Содержание

Введение

1. Рынок социальных услуг: сущность, особенности, классификация

1.1. Сущность социальных услуг

1.2. Классификация отраслей социальных услуг

2. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания

3. Этический кодекс Ассоциации социальных работников

3.1. Принцип моральной ответственности перед клиентом

3.2. Поведение и облик социального работника

3.3. Этические обязательства социального работника по отношению к клиентам

4. Создание в России рынка социальных услуг

5. Задачи и проблемы рынка социальных услуг

Заключение

Список литературы

Введение

Концепция социального менеджмента, основана на следующих положениях:

- социальный менеджмент понимается как управление в сфере социальных услуг (включая социальную работу);

- основной целью социального менеджмента является организация эффективной деятельности по удовлетворению потребностей клиентов;

- социальная сфера является в настоящее время одной из наиболее динамично развивающихся сфер деятельности, что заставляет по-новому взглянуть на задачи управления в этой области;

- в настоящее время в России складывается и интенсивно развивается новый рынок социальных услуг, что в свою очередь ставим новые задачи перед социальным менеджментом;

- роль государственного управления социальной сферы должна не уменьшаться, а скорее видоизменяться и реализовываться, прежде всего, через развитие нового законодательства в сфере социальных услуг и социальной защиты населения, и развития механизмов обеспечение реализации принятых законодательных актов;

- наряду с государственными социальными службами все более значительную роль играют организации негосударственного сектора, в том числе и международные. В этой связи среди управленческих задач на одно из первых мест выходит задача обеспечения конкурентоспособности организаций и, вместе с тем, обеспечения качества оказываемых социальных услуг;

- таким образом, социальный менеджмент, ориентированный, прежде всего на благополучие клиента, должен в тоже время учитывать и вопросы экономической эффективности;

- процессы управления социальными службами имеют свои особенности, связанные со спецификой этих организаций (неприбыльный характер, производство социальных услуг, а не продукта, особые требования к персоналу и др.);

- в социальной сфере могут и должны быть использованы принципы и технологии управления из других сфер, прежде всего экономической, но только через процесс адаптации;

- социальный менеджмент должен быть направлен также на стимулирование деятельности индивидов в решении социальных проблем (через различные механизмы, включая механизмы самоуправления, самопомощи и др.).

1 Рынок социальных услуг: сущность, особенности, классификация

1.1 Сущность социальных услуг

Кардинальные преобразования экономики, связанные с переходом на рыночные условия хозяйствования, затронули все сферы хозяйственной жизни страны, оказали и продолжают оказывать неоднозначное воздействие на развитие народного хозяйства страны. После демонтажа основных элементов прежней административной системы запущены рыночные механизмы — свободные цены, разгосударствление собственности, демонополизация экономики, реформирование финансово-банковского сектора экономики и др. В условиях формирования российской рыночной экономики развиваются и углубляются структурные и функциональные взаимозависимости не только в материальной и производственной сфере, но и в сфере услуг. Все возрастающее воздействие отраслевой сферы услуг на производственные и хозяйственные процессы, на общество в целом и жизнедеятельность человека связано с серьезными изменениями в системе потребностей и ценностей рыночной экономики. Мировые тенденции социально-экономического развития экономики показывают постоянное усиление ориентации общества на все большее развертывание масштабов развития сферы услуг, направленных на удовлетворение усложняющихся социальных потребностей человека. Для современной системы хозяйствования в многоукладном общественном производстве характерно превращение нематериальных ресурсов, таких как интеллектуальный и образовательный потенциал общества (образование, культура, квалификация, информация и др.), а также результатов деятельности других отраслей сферы услуг в решающий фактор развития общества с развитой рыночной экономикой. И это не только потому, что отрасли сферы услуг являются приоритетной базой развития и могут динамичнее трансформироваться в рыночную экономику, но и в связи с тем, что роль и значимость сферы услуг в жизнедеятельности человека и в развитии производства неизмеримо возрастает и превращается в ведущую сферу занятости.

