

**СПЕЦИФИКА УПРАВЛЕНЧЕСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ
РЕГИОНА (НА ПРИМЕРЕ БРЯНСКОЙ ОБЛАСТИ)**

Мельников С.Л., Назарян А.К., Шилин А.М.

Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского, г. Брянск

В данной статье рассматриваются актуальные вопросы управленческих технологий, направленных на улучшение социальной сферы определенного российского региона, а именно Брянской области. Авторы рассматривают специфику приемов и методов, благодаря которым создается управленческий эффект в социальной сфере. В статье рассматривается несколько концепций организационной структуры комплексного центра социального обслуживания населения как одного из важнейших элементов социальной сферы региона и анализируются те параметры, которые делают управление данной организацией эффективным. В статье приведены результаты авторского социологического исследования, позволившего оценить как современное состояние организации, так и перспективы его развития благодаря применению специфических управленческих технологий.

Ключевые слова: управленческие технологии, социальная сфера, организация, Брянская область, социальные проблемы, комплексный центр социального обслуживания населения.

DOI 10.22281/2542-1697-2025-04-04-47-58

Актуальность изучения специфики управленческих технологий в социальной сфере одного из российских регионов, а именно Брянской области, не вызывает сомнений. На примере отдельного региона есть возможность детально и глубоко рассмотреть те социальные проблемы, которые требуют решения со стороны управленческих структур [6; 15; 16], а также обозначить те управленческие технологии, которые помогут оптимально и эффективно разрешить данные проблемы [1; 2; 5].

Представляется, что региональный уровень очень востребован, так как именно из локальных исследований складывается общая картина социальных проблем страны. При этом следует учесть, что при углубленном изучении отдельного региона яснее видны те реперные точки, которые требуют пристального внимания управленческих структур, и те пути, благодаря которым можно избавиться от социальной проблемы или сделать её менее острой для населения региона.

Область исследования - изучение различных аспектов управления социальной инфраструктурой определенного региона, а именно Брянской области. Это такие аспекты, как управление социальным развитием, что включает в себя целеполагание, анализ, прогнозирование и планирование, организацию, координацию, мотивацию, обучение, учёт и контроль, коммуникацию и принятие решений; ресурсное обеспечение управления, в свете чего к значимым ресурсам относятся знания [8] и предпринимательский потенциал, информационные ресурсы [4], человеческие ресурсы [7], социальная инфраструктура, финансовые ресурсы, природные ресурсы и капитальные ресурсы; модели управления социальной инфраструктурой (при существовании разных подходов, например, централизованное, децентрализованное управление и государственно-частное партнёрство; выбор оптимальной модели зависит от особенностей региона); разработка и реализация социальных программ и проектов как одна из основных мер государственного управления социальной инфраструктурой региона [14]; создание благоприятного инвестиционного климата, что необходимо для привлечения финансирования в сектор социальной инфраструктуры; оценка влияния принимаемых решений (каждое решение внутри социального комплекса нужно оценивать с позиций его влияния на условия жизни людей).

Рассмотрим некоторые из этих аспектов на примере комплексного центра социального обслуживания населения. Его организационная структура может быть описана через несколько основных концепций:

1. Функциональная структура: а) организационная структура базируется на

разделении функций и обязанностей между различными подразделениями (например, отделы по работе с детьми, пожилыми, инвалидами и др.); б) каждое подразделение занимается определенными аспектами социального обслуживания и помощи населению.

2. Территориальная структура основана на разделении центра на зоны обслуживания, что позволяет более эффективно оказывать помощь жителям конкретных регионов или населенных пунктов.

3. Матричная структура позволяет объединить функциональные и территориальные аспекты, создавая гибкую систему, где специализированные подразделения могут сотрудничать для решения сложных задач или проблемных ситуаций.

4. Сетевая структура основана на партнерстве и сотрудничестве с другими организациями и учреждениями социальной сферы для обеспечения наиболее полного и разностороннего обслуживания населения.

5. Линейно-штабная структура включает в себя вертикальную иерархию с установленными уровнями власти и ответственности, что способствует более четкому распределению задач и контролю над деятельностью центра [3].

Эти концепции могут комбинироваться и адаптироваться в зависимости от конкретных потребностей и особенностей работы комплексного центра социального обслуживания населения. Наиболее часто встречающейся моделью управления в комплексных центрах социального обслуживания населения (КЦСОН) является гибридная модель, включающая в себя элементы функциональной, территориальной и сетевой структур. Такая гибридная модель управления объединяет преимущества различных типов организационных структур, обеспечивая более эффективное и комплексное обслуживание населения. Каждая из вышеперечисленных компонентов структуры играет свою роль в управлении центром и обеспечении социальной помощи населению.

