної компетентності соціальних працівників є досягнення встановлених цілей найбільш економічним способом. Деякі автори визначають ефективність за цим підходом, як широкую ефективність управління або результативність управління.

Функціональний підхід визначає ефективність управління з точки зору організації процесу професійного розвитку спеціалістів соціального закладу, а також функціонування управлінського персоналу, що організовує даний процес. Тобто даний підхід спирається на результати та витрати самої управлінської системи у даному напрямку діяльності. Результат управлінської праці вимірюється показниками продуктивності управлінської праці при організації навчання спеціалістів, зменшенням часу та зусиль на даний вид діяльності, а також, зменшенням плинності кадрів в організації.

Композиційний підхід до ефективності управлінської праці ставить за мету визначення ступеню впливу управлінської праці на результат діяльності організації взагалі та кожного спеціаліста окремо завдяки організованому процесу навчання та професійного розвитку фахівців.

Множинний підхід дозволяє оцінити ефективність управління за допомогою показників узагальнених результатів навчання спеціалістів, що сприяють розвитку конкурентоздатності соціального закладу на ринку соціальних послуг та підвищення ступеню задоволення клієнтів отриманими соціальними послугами.

Поведінковий підхід дозволяє визначити ефективність управління розвитком професійної компетентності відповідно до задоволення всіх груп, зацікавлених у результатах діяльності соціального закладу – від працівників до клієнтів, від керівництва закладу до структур, зацікавлених у діяльності закладу.

В рамках дослідження було проведено дослідження ефективності управління розвитком професійної компетентності соціальних працівників центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Нами було організоване анкетування керівників та спеціалістів центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді Луганської області. В опитуванні прийняло участь 68 фахівців і керівників з 15 центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Анкета складалася з 10 питань, що стосувалися вивчення системи управління розвитком професійної компетентності як на рівні області так, безпосередньо і соціального закладу. Опитування показало наступні результати.

Перше питання стосувалося того, як визначається кількість спеціалістів закладу, що потребують навчання для розвитку професійної компетентності. 60% опитаних зазначили, що кожен заклад визначає самостійно кількість спеціалістів, що потребують навчання. Втім, 16 % опитаних зазначили, що дане питання вирішує організація вищого рівня. Відповідно до наданої квоти, організація підбирає спеціалістів для навчання відповідно теми семінару. 24% опитаних вибрали відповідь «інше».

Друге питання стосувалося тематики навчання спеціалістів. Тільки 8 % опитаних зазначили, що самостійно визначають тематику, але переважна кількість, а саме 92% зазначили, що тематику навчання пропонують організації, що їх проводять. Тобто, можна констатувати, що центри займають пасивну позицію щодо визначення тематики навчання. Хоча, на наш погляд, саме керівництво соціального закладу напевно знає вимоги свого регіону та потреби спеціалістів щодо тематики навчання, яка є актуальною.

Третє питання стосувалося планування навчання спеціалістів. 12% зазначили, що самостійно планують семінари, 12 % зазначили, що план проведення навчання є, але він постійно корегується у зв'язку з великою кількістю навчань, що проводяться різними організаціями. Але переважна кількість опитаних зазначили, що план навчання в центрах соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді складається відповідно до графіку проведення семінарів та тренінгів організації, що проводить навчання. Тобто, в даному питанні керівники теж займають досить пасивну позицію.

Наступне питання стосувалося вивчення системності у проведенні навчань спеціалістів центрів соціальних служб. Переважна більшість 76 % респондентів зазначили, що навчання, що організуються спеціалістами Луганського ОЦСССДМ, проводяться систематично, теми пов'язані між собою. Що ж стосується навчань, що організуються міжнародними організаціями, то відповіді респондентів розподілилися наступним чином. Навчання проводяться систематично і теми пов'язані між собою – 37%, проводиться велика кількість семінарів і теми не пов'язані між собою – 63%. Такі відповіді були продиктовані тими обставинами, що навчальна діяльність різноманітних НГО залежить від донора, що надає кошти на вирішення тих проблем, які продиктовані запитом гранту, що надається міжнародною спільнотою.