Необходимость социального развития общества принимает характер объективной закономерности вне зависимости от политического и экономического его устройства, что усиливает государственное воздействие на последовательное расширение данной сферы приложения труда, путем различных методов стимулирования деятельности по оказанию услуг, имеющих не только социальную направленность и значимость непосредственно для общества в целом, а также для удовлетворения развития и непосредственно производства. Особое место в системе социально-экономического развития общества занимает сектор социальных услуг.

Бурные рыночные преобразования, приведшие к развалу прежней системы социальной защиты населения оставили некоторые слои общества на грани нищеты. Значительно усложнились социально-демографические процессы в современном обществе, в частности, увеличилось число людей престарелого возраста, что ведет за собой рост объемов услуг системы здравоохранения и социального обеспечения. Расчеты показывают, что расходы на медицинские и социальные услуги в расчете на одного человека пенсионного возраста возрастают более чем в три раза по сравнению с лицами трудоспособного возраста, чего нельзя сказать о доходах. В России развитие сферы услуг идет самотеком, государство практически самоустранилось от активного, целенаправленного воздействия на этот процесс. Следствием этого, в условиях перехода российского общества к рынку было вытеснение бесплатных услуг платными. При этом одновременно, не только сократилось количество, но и ухудшилось качество предоставляемых услуг, и процесс коммерциализации отдельных отраслей сферы услуг идет неодинаковыми темпами. В системе иерархии значимости на первое место ставят медицинские услуги, осуществляющие профилактику и охрану здоровья населения, на второе образовательные, обеспечивающие профессиональное мастерство, увеличение конкурентоспособности. Высокая чувствительность объемов предоставления платных услуг к колебаниям потребительского рынка и отсутствие возможности их накопления и складирования вызывает необходимость широкого использования гибких графиков работы учреждений социальной сферы. При этом финансирование государственных учреждений социальной сферы зависит в большей степени от состояния государственного и местного бюджетов. Поэтому социальную сферу принято называть бюджетной, и рынок имеет ограниченные возможности для формирования спроса и предложения на услуги социальной сферы. Услуги социальной сферы отличаются от услуг в других отраслях непроизводственной сферы тем, что они создаются и предоставляются в интересах всего общества путем применения преимущественно умственного труда на основе его оценки с помощью использования показателей морально-этического характера. Поскольку социальные услуги как важнейшие социальные ценности требуют одинакового доступа всех членов общества, независимо от платежеспособного спроса на эти блага, требуется соблюдать принцип социальной справедливости в сфере социальных услуг, гарантий равенства социальных прав на образование, здравоохранение и культурные ценности. Поэтому соотношение платных и бесплатных (а точнее оплачиваемых государством) услуг в данной сфере привело к тому, что социальные издержки и отношение к ним отдельных социальных групп не всегда носят справедливый характер. В медицинских учреждениях на территории России граждане сталкиваются с довольно искаженным проявлением понятия платных услуг. Наблюдается процесс фактического замещения бесплатных медицинских услуг платными, развитие теневой системы оплаты. Большая часть расходов населения на медицинскую помощь имеет полуофициальный характер соплатежей. Основной причиной подобного положения является низкий уровень финансирования социальных услуг из бюджета. Назрела проблема пересмотра системы социального обеспечения. В сложившейся ситуации, когда за получение формально бесплатной медицинской помощи приходится платить, в худшем положении оказываются менее обеспеченные слои населения и живущие вне крупных городов. Несмотря на утверждение, что социальная услуга является сферой интересов государственных структур, и большая часть расходов в данной сфере должна финансироваться из государственного бюджета в сфере социальных услуг значительная доля рынка принадлежит частному сектору, что оказывает благотворное воздействие на развитие данной сферы. Изучение социально-экономической природы социальных услуг и их классификация на основе системы существенных организационно-экономических признаков помогает лучше понять специфику и сущность отдельных классов и видов услуг, уточнить их характерные особенности, оптимизировать стратегию социально-ориентированного рынка. Большинство социальных услуг относятся к сфере нематериального производства и обладают следующими общими свойствами: - неосязаемость (нематериальный характер); - неразрывность процессов предоставления и потребления; - неотделимость от источника; - неоднородность (изменчивость качества); - недостаточная объективность оценки качества, результативности, эффективности, стоимости. Процессы предоставления и потребления большинства социальных услуг неотделимы друг от друга. В отличие от товаров социальные услуги не подлежат хранению и накоплению с целью последующей реализации. Учитывая это обстоятельство, одним из необходимых условий высокой экономической эффективности работы коммерческих организаций следует считать соответствие их мощностей реальному спросу на них (желательно, чтобы предложение не слишком превышало спрос, иначе мощности будут простаивать). Услуги, предоставляемые отраслями сферы социальных услуг, такие как, медицина, образование, культура - представляет собой творческий процесс, который невозможно оценить однозначно. Качество социальных услуг во многом зависит от того, кто и в каких условиях их оказывает. Безусловно, внутри каждой отрасли действуют свои определенные стандарты качества, которые необходимо учитывать как минимально приемлемую норму, способную удовлетворить потребности покупателя. Например, согласно формулировке, предложенной Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ), качество медицинских услуг - это совокупность характеристик и свойств, имеющих эмпирическую природу и способных соответствовать установленным требованиям. Несмотря на строгую регламентацию медицинской деятельности, в здравоохранении нет и не может быть единого (обезличенного подхода) к лечению всех больных, даже при наличии одних и тех же видов болезней. Характеризуя сущность социальных услуг, следует отметить, что рынок социальных услуг представляет собой сферу специфических экономических отношений, возникающих как в ней самой, так и во взаимосвязи с окружающим социально-экономическим пространством. При этом социальная услуга является формой продукта особого рода, она обладает чертами смешанного общественного блага. Социальная услуга как социально-значимое благо может представляться не только общественным, но и частным образом, поэтому возможно использование рыночных форм организации предоставления социальных услуг в сочетании с государственными. Так потребность в продукте сферы социальных услуг как общественном благе выражается через механизм государственно-рыночного выбора и опосредуется мотивами и интересами субъектов экономических отношений, что позволяет сделать вывод о том, что выгоду на рынке социальных услуг получают и частные лица, и общество в целом. В частности, образование ведет к повышению производительности труда работников, возрастанию их вклада в национальный доход, что отражается в повышении заработной платы. Государство зачастую, является одним из покупателей социальных услуг, наряду с отдельными гражданами, предприятиями, общественными организациями. К примеру, покупка государством, образовательных услуг, дает ему значительные косвенные выгоды, выражающиеся в повышении общего уровня культуры людей, сокращении преступности, распространении технологических инноваций и т.д. Социальные услуги представляют собой совокупность различных отраслей, общей чертой которых является то, что все они используются для удовлетворения многообразных потребностей, как отдельного человека, так и общества в целом, государства. Приведенная характеристика позволяет отнести к сфере социальных услуг: - услуги здравоохранения; - услуги, предоставляемые учреждениями культуры; - образовательные услуги; - рекреационные услуги.