Выбор гибридной модели управления КЦСОН на основе теоретических подходов и практических потребностей центра может быть обоснован следующим образом:

1. Теоретические подходы: а) системный подход: гибридная модель управления социальным центром, объединяющая элементы различных видов структур, позволяет рассматривать центр как сложную систему, включающую взаимосвязанные части (функциональные, территориальные, сетевые), которые в совокупности обеспечивают эффективное функционирование; б) модульный подход: разделение центра на функциональные блоки позволяет реализовать принцип модульности, обеспечивающий более гибкое управление и возможность масштабирования определенных разделов деятельности при необходимости; в) экологический подход: территориальная структура, ориентированная на потребности конкретных групп населения в определенных локациях, соответствует принципу экологичности и адаптации социальных услуг к окружающей среде.

2. Практические потребности центра: а) обеспечение широкого спектра услуг: гибридная модель управления позволяет КЦСОН предоставлять разнообразные социальные услуги, охватывающие различные возрастные категории (дети, пожилые), социальные группы (инвалиды, мигранты) и сферы жизнедеятельности (образование, здравоохранение); б) эффективное распределение ресурсов: разделение по функциональным блокам и территориальная структура позволяют более рационально и эффективно распределять ресурсы (персонал, финансы, материальные средства), обеспечивая более целенаправленную работу каждого отдела; в) улучшение качества обслуживания: разветвленная сеть партнерств и сотрудничества с другими организациями позволяет обмениваться опытом, усилить услуги и повысить качество обслуживания населения [9].

Таким образом, выбор гибридной модели управления КЦСОН обоснован как на многоаспектных теоретических подходах к управлению, так и на конкретных практических потребностях центра в обеспечении разнообразных и качественных социальных услуг для населения.

Проанализируем функции ключевых подразделений комплексного центра социального обслуживания населения (КЦСОН):

1. Отдел социального обслуживания и консультативной помощи: а) осуществляет первичное обследование и консультирование граждан, нуждающихся в социальной помощи; б) разрабатывает индивидуальные программы социальной поддержки для клиентов; в) оказывает психологическую и социальную помощь в кризисных ситуациях.

2. Отделение дневного пребывания и социальной реабилитации: а) предоставляет услуги социальной реабилитации, восстановления и адаптации для клиентов; б) организует занятия и мероприятия, направленные на социальную интеграцию и развитие навыков; в) обеспечивает комфортное дневное пребывание для людей, нуждающихся в помощи.

3. Отделение помощи семье в трудной жизненной ситуации: а) проводит работу с семьями, находящимися в трудных жизненных обстоятельствах; б) помогает в решении конфликтов внутри семьи, реинтеграции родителей и детей; в) оказывает материальную и психологическую поддержку семьям.

4. Отделение социального обслуживания на дому: а) осуществляет выездное социальное обслуживание для пожилых и людей с ограниченными возможностями; б) предоставляет помощь в выполнении бытовых дел, личной гигиены и других потребностей; в) обеспечивает социальную поддержку и контроль за состоянием клиентов на дому.

5. Отделение информационно-методической работы: а) осуществляет информационную поддержку для клиентов и сотрудников центра; б) разрабатывает методические материалы для повышения качества оказываемых услуг; в) организует обучающие семинары и тренинги для персонала и обслуживаемого населения [11].

Эффективность взаимодействия различных подразделений КЦСОН имеет ключевое значение для достижения целей центра социального обслуживания. Вот несколько аспектов, которые помогают оценить данное взаимодействие:

1. Интеграция услуг: эффективное взаимодействие подразделений позволяет интегрировать различные виды услуг и использовать ресурсы более целенаправленно, что способствует комплексному обслуживанию клиентов.

2. Обмен информацией: передача информации между подразделениями обеспечивает последовательное и эффективное предоставление услуг клиентам, повышая качество обслуживания и минимизируя дублирование работ.

3. Координация действий: осуществление совместных мероприятий и программ помогает согласовать усилия различных специалистов для решения сложных проблем клиентов, с учетом разнообразных потребностей.

4. Разработка индивидуальных подходов: взаимодействие различных подразделений способствует разработке индивидуальных программ и решений для каждого клиента, учитывая его уникальные обстоятельства и потребности.

5. Обратная связь и оценка результатов: систематическая обратная связь и оценка результатов работы различных подразделений позволяют корректировать стратегии и подходы, обеспечивая непрерывное улучшение качества предоставляемых услуг.

6. Обучение и развитие сотрудников: совместные обучающие мероприятия и обмен опытом помогают развивать компетенции сотрудников, что способствует повышению профессионализма и эффективности работы всего центра.

В ходе анализа существующих моделей организационной структуры и роли подразделений в центре социального обслуживания стало очевидно, что эффективное взаимодействие и координация различных подразделений играют ключевую роль в обеспечении качественных услуг для клиентов центра. Иерархическая структура, межпрофессиональное взаимодействие, централизация или децентрализация принятия решений, использование информационных технологий и участие клиентов в процессе принятия решений - все эти аспекты имеют важное значение для успешной работы учреждения.

Анализ показал, что эффективность центра социального обслуживания зависит от грамотного взаимодействия различных подразделений, адаптации структуры к специфике работы и потребностям клиентов, а также последовательного улучшения процессов на

основе обратной связи и оценки результатов. Важно также отметить, что инновационные подходы, такие как внедрение новых технологий или участие общественности в процессе принятия решений, могут значительно усилить эффективность работы центра социального обслуживания.

