

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( **Н И У « Б е л Г У »** )

**СОЦИАЛЬНО-ТЕОЛОГИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ ИМЕНИ МИТРОПОЛИТА  
МОСКОВСКОГО И КОЛОМЕНСКОГО МАКАРИЯ (БУЛГАКОВА)**

**КАФЕДРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**ДЕЛОВАЯ ИГРА КАК СРЕДСТВО ФОРМИРОВАНИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ  
УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ**

Выпускная квалификационная работа  
обучающегося по направлению подготовки  
39.03.02. Социальная работа  
очной формы обучения, группы 87001406  
Курганской Дарины Александровны

Научный руководитель  
старший преподаватель  
кафедры социальной  
работы  
Е.С. Сазонова

Рецензент  
начальник ГУ - Центр  
по выплате пенсий и  
обработке информации  
Пенсионного фонда РФ  
в Белгородской области»  
Л.И. Мосина

БЕЛГОРОД 2018

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ КАК СРЕДСТВА ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ	9
1.1. Профессиональная компетентность специалистов учреждений социальной сферы: понятие, сущность, классификация	9
1.2. Особенности деловой игры как средства формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы	20
2. ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ ПОСРЕДСТВОМ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ	31
2.1. Проблемы формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы (на примере ГУ - Центра по выплате пенсий и обработке информации Пенсионного фонда Российской Федерации в Белгородской области)	31
2.2. Программа формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы посредством деловой игры	41
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	51
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	55
ПРИЛОЖЕНИЯ	62

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** Сегодня общество требует от специалистов учреждений социальной сферы высокой квалификации, подразумевающей наличие необходимых специальных, социально-гуманитарных знаний; способность творчески подходить к выполнению своих функций, принимать решения и нести за них ответственность; стремление к всестороннему личностному развитию и потребность в самореализации. Квалифицированное содействие людям в решении их жизненных проблем определяется развитием профессиональной компетентности специалиста учреждений социальной сферы.

Профессиональная компетентность формируется непосредственно в трудовой деятельности, проявляясь в органичном единстве с ценностями человека, поскольку только при условии ценностного отношения к деятельности и личностной заинтересованности достигается высокий профессиональный результат.

Таким образом, от специалиста социальной сферы, от его личностной и функциональной готовности к профессиональной деятельности зависит не только формальное качество выполняемой им работы, но и благополучие отдельных людей, социальных групп, общества в целом. В связи с этим особое внимание должно уделяться способам формирования профессиональной компетентности, одним из которых является деловая игра.

Деловую игру можно рассматривать как моделирование реальной деятельности специалиста в тех или иных специально созданных производственных ситуациях. Отличие деловой игры от традиционных методов обучения, ее обучающие возможности заключаются в том, что в игре воссоздаются основные закономерности движения профессиональной деятельности и профессионального мышления на материале динамически порождаемых и разрешаемых совместными усилиями участников игры.

Деловая игра представляет собой имитацию трудовой деятельности, а

также отдельных сторон жизни. Участников игры не связывает отсутствие реальных материальных орудий и средств имитируемой деятельности, их заменяет воображение. В результате у участников развивается воображение и творческие способности.

Использование деловых игр не только активизирует деятельность участников, но и обеспечивает эффективное субъект-субъектное взаимодействие, развивает опыт анализа и самоанализа профессиональной деятельности. Принимая и удерживая вверенную им роль, участники учатся оперативно принимать решения в условиях максимально приближенных к реальной трудовой деятельности.

**Степень научной разработанности проблемы.** Следует отметить возрастание интереса отечественных и зарубежных ученых к проблеме становления профессиональной компетентности, в том числе и специалистов учреждений социальной сферы.

В создании общетеоретического фундамента изучения проблемы профессионализма современного специалиста большую роль сыграли труды М.В. Аверина, А.Г. Асмолова, И.В. Бестужева-Лады, Л.С. Выготского, Э.Ф. Зеера, И.А. Ильина, Л.Н. Когана, Н.В. Кузьминой, И.Я. Лернера, Б.Ф. Ломова, А.К. Марковой и др.