Наступне питання стосувалося визначення ефективності форми навчання. Спеціалісти, що приймали участь в опитуванні, зазначили що вважають найефективнішою формою навчання короткотермінові семінари (53%), 27% визначили найефективнішою формою навчання обмін досвідом, 12% вважають ефективною формою навчання інтерактивні форми, і тільки 8% зазначили самостійне навчання, як ефективну форму професійного розвитку. Нажаль отримання другої освіти, підвищення кваліфікації у вищих навчальних закладах не є пріоритетними формами розвитку професійної компетентності для респондентів за результатами опитування.

Наступне питання стосувалося фінансування на проведення семінарів. Результати опитування показали, що тільки 8% центрів ССССДМ мають кошти частково або повністю на фінансування навчання спеціалістів. Але більшість респондентів зазначили, що кошти на фінансування навчання повністю або частково виділяються тими організаціями, що проводять навчання спеціалістів.

Питання впровадження результатів навчання спеціалістів центрів ССССДМ у практичну діяльність показало наступні. Переважна більшість респондентів (88%) зазначила, що після навчання спеціаліст, що його пройшов, дає інформацію про результати навчання на нараді колективу. 12% зазначили, що спеціаліст використовує набуті знання у практичній діяльності, але іншим спеціалістам їх не передає. І лише 1% опитаних зазначили, що після повернення проводять майстер-клас для інших спеціалістів за результатами навчання. Це стосується спеціалістів обласного центру, які після навчання отримують статус регіональних тренерів за тематикою навчання і проводять такі ж навчання для спеціалістів міських та районних ЦСССДМ.

Серед питань анкети було питання мотивації спеціалістів до навчання. Відповіді розподілились наступним чином: 56% зазначили, що мотивацією є той факт, що навчання дає додаткові бали при атестації. 28 % зазначили, що спеціалісти, що пройшли навчання, отримують матеріальне заохочення і 12% вважають, що мотивація відсутня взагалі.

Останнє питання стосувалося ефективності навчання на короткотермінових семінарах і тренінгах, які спеціалісти визначили найефективнішими. Більшість респондентів (73 %) зазначили, що навчання спеціалі-

стів сприяє підвищенню якості послуг, що надає спеціаліст. 24% вважають, що навчання сприяє тому, що спеціаліст подає конструктивні пропозиції щодо впровадження набутих знань. І тільки 3 % вважають, що розвиток професійної компетентності зменшується кількість часу на виконання професійних завдань.

Таким чином, опитування спеціалістів показало проблемні питання в управлінні розвитком професійної компетентності спеціалістів центрів СССДМ, а

саме те, що планування даного напрямку управлінської діяльності на місцевому рівні носить досить пасивний характер; спеціалісти мають недостатній рівень мотивації для самовдосконалення та розвитку; у визначенні тематики та термінах проведення навчань спеціалістів відсутня системність. Дослідження стало основою для подальшої роботи над визначенням критеріїв оцінки ефективності управління розвитком професійної компетентності.