Анализ моделей организационной структуры и роли подразделений в центре социального обслуживания является важным инструментом для оптимизации деятельности учреждения, улучшения качества предоставляемых услуг и создания более благоприятных условий для клиентов. Правильно организованное взаимодействие подразделений в центре социального обслуживания способствует достижению целей учреждения, улучшению качества жизни клиентов и общему укреплению социальной сферы.

Управление персоналом в комплексном центре социального обслуживания играет ключевую роль в обеспечении качественного предоставления услуг и поддержки населению. Комплексные центры социального обслуживания стремятся к повышению качества жизни граждан, оказывая разнообразные социальные услуги и поддержку важным категориям населения. В данном контексте оптимальное управление персоналом становится неотъемлемым элементом успешной работы КЦСОН, поскольку от профессионализма, эффективности и мотивации сотрудников зависит эффективность и результативность оказываемой помощи. Рассмотрим ключевые аспекты управления персоналом в комплексном центре социального обслуживания населения, сосредотачивая внимание на стратегиях найма, мотивации, профессиональном развитии и адаптации к изменяющимся потребностям общества.

Ключевые функции и задачи персонала комплексного центра социального обслуживания включают в себя:

1. Предоставление социальной помощи: сотрудники КЦСОН предоставляют широкий спектр социальных услуг, включая консультации, поддержку, сопровождение и оказание практической помощи нуждающимся группам населения.

2. Психологическая поддержка: персонал КЦСОН осуществляет психологическую поддержку клиентам, проводя консультации, помогая в решении проблем и предоставляя эмоциональную поддержку.

3. Составление индивидуальных планов помощи: сотрудники КЦСОН разрабатывают индивидуальные программы поддержки и реабилитации для клиентов, учитывая их потребности и особенности.

4. Координация с другими службами и организациями: персонал КЦСОН взаимодействует с другими социальными службами, организациями и учреждениями для обеспечения комплексного подхода к решению социальных проблем клиентов.

5. Социальная адаптация: организация мероприятий, тренингов и программ для социальной адаптации клиентов, помощь в интеграции в общество и решении бытовых и социальных проблем.

6. Документационное обеспечение: ведение документации, отчётности о выполненной работе, анализ результатов деятельности для улучшения процессов помощи клиентам.

Согласно приказу Минтруда России от 18.06.2020 N 351н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 N 58959) [13], основная цель профессиональной деятельности сотрудника КЦСОН - предоставление социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи гражданам в целях улучшения условий их жизнедеятельности и расширения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности. Рассмотрим функции специалиста в соответствии с этим приказом: 1) определение индивидуальной нуждаемости граждан в социальном обслуживании; 2) определение порядка и конкретных условий реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг, представленной получателем социальных услуг; 3) организация социального обслуживания получателей социальных услуг с учетом индивидуальной программы предоставления социальных услуг, индивидуальных

потребностей и обстоятельств, по которым гражданин признан нуждающимся в социальном обслуживании; 4) планирование, организация и контроль деятельности подразделения по предоставлению социальных услуг, социального сопровождения, профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании; 6) контроль реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг; 7) прогнозирование и проектирование реализации социального обслуживания граждан и деятельности по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании; 8) развитие и повышение эффективности социального обслуживания.

В комплексных центрах социального обслуживания населения создание процедур найма включает специфические шаги, адаптированные к особенностям данной организации. В начале процесса представители КЦСОН должны определить потребности в персонале и выработать критерии подбора соответствующих кандидатов. Это включает определение необходимых квалификаций, опыта работы и личностных качеств для успешного выполнения обязанностей, связанных с оказанием социальной помощи.

Далее необходимо разработать объявление о вакансии, которое должно содержать информацию о требованиях к кандидатам и описание обязанностей по вакантной должности. Объявление размещается в соответствии с внутренними процедурами, чтобы привлечь наиболее подходящих кандидатов.

После получения откликов начинается процесс отбора кандидатов, составление короткого списка и проведение собеседований. Собеседования включают оценку знаний и опыта работы кандидатов, а также анализ их мотивации и подхода к работе в сфере социальной защиты населения.

Важным этапом адаптации новых сотрудников в КЦСОН является организация системы обучения, включающая в себя ознакомление с процедурами центра и тренинги по специфическим навыкам:

1. Разработка обучающей программы: а) определение и создание модулей обучения, включающих ознакомление с основами работы организации, процедурами обслуживания и конкретными требованиями, б) составление расписания, планирование графика обучения новых сотрудников с учётом их потребности и особенностей обучения;

2. Обучение по процедурам КЦСОН: а) подготовка информационных материалов (брошюр, презентаций, видео), объясняющих процедуры работы в КЦСОН, б) проведение практических тренингов - симуляционных упражнений и ролевых игр для практического освоения процедур;

3. Тренинги по специфическим навыкам: а) специализированные тренинги по важным навыкам для управления и обслуживания клиентов в комплексном центре социального обслуживания населения, б) проведение тренингов с моделированием реальных случаев и сценариев работы для практической отработки навыков;

4. Оценка результатов: а) проведение тестирования знаний и навыков новых сотрудников как по процедурам, так и по специфическим навыкам, б) предоставление обратной связи о результатах обучения каждому сотруднику и разработка плана развития на основе выявленных потребностей.