1.2. Классификация отраслей социальных услуг

Для классификации отраслей сферы услуг используются два подхода: функционально-специализированный; производственно-технологический. Согласно функционально-специализированному подходу социальные услуги можно отнести к сфере услуг, нацеленной на обслуживание интересов личности, удовлетворение которых оказывает благотворное воздействие на развитие всего общества. Государство прямо заинтересовано в увеличении уровня образования населения, в поддержании физического здоровья граждан, развитие науки позволит сохранить технологическую независимость страны. Производственно-технологический подход исходит из принципов производственной и технологической общности отраслей сферы услуг, как вертикального структурного образования. Так, выделяя в сфере социальных услуг, пять основных отраслей, следует отметить, что каждая из этих отраслей имеет свои подотрасли. Несомненно, что экономическая деятельность в каждом из секторов сферы социальных услуг, будь-то здравоохранение, образование или туризм, имеет свою специфику, свои механизмы воздействия на предпринимательство. Здравоохранение относится к сфере экономики, связанной с производством общественных благ и платных услуг, направленных на охрану и укрепление здоровья населения. Основными функциями сферы здравоохранения являются: - укрепление здоровья граждан; - диагностика и лечение больных;

2. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания

- добровольность;

Принцип добровольности означает, что предоставление социальных услуг гражданам может осуществляться только при условии их добровольного согласия на получение услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

- профилактическая направленность.