Духовно-нравственные основания профессиональной деятельности специалиста учреждений социальной сферы представлены в работах Е.И. Холостовой. В исследованиях Н.Б. Шмелевой рассматриваются теоретико-методологические и методические основы формирования и развития личности специалиста социальной сферы в ракурсе его обучения в многоуровневой системе образования. В.В. Науменко П.Д. Павленок, Е.Г. Студенова, Л.В. Топчий, Е.Л. Файчук, М.В. Фирсов изучают проблемы становления профессиональной компетентности будущего специалиста в процессе обучения в вузе. Особенности формирования культурологической, управленческой и коммуникативной компетентности рассматриваются в ряде работ зарубежных авторов (Ю. Гриз, М. Доэл, И.М. Ленер, И. Тёпфер).

Социально-педагогические аспекты деятельности специалистов по социальной работе раскрываются В.Г. Бочаровой, О.В. Симен-Северской и др. Исследованию социально-психологической компетентности социальных работников посвящены труды И.А. Зимней, А.К. Марковой, О.В. Минкиной и др.

Потребность общества в подготовке компетентных специалистов, способных эффективно работать с различными категориями клиентов актуализирует задачу теоретического осмысления и разработки содержания, форм, методов формирования профессиональной компетентности специалистов по социальной работе, в том числе и посредством деловой игры.

Теория и практика деловых игр как формы или метода обучения разрабатывалась Н.П. Аникеевой, Ю.С. Арутюновым, М.М. Бирштейном, А.А. Вербицким, Н.И. Дереклеевой, В.С. Дудченко, Ю.Н. Емельяновым, Д.Н. Кавтарадзе, А.П. Панфиловой, Г.П. Щедровицким и др.

Роль социально-психологической компетентности в профессиональной деятельности сотрудников учреждений социальной сферы рассматривали К.А. Володина, Ю.В. Малько, Г.А. Чурилова и др.

Однако, как показывает проведенный нами анализ теоретических источников целостного представления о системе формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы средствами деловой игры не разработано, в связи с чем возникает противоречие между значительным потенциалом игровых технологий и недостаточной разработанностью организационно-содержательных условий их применения в процессе формирования профессиональной компетентности специалиста учреждений социальной сферы.

**Объектом исследования** является деловая игра как средство формирования профессиональной компетентности специалистов.

**Предмет исследования** – особенности формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной

сферы посредством деловой игры.

**Цель исследования** – выявить особенности формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы посредством деловой игры и разработать программу формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы посредством деловой игры.

**Задачи:**

1. Раскрыть теоретические основы деловой игры как средства формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы.

2. Выявить проблемы формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы (на примере ГУ - Центра по выплате пенсий и обработке информации Пенсионного фонда Российской Федерации в Белгородской области).

3. Разработать программу формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы посредством деловой игры.

**Теоретико-методологическая база исследования:** гуманистический подход (А. Маслоу, К. Роджерс, А.А. Вербицкий); личностно-деятельностный подход в образовании (Л.С. Выготский, А.Н. Леонтьев, В.В. Сериков, В.А. Сластенин); системный подход в социальном образовании (О.В. Балагурова, С.И. Григорьев, Л.В. Топчий, и др.); контекстно-компетентностный подход (В.А. Болотов, А.А. Вербицкий, И.А. Зимняя, Д. Равен, В.В. Сериков, А.В. Хуторской, и др.); идея децентрации (Л.С. Выгодский, Ж. Пивче); школа К. Левина (идея о том, что групповая деятельность повышает мотивацию и вовлеченность); теория установки Д.Н. Узнадзе; теория поэтапного формирования умственных действий П.Я. Гальперина (о том, что навыки, полученные в игре, можно перенести в жизнь).

**Эмпирическая база исследования.** Информационную базу

исследования составляют: специальная литература; нормативно-правовые акты органов власти Российской Федерации, нормативно-правовые документы Белгородской области; профессиональные стандарты специалистов учреждений социальной сферы; профессионально-этические кодексы социальных работников; отчетная документация ГУ - Центра по выплате пенсий и обработке информации Пенсионного фонда Российской Федерации в Белгородской области.

Эмпирическую базу исследования составляют материалы проведенного автором социального исследования: «Проблемы формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы», проведенного на базе ГУ - Центра по выплате пенсий и обработке информации Пенсионного фонда Российской Федерации в Белгородской области в ходе преддипломной практики (апрель 2018 г.). Исследование проводилось посредством анкетирования клиентов (n=40), экспертного опроса специалистов (n=20).