Например, разрешение через диалог: а) организация групповых дискуссий: проведение мероприятий, направленных на поиск общих решений и создание сообщества, способного решать конфликты внутри коллектива, б) индивидуальные беседы: организация индивидуальных разговоров с конфликтующими сторонами для выявления корней проблемы и поиска способов ее урегулирования;

Также, например, обратная связь и постконфликтные действия: а) оценка эффективности решений: оценка и анализ эффективности принятых мер по разрешению конфликтов для дальнейшего улучшения процессов, б) создание планов действий: разработка планов действий для профилактики повторения конфликтов и поддержания гармоничных отношений в коллективе.

Предоставление возможностей карьерного роста: а) вертикальное развитие:

предоставление перспектив развития сотрудникам внутри организации, включая продвижение по служебной лестнице, назначение в новые должности и участие в проектах под руководством вышестоящих коллег, б) горизонтальное развитие: создание возможностей для сотрудников пробовать себя в различных сферах деятельности внутри КЦСОН, обогащая свой профессиональный опыт и расширяя навыки.

Наставничество и менторство: а) программы наставничества: внедрение программ наставничества, где опытные сотрудники могут помогать молодым специалистам в развитии карьеры, передаче знаний и опыта, б) менторские отношения: установление менторских отношений между сотрудниками разных уровней, что способствует обмену опытом и профессиональному росту.

Оценка и обратная связь: а) регулярные оценки производительности: проведение регулярных обзоров производительности, включая обсуждение успехов и областей для развития, с последующим планированием действий, б) обратная связь: предоставление конструктивной обратной связи сотрудникам по их профессиональному развитию, помогая им улучшать свои навыки и знания.

Поддержка профессионального развития сотрудников через обучение, тренинги и возможности карьерного роста в КЦСОН поможет не только развивать сотрудников как специалистов, но и повышать их удовлетворенность работой и лояльность к организации.

Для успешной адаптации стратегий управления персоналом в КЦСОН важно проводить регулярные обзоры обслуживаемой аудитории, анализировать обратную связь от клиентов и персонала, участвовать в профессиональных развитиях и семинарах по управлению персоналом. Также важно инициировать открытый диалог с сотрудниками для выявления их потребностей и предложений по улучшению рабочей среды. Поддерживать баланс между управлением и вовлечением персонала поможет создать эффективную команду, способную адаптироваться к изменениям в обслуживаемой аудитории и эффективно решать возникающие задачи.

Так, с 2022 году сотрудникам КЦСОН приходится адаптироваться, чтобы эффективно поддерживать семьи участников специальной военной операции в условиях увеличивающейся нагрузки и стресса. Например, центр изменил методы связи с семьями, введя более гибкую систему онлайн консультаций и поддержки через видеозвонки или чаты. Также сотрудники организуют более частые тренинги и психологическую поддержку для семей участников, чтобы помочь им справиться со стрессом и адаптироваться к изменяющейся ситуации. Кроме того, были внедрены дополнительные ресурсы и программы поддержки для детей семей участников, учитывая их особые потребности и эмоциональную поддержку.

Комплексный подход к исследованию управления центром социального обслуживания дает исследователю такие возможности как:

1. Обширность анализируемой области. Сфера социального обслуживания является многофункциональной и сложной, исследование которой требует понимания различных аспектов ее функционирования. Комплексный подход позволяет охватить все важные аспекты управления центром.

2. Мультиперспективный анализ. Использование разнообразных методов исследования (анализ документов, контент-анализ интернет-сайтов, наблюдение, опросы, экспертные интервью) позволяет рассмотреть проблему с различных точек зрения, обогащая и углубляя исследовательский анализ.

3. Полнота и точность данных. Разнообразие методов позволяет получить более полную и точную картину текущего состояния управления в центре социального обслуживания. К примеру, анализ документов даст информацию об официальных политиках, контент-анализ сайтов – о внешнем образе для общественности, опросы и интервью – о мнениях и практиках сотрудников и управленческого персонала.

4. Глубокое понимание проблемы. Комбинирование методов исследования позволяет не только выявить проблемы, но и понять их корни и влияние на различные аспекты работы центра. Например, опросы сотрудников позволят выявить их точку зрения и проблемы

изнутри, а контент-анализ сайтов – оценить внешнее восприятие центра.

5. Повышение достоверности результатов. Комбинация различных методов исследования позволяет провести более комплексный анализ и подтвердить полученные результаты за счет их сопоставления и перекрестной проверки. Это способствует повышению достоверности и объективности исследования.