1. Принцип адресности означает, что социальные услуги должны предоставляться конкретным людям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, и семьям в социально опасном положении для поддержания достойных условий существования с учетом индивидуальных потребностей и имеющихся возможностей по их удовлетворению.

2. Принцип приоритетности предоставления социальных услуг несовершеннолетним означает, что предоставление услуг детям и подросткам, как наиболее социально незащищенной и уязвимой категории населения, должно осуществляться в первоочередном порядке и являться важнейшей задачей обслуживающего персонала учреждений.

3. Деятельность персонала учреждений по предоставлению социальных услуг населению должна осуществляться в строгом соответствии со следующими принципами, установленными Федеральным законом «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»:

3. Этический кодекс Ассоциации социальных работников

На российской конференции членов межрегиональной Ассоциации работников социальных служб (22 мая 1994г.) был принят профессионально- этический кодекс соц.работника, в котором сформулированы моральные принципы деятельности в сфере социального обслуживания.

3.1.Принцип моральной ответственности перед клиентом

* работники соц.служб должны относиться к клиентам с присущей их профессии гуманистической направленностью;
* интересы клиентов являются приоритетными для работников соц.служб; благополучие клиента должно рассматриваться в качестве основного фактора при принятии любого решения работником службы;
* работники социальных служб должны соблюдать конфиденциальный характер отношений с клиентами и заботиться о неразглашении полученной информации;
* работники соц.служб должны способствовать свободному, самостоятельному и осознанному решению клиентом своих проблем.

Принцип моральной ответственности перед обществом:

* деятельность работников соц.служб должна способствовать росту благосостояния общества;
* работники соц.служб должны откликаться на просьбу любого клиента вне зависимости от его образа жизни, происхождения, пола, сексуальной ориентации, возраста и состояния здоровья.

Принцип моральной ответственности перед профессией и коллегами:

* работники соц.служб обязаны накапливать и углублять свои знания и полноценно их использовать в профессиональной деятельности;
* работники соц.служб должны поддерживать и укреплять всё то, что способствует осуществлению ими своего назначения;
* работник соц.службы должен стремиться к сотрудничеству со своими коллегами в интересах своих клиентов; отношения между работниками соц.служб должны строиться на взаимном уважении и доверии.

- Социальный работник должен не поддаваться влияниям и нажимам, встречающимся на пути его профессиональной деятельности, беспристрастно выполняя свои профессиональные обязанности;

- Социальный работник не имеет права использовать свои профессиональные отношения в личных целях

 3.2. Поведение и облик социального работника

 Стиль

Сотрудник социальной службы должен поддерживать высокие нравственные стандарты своего поведения, исключая какие-либо уловки, введение кого-либо в заблуждение, нечестные действия, четко различая заявления и действия, сделанные им как частным лицом и как представителем профессии.

 Компетентность и профессиональное совершенствование

Социальный работник должен приложить все усилия к тому, чтобы стать и оставаться специалистом-экспертом в своей профессиональной практике и в выполнении своих профессиональных обязанностей. Он имеет право вести работу только в рамках своей компетентности и в том случае, если он намерен приобрести ее. Сотрудник социальной службы должен нести персональную ответственность за качество работы, которую он индивидуально ведет, назначает или исполняет.

Социальный работник должен действовать так, чтобы предупредить возможности негуманного или дискриминационного поведения по отношению к личности или группе людей.

 Честность

Социальный работник должен соизмерять свои поступки с высшими стандартами профессиональной честности.

 Учеба и исследовательская работа

Специалист в области социальной работы должен стремиться к постоянному повышению профессиональных знаний, мастерства, включаться в систему обучения и исследовательскую работу:

а) социальный работник, вовлеченный в исследовательскую работу, должен четко сознавать, какие последствия может иметь эта работа для человека, личности;

б) социальный работник, вовлеченный в исследовательскую работу, должен удостовериться в том, что все участники объединены на основе добровольности и информированности, с полным соблюдением личной свободы и достоинства участвующих;

в) социальный работник, вовлеченный в эксперимент, должен защищать участников от незаконного физического или душевного дискомфорта, расстройства, опасности или унижения;

г) социальный работник, приглашенный для оценки тех или иных служб (или процессов), должен обсуждать их только с профессиональной целью и только с теми, кто непосредственно или профессионально имеет к ним отношение;

д) информация, полученная об участниках исследования за время его проведения, должна рассматриваться как конфиденциальная;

е) социальный работник должен принимать плату только за реально выполненную работу, касающуюся научных или исследовательских изысканий, и только добровольно предлагаемую и на законных основаниях

3.3. Этические обязательства социального работника по отношению к клиентам

Права и прерогативы, первостепенность интересов клиентов.