#### **Методы исследования.**

- Теоретические методы: анализ научной литературы по исследуемой проблеме; анализ нормативных документов, которые позволили обосновать применение деловой игры в формировании профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы.

- Прикладные методы сбора первичной информации: анкетирование; экспертный опрос, которые позволили выявить проблемы формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы.

- Методы обработки и анализа первичных данных: методы математической статистики, послужившие для обработки результатов исследования.

**Теоретико-практическая значимость** выпускной квалификационной работы заключается в следующем: раскрыты теоретические подходы к определению дефиниций «компетентность», «профессиональная

компетентность»; уточнено понятие профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы; выделены сущностные признаки деловой игры, классификации деловой игры.

Выявлены проблемы формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы.

На основе результатов исследования разработана программа формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы посредством деловой игры. Материалы исследования могут найти применение в процессе профессиональной подготовки будущих бакалавров и магистров социальной работы, при изучении таких дисциплин как «Этические основы социальной работы», «Профессиональная культура социального работника» и других, а также при проведении курсов переподготовки и повышения квалификации кадров для сферы образования, социальной работы.

**Апробация результатов исследования.** Выпускная квалификационная работа выполнена по заказу ГУ - Центра по выплате пенсий и обработке информации Пенсионного фонда Российской Федерации в Белгородской области. Результаты исследования были обсуждены, одобрены и апробированы на базе этого учреждения

**Структура выпускной квалификационной работы** состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложения.



# 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ КАК СРЕДСТВА ФОРМИРОВАНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

## 1.1. Профессиональная компетентность специалистов учреждений социальной сферы: понятие, сущность, классификация

Проблема совершенствования профессиональной деятельности специалистов социозащитных учреждений многоаспектна и требует разносторонних глубоких научных исследований. В нашей работе мы рассматриваем один из ее аспектов – развитие профессиональной компетентности.

Рассмотрим различные подходы к определению «компетентность».

Принято считать, что понятие «компетентность» впервые стало употребляться в США в 60-е годы XX века в контексте деятельностного образования, целью которого было готовить специалистов, способных успешно конкурировать на рынке труда. С середины 80-х годов XX века компетентностный подход приобрел многих сторонников в разных профессионально-образовательных структурах не только в США, но и во многих европейских странах. В работах зарубежных авторов «компетентность» рассматривается как:

- способность выполнить специфическую деятельность по предписанному стандарту;
- способность добиваться определенных достижений;
- способность эффективного выполнения конкретных действий в предметной области, включая узкопредметные знания, особого рода предметные навыки, способы мышления, понимание ответственности за свои действия [22].

С.А. Демченкова, обобщая опыт зарубежных стран в подходах к трактовке понятия «компетентность» указывает на их отождествление,

утверждая, что «образование за рубежом, основанное на компетентностном подходе, сводится к единому алгоритму: знаниевая основа; практическая реализация своих способностей и возможностей на основе знаний; ориентация на запрос, т.е. конечную цель или предполагаемый результат» [22, 244].

Для отечественной науки вопрос о содержании понятия «компетентность» является открытым. В литературе встречается широкий диапазон его определений.

Понятие «компетентный» латинского происхождения (*competens* – соответствующий, способный). В словаре С.И. Ожегова понятие «компетентный» имеет два значения: знающий, осведомленный, авторитетный в какой-нибудь области; обладающий компетенцией [58, 645]. Современный словарь иностранных слов рассматривает понятие «компетентный» как обладающий компетенцией, знающий, сведущий в определенной области [46, 295].

В.Г. Онушкин и Е.И. Огарев в междисциплинарном словаре терминологии предлагают следующее определение понятия компетентность. Компетентность - общий оценочный термин, обозначающий способность к деятельности «со знанием дела». Обычно употребляется применительно к лицам определенного социально-профессионального статуса, характеризуя меру соответствия их понимания, знаний и умений реальному уровню сложности выполняемых ими задач и разрешаемых проблем. В отличие от термина «квалификация», нейтрального в нравственно этическом отношении, имеет в виду способность оплачиваемого работника принимать ответственные решения и действовать адекватно требованиям служебного и общественного долга. В этом контексте компетентность понимается как личностное качество субъекта специализированной деятельности в системе социального и технологического разделения труда [59]. Представим исследования сущности понятия «компетентность» в приложении 1.