Комплексный подход в исследовании управления центром социального обслуживания является наиболее эффективным, поскольку позволяет рассмотреть проблему со всех сторон и включить разнообразные методы сбора информации. Такой подход способствует получению всестороннего и глубокого понимания ситуации в КЦСОН и выявлению скрытых аспектов управления. Кроме того, сочетание анализа документов, контент-анализа, опросов обеспечивает более точные и объективные результаты исследования.

Методика анализа документов центра и наблюдения за рабочим процессом:

1. Выбор документов. Определение типов документов для анализа (правила и процедуры, отчеты, планы деятельности, внутренние документы управления).
2. Систематизация. Прочтение и систематизация документов по заданным критериям (организационная структура, цели и задачи центра, процедуры обслуживания).
3. Анализ. Выявление ключевых особенностей, проблем и практик управления, а также сравнение с заявленными целями и политиками [12].

Организация сбора и обработки данных, полученных при изучении документов центра, может включать следующие шаги:

1. Сбор данных:
 - централизация данных: собранные документы центра хранятся и организовались в едином информационном хранилище для удобного доступа;
 - индексация данных: документы были проиндексированы с использованием ключевых слов и тегов для удобного поиска и классификации.
2. Обработка данных:
 - чтение и анализ: документы анализировались с помощью методов машинного обучения и текстового анализа для выделения ключевой информации;
 - выделение и структурирование информации: извлеченные данные организовались в структурированные форматы (таблицы, графики) для удобного анализа;
 - применение алгоритмов обработки данных: были использованы алгоритмы обработки данных для выявления паттернов, трендов и аномалий в информации.
3. Анализ данных:
 - идентификация ключевых моментов: выявление основных тем, проблем и требований, вытекающих из данных документов;
 - создание отчетов: формирование сводной информации и отчетности по результатам анализа для принятия управленческих решений;
 - синтез результатов: комбинирование данных из различных источников для получения более полного представления о деятельности центра.
4. Итоговые действия:
 - формирование рекомендаций: на основе анализа данных были разработаны рекомендации по улучшению работы центра;

Эффективная организация сбора, обработки и анализа данных при изучении документов центра поможет сформировать основу для принятия обоснованных управленческих решений и оптимизации деятельности учреждения.

Для проведения анализа контента на веб-сайтах с отзывами сначала были выбраны соответствующие платформы, с которых будут собираться отзывы (отзовик, яндекс-отзывы). После этого был произведен сбор данных и предварительная обработка текста для устранения шума и токенизации. Далее следовал этап категоризации отзывов в соответствии с заранее определенными критериями, такими как позитивный, негативный или нейтральный характер отзыва. После чего был проведен анализ контента, включая идентификацию ключевых слов, выявление тональности и обнаружение паттернов. Результаты

интерпретировались с целью формирования выводов, выявления значимых инсайтов и трендов. Полученные данные могут быть в дальнейшем использованы для улучшения продуктов и услуг, а также для наблюдения за обратной связью и реакции аудитории.

При сборе данных были учтены как качественные, так и количественные аспекты, что включало в себя сбор текстовых отзывов, оценок, комментариев пользователей и других форм обратной связи.

Была произведена предварительная обработка данных, которая включает в себя очистку информации от возможного шума, токенизацию текста для последующего анализа, а также преобразование данных в удобный для дальнейшего анализа формат. После этого был проведен анализ контента, включая выявление тематик отзывов, определение настроения и тональности высказываний, выделение ключевых слов и паттернов в отзывах.

Подготовленная методология исследования комплексного центра социального обслуживания представляет собой важный инструмент для понимания и анализа работы и управления данного учреждения. Анализ собранных данных и обширные выводы, сделанные на основе исследования, помогли в выявлении потребностей центра, выработке эффективных рекомендаций по улучшению работы и повышению качества предоставляемых услуг. В целом, использование методологии исследования в данном контексте является ключевым шагом к повышению эффективности управления и успеху комплексного центра социального обслуживания.

Социологическое исследование управления комплексным центром социального обслуживания населения мы начали с анализа внутренней документации КЦСОН. В ходе анализа было обработано более 100 единиц правил и процедур, отчетов, планов деятельности, внутренних документов управления. Официальные документы были изучены по методу Дженифер Мэйсон, который учена описала в своей книге «Качественные исследования» [10]. Метод анализа официальных документов, предложенный социологом Дженифер Мэйсон, включает в себя детальное изучение содержания документов с целью выявления ключевых тем и понятий. Например, при анализе официального закона о правах женщин, исследователь может выделить важные термины, такие как «гендерное равенство» или «дискриминация на основе пола», и проанализировать их использование в документе.

Далее, исследователь может провести интерпретацию содержания документов, обращая внимание на скрытые значения.

Такой подход к анализу официальных документов помогает исследователям разгадать не только явные элементы текста, но и раскрывать глубинные значения, скрытые за формулировками и положениями документов.

После проведения анализа внутренних документов центра социального обслуживания населения, были обнаружены следующие аспекты:

1. Организационная структура согласована с его целями и задачами, она обеспечивает эффективное функционирование и координацию деятельности между различными подразделениями.