Социальный работник должен приложить максимум усилий, чтобы воспитать и развить самостоятельность со стороны клиента. Основными обязанностями социального работника являются его обязанности по отношению к клиенту:

а) социальный работник не должен использовать отношения с клиентами в собственных интересах;

б) социальный работник не должен практиковать, способствовать или принимать участие в любых формах дискриминации, основанной на национальности, сексуальных отношениях, возрасте, вероисповедании, семейном статусе, политической ориентации, умственных или физических недостатках, привилегиях, персональных характеристиках; напротив, его цель — всеми доступными ему средствами бороться с такой дискриминацией;

в) социальный работник должен избегать связей и отношений, которые идут во вред его клиентам;

г) социальный работник не должен вступать в сексуальные отношения с клиентами ни при каких обстоятельствах;

д) социальный работник должен осведомлять клиентов о риске, правах, возможностях, обязанностях, связанных для них с социальной службой;

е) социальный работник должен следовать советам и консультациям коллег и наставников, если они, по его мнению, служат интересам дела;

ж) социальный работник должен завершить работу с клиентом и профессиональные отношения с ним, когда такая работа и отношения не являются необходимыми и более не служат нуждам и интересам этого человека или семьи;

з) в случае, когда какое-либо другое лицо официально назначено выступать в защиту клиента, социальный работник должен иметь дело с этим лицом исключительно в интересах клиентами) социальный работник не должен позволять вовлекать себя в любые действия, которые оскверняют или уменьшают гражданские или юридические права клиента, даже если это делается по просьбе клиента;

к) социальный работник должен обеспечивать активную субъективную позицию самого клиента, не допускать унижения достоинства личности клиента формами оказываемой ему благотворительной помощи.

Конфиденциальность и сохранение тайны.

Сотрудник социальной службы обязан уважать тайны клиентов и не распространять информацию, прошедшую в ходе профессиональной социальной помощи:

а) социальный работник может поделиться конфиденциальной информацией, узнанной им от клиентов без их на то согласия, только в случаях, необходимых по профессиональным обстоятельствам;

б) социальный работник должен полностью информировать клиентов о пределах конфиденциальности в данной ситуации, а также о целях, для которых данная информация может быть использована;

в) социальный работник должен в случае необходимости обеспечить клиентов любыми официальными записями, касающимися их;

г) обеспечивая клиентов необходимыми записями, сотрудник социальной службы должен соблюдать конфиденциальность остальной хранящейся в записях информации;

д) социальный работник должен получить согласие клиентов, прежде чем печатать, делать магнитофонные записи или разрешить какой-либо третьей инстанции наблюдать за его работой.

Гонорары

Сотрудник социальной службы должен убедиться, что установленные гонорары за различные виды социальной помощи справедливы, разумны, тактичны и соразмерны с видами оказанной социальной помощи и со способностью клиента платить. Социальный работник не должен принимать ценных подарков за выполненную работу.

4. Создание в России рынка социальных услуг

За десятилетие реформ развитие рыночных отношений затронуло практически все сферы российского общества. Социальная сфера не стала исключением. В большей степени рыночные отношения нашли свое распространение в культуре, искусстве и спорте, в меньшей степени – в здравоохранении, образовании, сфере обеспечения занятости. На пороге рыночных преобразований стоит система социального обслуживания населения.

В течение последних лет в России наблюдается рост потребности в социальном обслуживании, который обусловлен увеличением численности лиц пожилого возраста и инвалидов, ростом социального неблагополучия. Предполагается, что этот рост сохранится и в ближайшем будущем.