Необходимость анализа указанной категории, обусловлена тем, что компетентность, являясь сущностной характеристикой профессионализма, показателем мастерства, наиболее полно и всесторонне отражает те параметры, которые характерны для современного специалиста, которые предъявляются к специалисту в сфере образования XXI века. Компетентность – это характеристика личности, подразумевающая совокупное обладание теоретическими знаниями, практическими умениями, навыками общения, ориентацией в системе ценностей и т.д. В более специальном смысле – это владение методами эмпирического (научное наблюдение, сравнение, измерение, эксперимент, абстрагирование, индукция, экстраполяция), теоретического (идеализация, формализация, математическое моделирование) и метатеоретического (рефлексия) познания [59, 44].

Таким образом, в отечественной и зарубежной науке накопилось достаточно определений, раскрывающих сущность понятия «компетентность». Все определения имеют практическую ценность и отражают соответствующую степень познания феномена компетентности. Несмотря на разницу в определениях данного понятия, общим является то, что «компетентность» рассматривается в ключе формирования профессиональных требований к специалисту и относится к таким характеристикам, которые влияют на успешность исполнения работниками своих профессиональных ролей.

Предметом нашего исследования является компетентность специалистов учреждений социальной сферы, которую логично рассматривать как профессиональную компетентность.

Происходящие инновационные процессы в системе образования, так или иначе, связываются с внедрением в практику образовательных организаций компетентностного подхода. При этом стоит отметить тот факт, что новейшей научной разработкой, значительно обогатившей современное

образовательное пространство, стала категория «профессиональная компетентность специалиста», которая выступает на сегодняшний день критерием качества подготовки выпускников высших учебных заведений. Сущность концептуальных требований к профессиональной компетентности сводится к расширению знаний, умений и навыков, необходимых для повышения эффективности профессиональной деятельности и жизнедеятельности в целом.

В философии, профессиональная компетентность рассматривается как средство приспособления к среде (Д. Дьюи, У. Уоллер, М. Мид, К. Юнг, П. Сорокин, Ф. Знанецкий). По мнению ученых, именно профессия творит человека по своему образу и подобию; определяет интересы человека, его убеждения, вкусы, стремления, желания; формирует общие интересы, сходства у индивидов, занимающихся одной и той же профессией [54].

В социологии в рамках профессиональной стратификации общества профессиональная компетентность рассматривается как профессиональное призвание, профессиональный долг. Научно доказано, что социальный статус человека формируется в единстве образа жизни, профессии и образования (Г. Спенсер, Э. Дюркгейм, М. Вебер) [31].

В психологии компетентность рассматривается как специфическая способность, позволяющая эффективно решать типичные проблемы и задачи, возникающие в реальных ситуациях повседневной жизни (И.Н. Шпильриен, С.Г. Геллерштейн, Е.А. Климов, В.Д. Шадриков, К.К. Платонов, Н.В. Кузьмина). Соответственно этому, профессиональная компетентность определяется как «способность соблюдать установленный стандарт, применяемый в какой-либо профессии» [36].

Отечественные авторы различают широкое и узкое понимание профессиональной компетентности.

Профессиональная компетентность, как наиболее полная осведомленность субъекта труда о предмете деятельности, имеет два аспекта или два смысла. В узком (применительно к конкретной профессиональной

деятельности) смысле профессиональная компетентность включает знания, умения, навыки, а также способы их реализации в деятельности, общении и саморазвитии личности. В широком смысле – профессиональная компетентность включает уровень успешности взаимодействия с социальной средой [64, 129].

В содержательном плане профессиональную компетентность характеризуют как:

- качество человека, завершившего образование определенной ступени, выражающееся в готовности (способности) на основе достигнутого к усиленной (продуктивной, эффективной) деятельности с учетом ее социальной значимости и социальных рисков, которые могут быть с ней связаны;

- осведомленность работника относительно определенной профессиональной деятельности, профессионального поля, в котором он действует, а также способность к эффективной реализации в практической деятельности своей профессиональной квалификации и опыта [65, 78].