Например, в документе «Регламент работы отдела психологической помощи» [11] четко определены задачи и обязанности сотрудников этого отдела. Система взаимодействия с другими подразделениями центра также хорошо прописана, что способствует эффективному выполнению задач.

2. Процедуры управления могут быть эффективными, но некоторые недостатки замедляют развитие центра.

Так, в инструкции «Порядок заключения договоров с партнерами центра» [11] содержится подробное описание этапов и требований при заключении договоров. Процедуры выполнения задач и передачи информации четко расписаны, что способствует координации действий персонала, в процедурном документе «Порядок проведения обучающих семинаров» [11] содержится шаг за шагом описание процесса подготовки и проведения семинаров. Однако по факту на практике выявлено, что некоторые шаги были пропущены, что привело к неэффективной подготовке и недостаточной информационной

поддержке участников.

3. Цели и стратегии характеризуются высокой проработанностью и согласованностью, обеспечивая эффективное выстраивание долгосрочных планов и достижение поставленных задач.

Например, в стратегическом плане «Цели развития центра на ближайшие 3 года» [11] ясно определены приоритетные направления развития центра. Цели выставлены в соответствии с миссией центра и ресурсными возможностями, что способствует согласованной работе всего коллектива.

4. Системы отчётности характеризуется недостатками в формировании полной и точной картины деятельности центра из-за возможных ошибок в данных и интерпретации информации.

Так, в ежемесячном отчете «Отчёт о выполнении плана работы» [11] отражается информация о достижении поставленных целей. Однако обнаружено, что некоторые ключевые показатели отражаются неточно или отсутствуют, что затрудняет оценку реальной эффективности деятельности центра.

Исходя из представленных данных, можно сделать вывод о том, что центр имеет хорошо согласованную организационную структуру, эффективные процедуры управления и проработанные цели и стратегии. Однако система отчётности центра имеет недостатки, что затрудняет формирование полной и точной картины его деятельности. Улучшение процесса формирования отчётности может помочь повысить эффективность оценки результативности работы центра и принятия обоснованных управленческих решений.

Комплексные центры социального обслуживания населения играют ключевую роль в поддержании и улучшении качества жизни граждан, особенно тех, кто нуждается в особой помощи и поддержке. Оценка и повышение эффективности работы таких центров является важным аспектом обеспечения социального благополучия в обществе. Данное исследование направлено на проведение контент-анализа с целью выявления ключевых факторов, влияющих на эффективность управления комплексным центром социального обслуживания населения. Анализ данных позволит прояснить текущее состояние и выработать рекомендации по оптимизации работы центра в целях более эффективного предоставления социальных услуг гражданам.

Основой для анализа был сайт КЦСОН г. Брянска, а также сервисы, предоставляющие поле для отзывов клиентов учреждений.

Различные группы населения имеют разнообразные потребности и ожидания от комплексного центра социального обслуживания:

1. Пожилые люди часто нуждаются в социальной поддержке, медицинской помощи, услугах психологической поддержки и реабилитации. Они ожидают от центра предоставления качественных услуг, адаптированных к их потребностям, а также понимания и заботы со стороны персонала.

2. Люди с ограниченными возможностями нуждаются в специализированных услугах, таких как адаптивные технологии, индивидуальное обслуживание, помощь с трудоустройством и обучением. Они ожидают от центра содействия в интеграции в общество и улучшении их качества жизни.

3. Безработные или лица, нуждающиеся в социальной поддержке могут искать помощь в трудоустройстве, образовании, временном жилье, медицинской помощи и правовой поддержке. Они надеются на компетентное консультирование и поддержку по решению их проблем.

4. Дети и молодежь могут ожидать от центра социального обслуживания различные услуги, включая помощь в социализации, активном досуге, профориентации, консультировании и обучении навыкам самостоятельности.

Учитывая разнообразие потребностей и ожиданий различных групп населения, к центру социального обслуживания предъявляются высокие требования к гибкости, профессионализму персонала, доступности услуг, а также индивидуальному подходу к

каждому клиенту.

Однако выявлены определенные аспекты, требующие дальнейшего улучшения и доработки для повышения эффективности управления и качества предоставляемых услуг. Внимание к деталям и улучшение процедурных моментов могут способствовать улучшению общей работы центра.

Имея доступ к мнениям и отзывам не только сотрудников, но и клиентов центра, можно проводить анализ состояния внутренних процессов и оперативно выявлять области, требующие улучшений. Полученные данные могут быть использованы для дальнейших исследований и разработки стратегий повышения эффективности управления и улучшения условий работы в комплексном центре социального обслуживания населения.

Итак, одним из ключевых аспектов развития центра является внедрение инновационных технологий и методов работы, например, использование цифровых ресурсов для оптимизации процессов управления и повышения эффективности предоставляемых услуг. Специфика управленческих технологий такова, что позволяет решать насущные проблемы социальной сферы как отдельного региона, так и всей страны.