Вместе с тем возможности развития системы социального обслуживания и удовлетворение возрастающих потребностей в социальных услугах в настоящее время во многом определяются сложившимися экономическими и организационно-правовыми условиями.

В числе экономических условий следует отметить хронический недостаток бюджетных средств. Поскольку бюджеты формируются без учета минимальной бюджетной обеспеченности, средства на финансирование социального обслуживания в дотационных регионах, как правило, предусматриваются не в полном объеме.

Создание в России управляемого рынка социальных услуг, предоставляемых целым рядом поставщиков государственного и негосударственного секторов экономики, в том числе общественными организациями, призвано повысить качество социального обслуживания населения и обеспечить широкий перечень предоставляемых услуг в соответствии с запросами потребителей.

В числе основных мер, способствующих рыночным преобразованиям в сфере предоставления социальных услуг и направленных на повышение эффективности социального обслуживания, на сегодняшний день следует выделить:

- организацию маркетинга потребности в социальных услугах;

- стандартизацию социального обслуживания;

- разработку ценового механизма финансирования социальных услуг;

- переход от сметного финансирования содержания социозащитных учреждений к договорному финансированию государственных и муниципальных заказов на предоставление социальных услуг в рамках целевых программ;

- совершенствование механизма контроля качества предоставляемых услуг;

- привлечение негосударственных организаций к оказанию социальных услуг, государственная поддержка некоммерческих организаций.

 5. Задачи и проблемы рынка социальных услуг

Отдельной задачей является кадровое обеспечение государственной и негосударственной систем социального обслуживания. Стандартизация социального обслуживания и привлечение негосударственных поставщиков услуг, в том числе общественных организаций, к реализации государственного и муниципального заказа неизбежно потребуют подготовки необходимых специалистов – психологов, специалистов по социальной работе и т.п. В свою очередь, это - дополнительный импульс в развитии рынка образовательных услуг.

Сметное финансирование социального обслуживания, предусматривающее содержание сети бюджетных учреждений, а не финансирование социальных услуг, не позволяет развивать конкуренцию в сфере социального обслуживания. Государственная монополия на социальное обслуживание часто является причиной неэффективного расходования бюджетных средств, низкого качества оказываемых услуг. Отсутствие стандартов социального обслуживания сдерживает привлечение негосударственных поставщиков к оказанию социальных услуг.

Заключение

В заключение следует сказать, что развитие рыночных механизмов в сфере оказания социальных услуг на данном этапе реформ ни в коей мере не должно привести к сокращению ресурсов государственной системы социального обслуживания. В настоящее время вопрос может стоять о переходе от сметного финансирования содержания учреждений к программно-целевому методу управления системой социального обслуживания. В этой связи необходимо рассмотреть целесообразность перевода учреждений социального обслуживания в договорной режим реализации программ, учитывая, что государственная система социального обслуживания в первую очередь должна предоставлять социальные услуги, гарантированные законодательством. В данном случае дополнительные платные социальные услуги, не гарантированные законом, могли бы стать предметом муниципального заказа

В своей работе я представила актуальность темы, привела причины принятия этического кодекса социального работника, а также отдельные части кодекса социального работника России**,** проанализировала специфику платных услуг.

Список использованной литературы

1.Буклей Т.В. Экономические, социальные, организационные формы регулирования развития малых предприятий в сфере платных услуг. С. 12

2. Колтынюк Б.А.Инвестиционное проектирование в социально культурной сфере, изд-во Михайлова, С-Пб, 2000г. С56

3. Российское здравоохранение вхождение в рынок, Райзберг Б.Ф., Кузьмина Н.Б., Шименко Ю.В., М.: Имнфра - М. 2000г. С. 154

4. Пирощенко Т.С. Социальный работник - кто он? // Социальная защита – 2001 - №3 с. 27-28

5. Топчий Л. Этический кодекс социального работника. // Социальная защита – 2003 - №6 с. 22-26

6. Как выполнить социальный заказ?: Метод. рекомендации. Пермь: Агентство «Стиль-МГ», 2000. С. 100

7. Раухе А. Новые направления социальной политики муниципалитетов в Западной Европе // Новые инициативы в муниципальной социальной политике. Материалы семинара-тренинга. Тула. Октябрь 1998