ЛИТЕРАТУРА

1. Воронін О. Визначення показників економічної ефективності виробництва на основі модифікації ресурсного підходу//Економіка України.– 2007.– №10. – С. 29–37.
2. Височина М.В. Разработка элементов модели оценки эффективности функционирования предприятия//Культура народов Причерноморья.– 2005.–№3. – С. 24–28.
3. Караман М.М. О сущности эффективности и экономической эффективности сельскохозяйственного производства в переходный период к рыночной экономике, их критерии и показатели/М. М. Караман//Экономика Крыма. Научно-практический журнал. – 2002. – № 4. – С. 10 – 13.
4. Козаченко Г.В. Організація інформаційного забезпечення оцінки ефективності управління підприємством//Економіка и управление.– 2006.– № 2–3. – С. 86–94.
5. Менеджмент: навч.посібник/за заг. ред. Г.О. Дорошенко. – Харків, «ВСВ-Принт», 2015. – 300 с.
6. Момот О.І., Демченко А. О. Про сутність понять „ефективність” та „результативність” в економіці//Донецький національний технічний університет, Економічний вісник Донбасу № 3 (33), 2013. – с. 207 – 210.
7. Резник С.Д. Преподаватели вузов России: формирование и развитие профессиональных компетенций/С.Д.Резник, О.А.Вдовина. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 139 с.
8. Шишкина Н. Методология оценки эффективности макроэкономики//Международный сельскохозяйственный журнал.– 2004. – № 2. – С. 6–8.
9. Руженський М.М. Соціальний менеджмент: навч. посібник. – К.: ІПК ДСЗУ, 2010. – 252 с.
10. Сметанюк О.А., Сочівець О.П. Етимологія категорії «ефективність управління організацією» – Актуальні проблеми економіки № 8(98), 2009. – с.136 – 140, с.138
11. Сухорученко О.В. Теоретические подходы к оценке эффективности профессионального развития персонала организации//Вестник университета (Государственный университет управления). – 2013. – № 18. – с.169 – 174.
12. Червяченко А.В. Теоретичні підходи до визначення ефективності соціально-економічної системи та її видова класифікація//Економіка розвитку. – 2006.– №1. – С. 46–48.

REFERENCES

1. Voronin, O. Determination of indicators of economic efficiency of production on the basis of modification of the resource approach//Ukraine economy. – 2007.– №10. – P. 29–37.
2. Vysochina, M.V. Design of elements of a model for assessing the effectiveness of an enterprise//Culture of the peoples of the Black Sea. – 2005. – № 3. – P. 24–28.
3. Karaman, M.M. On the essence of the efficiency and economic efficiency of agricultural production in the transition to a market economy, their criteria and indicators/M. M. Karaman//Crimean economy. Scientific and practical journal.. – 2002. – № 4. – P. 10 – 13.
4. Kozachenko, G.V. Organizing information security assessment of effectiveness management of business//Economics and Management.– 2006.– № 2–3. – P. 86–94.
5. Management: educat. Textbook/ac. to the general editorial board G.O. Doroshenko. – Kharkiv, «VCV-Print», 2015. – 300 p.
6. Momot O.I., Demchenro A.O. The essence of the concepts of "efficiency" and "resultacy " in the economy//Donetsk National Technical University, Economic Bulletin of Donbass № 3 (33), 2013. – P. 207 – 210.
7. Reznik, S.D. Teachers of Russian universities: formation and development of professional competences/S.D. Reznik, O.A. Vdovina. – M.: INFRA-M, 2016. – 139 c.
8. Shishkina N. Macroeconomic Efficiency Assessment Methodology//International Agricultural Journal.– 2004. – № 2. – P. 6–8.
9. Ruzhensky M.M. Social Management: educational textbook. – K.: IPG PESU, 2010. – 252 p.
10. Smetanyuk O.V., Sochivets O.P. Etymology of the category "organizational management efficiency" – Current problems of the economy № 8(98), 2009. – с.136 – 140/
11. Suhoruchenko, O.V. Theoretical approaches to assessing the effectiveness of professional development of the organization's personnel//University Herald (State University of Management)/). – 2013. – № 18. – с.169 – 174.
12. Chervyachenko, A.V. Theoretical approaches to determining the effectiveness of the socio-economic system and its specific classification//Economics of development. – 2006.– №1. – P. 46–48.

Efficiency of professional competence development management specialists of centers of social services

N. V. Tsigan

Abstract. The article is devoted to the study of the effectiveness of managing the professional competence of specialists of centers of social services. Various scientific approaches to the definition of the concept of management, the development of professional competence, the effectiveness of management are revealed. The results of the survey of specialists and directors of social services centers for the family, children and youth of Luhansk region on the effectiveness of managing professional development. The survey became the basis for identifying problematic issues in managing the professional development of social workers who need further study.

Keywords: professional competence, professional development, Social Worker, management efficiency, social institution, center of social services.