Список использованных источников

1. Гостенина, В. И. Код вербальной коммуникации субъекта власти как отражение языковой личности / В. И. Гостенина, С. А. Шилина // Сорокинские чтения. Отечественная социология: обретение будущего через прошлое : тезисы докладов IV Всероссийской научной конференции, Рязань, 09–10 декабря 2008 года. – Рязань: Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина, 2008. – С. 81-83.
2. Гостенина, В. И. Управленческий дискурс: кодовая технология конституирования имиджа государственной власти / В. И. Гостенина, С. А. Шилина // Среднерусский вестник общественных наук. – 2012. – № 2(23). – С. 29-34.
3. Ивашкина, Ю. Ю. Структура и субъекты системы социального обслуживания / Ю.Ю. Ивашкина // Проблемы развития территории. 2016. № 3 (83). С. 100-118.
4. Киричек, П. Н. Дискурс масс-медиа в периметре социального управления / П. Н. Киричек // Современный дискурс-анализ. – 2018. – № 3-2(20). – С. 218-225.
5. Киричек, П. Н. Лики медиакультуры и маски политики / П. Н. Киричек ; П. Н. Киричек ; Российская акад. гос. службы при Президенте Российской Федерации. – Москва : Издательство РАГС, 2010. – 55 с. – ISBN 978-5-7729-0480-0.
6. Киричек, П. Н. Социокультурные основы государственного управления / П. Н. Киричек // Международный научно-исследовательский журнал. – 2014. – № 3-3(22). – С. 110-113.
7. Киселев, А. Г. Формы и методы кадровой политики в органах власти в современной России / А. Г. Киселев, П. Н. Киричек // Вопросы управления. – 2017. – № 1(44). – С. 30-35.
8. Коркия, Э. Д. Когнитивный дискурс «нового» образования: информационное поле и акторы / Э. Д. Коркия, А. К. Мамедов // Глобальный научный потенциал. – 2016. – № 2(59). – С. 8-14.
9. Кузьмина, Э. В. Совершенствование процесса управления проектом разработки программного продукта / Э. В. Кузьмина, Н. Г. Пьянкова // Вестник Академии знаний. 2024. № 5 (64).
10. Мейсон, Дж. Качественные исследования. – SAGE Publications, 1997.
11. Официальный сайт ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения города Брянска»: <https://kcon01.uszn032.ru/>
12. Першин, А. Н. Анализ как метод познания документированной информации // Научный вестник Омской академии МВД России. 2014. №3 (54). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-kak-metod-poznaniya-dokumentirovannoy-informatsii> (дата обращения: 02.06.2025).
13. Приказ Минтруда России от 18.06.2020 N 351н «Об утверждении

профессионального стандарта «Специалист по социальной работе» (Зарегистрировано в Минюсте России 15.07.2020 N 58959)

14. Рогачева, Л. В. Модель социальная вместо медицинской: проблемы инвалидности в стране / Л. В. Рогачева, П. Н. Киричек // Актуальные проблемы обеспечения устойчивого экономического и социального развития регионов : сборник материалов 4-й международной научно-практической конференции, Махачкала, 30 ноября 2013 года. – Махачкала: Общество с ограниченной ответственностью «Апробация», 2013. – С. 49-52.

15. Рогачева, Л. В. Правовое поле социальной политики: вектор изменений / Л. В. Рогачева, П. Н. Киричек // Система ценностей современного общества. – 2014. – № 33. – С. 52-57.

16. Шилина, С. А. Управление субъекта власти как социолингвистический код коммуникации : монография / С. А. Шилина ; С. А. Шилина ; М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное агентство по высшему образованию, Гос. образовательное учреждение высш. образования Брянский гос. ун-т им. И. Г. Петровского. – Орел : Издательство ОРАГС, 2009. – 301 с. – ISBN 978-5-93179-229-3.

Сведения об авторах

Мельников Сергей Леонидович – кандидат педагогических наук, профессор, проректор по комплексной безопасности, эксплуатации и развитию имущественного комплекса Брянского государственного университета имени академика И.Г. Петровского. E-mail: lprbgu@mail.ru. Телефон: +7 (4832)58-05-50, доб. 1124

Назарян Армен Каренович – аспирант научной специальности 5.4.7. «Социология управления» факультета педагогики и психологии Брянского государственного университета имени академика И.Г. Петровского. E-mail: armen.nazaryan2506@mail.ru.

Шилин Андрей Михайлович - магистрант направления подготовки «Менеджмент в образовании» факультета педагогики и психологии Брянского государственного университета имени академика И.Г. Петровского. E-mail: supershilin2012@yandex.ru.

UDC 316.35/ 364.3

SPECIFICITY OF MANAGEMENT TECHNOLOGIES IN THE SOCIAL SPHERE OF THE REGION (ON THE EXAMPLE OF THE BRYANSK REGION)

Melnikov S.L., Nazaryan A.K., Shilin A.M.

Bryansk State Academician I.G. Petrovski University, Bryansk

This article discusses the current issues of management technologies aimed at improving the social sphere of a specific Russian region, namely the Bryansk Region. The authors examine the specific techniques and methods that create a managerial effect in the social sphere. The article explores several concepts of the organizational structure of a comprehensive social service center as one of the most important elements of the region's social sphere and analyzes the parameters that make the management of this organization effective. The article presents the results of an author's sociological study that allowed for an assessment of both the current state of the organization and its development prospects through the use of specific management technologies.

Keywords: management technologies, social sphere, organization, Bryansk region, social problems, integrated center for social services.

References

1. Gostenina, V. I. The code of verbal communication of the subject of power as a reflection of linguistic personality / V. I. Gostenina, S. A. Shilina // Sorokin readings. Russian sociology: finding the future through the past : abstracts of the IV All-Russian Scientific Conference, Ryazan, December 09-10, 2008. Ryazan: Ryazan State University named after S.A. Yesenin, 2008. pp. 81-83.

2. Gostenina, V. I. Managerial discourse: a code technology for the constitution of the image

- of state power / V. I. Gostenina, S. A. Shilina // Central Russian Bulletin of Social Sciences. – 2012. – № 2(23). – Pp. 29-34.
3. Ivashkina, Yu. Yu. Structure and Subjects of the Social Services System / Yu. Yu. Ivashkina // Problems of Territory Development. 2016. No. 3 (83). Pp. 100-118.
4. Kirichek, P. N. Mass Media Discourse in the Perimeter of Social Management / P. N. Kirichek // Modern Discourse Analysis. – 2018. – No. 3-2(20). – Pp. 218-225.
5. Kirichek, P. N. Faces of media culture and masks of politics / P. N. Kirichek ; P. N. Kirichek ; Russian Academy of Public Administration under the President of the Russian Federation. Moscow : RAGS Publishing House, 2010. 55 p. – ISBN 978-5-7729-0480-0.
6. Kirichek, P. N. Sociocultural Foundations of Public Administration / P. N. Kirichek // International Research Journal. – 2014. – No. 3-3(22). – Pp. 110-113.
7. Kiselev, A. G. Forms and Methods of Personnel Policy in Government Agencies in Modern Russia / A. G. Kiselev, P. N. Kirichek // Management Issues. – 2017. – No. 1(44). – Pp. 30-35.
8. Korkia, E. D. The cognitive discourse of «new» education: the information field and actors / E. D. Korkia, A. K. Mamedov // Global scientific potential. – 2016. – № 2(59). – Pp. 8-14.
9. Kuzmina, E. V. Improving the Software Development Project Management Process / E. V. Kuzmina, N. G. Pyankova // Bulletin of the Academy of Knowledge. 2024. No. 5 (64).
10. Mason, J. Qualitative Research. – SAGE Publications, 1997.
11. Official website of the Complex Center for Social Services of the City of Bryansk: <https://kcsn01.uszn032.ru/>
12. Pershin, A. N. Analysis as a Method of Documented Information Cognition // Scientific Bulletin of the Omsk Academy of the Ministry of Internal Affairs of Russia. 2014. No. 3 (54). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-kak-metod-poznaniya-dokumentirovannoy-informatsii> (date of application: 06/02/2025).
13. Order of the Ministry of Labor of Russia dated 06/18/2020 N 351n «On approval of the professional standard «Specialist in social work» (Registered with the Ministry of Justice of Russia on 07/15/2020 N 58959)
14. Rogacheva, L. V. Social model instead of medical: disability problems in the country / L. V. Rogacheva, P. N. Kirichek // Actual problems of ensuring sustainable economic and social development of regions : proceedings of the 4th International Scientific and practical conference, Makhachkala, November 30, 2013. – Makhachkala: Approbation LLC, 2013. – Pp. 49-52.
15. Rogacheva, L. V. Legal Field of Social Policy: Vector of Changes / L. V. Rogacheva, P. N. Kirichek // System of Values of Modern Society. – 2014. – No. 33. – Pp. 52-57.
16. Shilina, S. A. Management of the subject of power as a sociolinguistic code of communication : a monograph / S. A. Shilina ; S. A. Shilina ; Ministry of Education and Science of the Russian Federation, Federal Agency for Higher Education, State Educational Institution of Higher Education. education Bryansk State University named after I. G. Petrovsky. – Orel : ORAGS Publishing House, 2009. – 301 p. – ISBN 978-5-93179-229-3.

Author's information

Melnikov Sergey Leonidovich – Candidate of Pedagogical Sciences, Professor, Vice-rector for Integrated Safety, Operation and Development of the Property Complex of Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky. E-mail: 1prbgu@mail.ru. Phone: +7 (4832)58-05-50, ext. 1124

Nazaryan Armen Karenovich - postgraduate student of scientific specialty 5.4.7. «Sociology of Management» of the Faculty of Pedagogy and Psychology of the Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky. E-mail: armen.nazaryan2506@mail.ru.

Shilin Andrey Mikhailovich - Master's student in Educational Management at the Faculty of Pedagogy and Psychology of the Bryansk State University named after Academician I.G. Petrovsky. E-mail: supershilin2012@yandex.ru.