Анализ научной литературы по проблеме исследования позволил выделить различные подходы к пониманию сущности профессиональной компетентности, представленные в приложении 2.

Опираясь на теоретический анализ содержания понятия, а также подходов к профессиональной компетентности, нами был сделан вывод о том, что профессиональная компетентность специалистов, выступающих субъектами нашего исследования, может рассматриваться как интегральная характеристика профессиональных и личностных качеств, обуславливающих высокие результаты деятельности специалиста. Общим для всех определений является то, что термин «профессиональная компетентность» употребляется в качестве показателя уровня профессионализма специалиста. Основой профессиональной компетентности специалистов социальной сферы служат знания, умения и навыки, полученные в результате обучения и активной деятельности личности.

В отечественной науке существует множество подходов и к классификации профессиональной компетенции. Некоторые из них представлены в приложении 3.

*Социальная сфера* – это совокупность отраслей, обслуживающих базовые социальные потребности населения: образование детей и взрослых, медицинское сопровождение, культурный и спортивный досуг, социализация молодёжи и т.п. К социальной сфере относится всё, что обеспечивает жизнедеятельность человека [79].

Профессиональную компетентность специалистов учреждений социальной сферы можно разделить на три составляющие: 1) *методический компонент* включает профессиональные умения, специальную компетентность, стремление к самосовершенствованию, профессиональное самосознание, широкий кругозор, творчество и высокий образовательный уровень социальных работников; 2) *организационный компонент* включает в себя организаторские способности, целенаправленность, уверенность в себе, оперативность, внимательность, тактичность и толерантность; 3) *Социальный компонент* содержит адаптивность, коммуникативность, эмпатию, гуманность и жизненный опыт специалиста [81].

В нашем исследовании, исходя из позиций, что профессиональная компетентность основывается на соотношении взаимосвязанных мотивации, ценностных ориентаций, теоретических знаний, практических навыков, интегральных характеристик, профессиональных качеств личности и рефлексии, мы выделяем следующие компоненты профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы: когнитивный, мотивационно-ценностный, операционно-деятельностный и личностно-рефлексивный [88].

*Когнитивный компонент* характеризует познавательные способности специалистов – способность восприятия учебного материала и наличие определенного «багажа» знаний. Развитие когнитивной сферы предполагает повышение уровня развития умственных действий, формирование приемов

переработки и фиксации необходимой информации, развитие гибкости, мобильности, осознанности мышления, умение видеть проблемы и противоречия, находить способы решения задач.

*Мотивационно-ценностный компонент* определяет сформированность профессионально–личностных качеств, определяющих позицию активного субъекта профессиональной деятельности, что является мотивацией для достижения успеха в профессиональной деятельности

*Операционно-деятельностный компонент* ориентирует профессионала на практическое и оперативное применение знаний, опыт их проявления в разнообразных стандартных и нестандартных ситуациях

*Личностно-рефлексивный компонент* предполагает развитие качеств субъекта, которые влияют на эффективность выполнения профессиональной деятельности: осознание специалистом норм, правил, модели профессий социальной сферы, соотношение с профессиональным эталоном, сформированность положительной психологической позиции.

Таким образом, профессиональная компетентность специалистов учреждений социальной сферы, выступающих субъектами нашего исследования, может рассматриваться как интегральная характеристика профессионально-педагогических и личностных качеств, обуславливающих высокие результаты деятельности специалиста. Общим для всех определений является то, что термин «профессиональная компетентность» употребляется в качестве показателя уровня профессионализма специалиста. Основой профессиональной компетентности специалистов социальной сферы служат знания, умения и навыки, полученные в результате обучения и активной деятельности личности, направленные на формирование профессионализма специалиста, главными компонентами которого являются: когнитивный, мотивационно–ценностный, операционно-деятельностный и личностно-рефлексивный. Профессиональная компетентность во многом определяется спецификой профессиональной деятельности, ее принадлежности к определенным видам.

В научной литературе достаточно глубоко разработаны теоретико-методологические основы процессов совершенствования и развития в системе непрерывного образования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы [70].

В.И. Жуков в своих трудах отмечает, что современная система непрерывного профессионального образования специалистов социального профиля призвана обеспечить новое качество образования, формирующее у специалиста готовность и способность учиться на протяжении всей жизни; самостоятельно мыслить и действовать в различных ситуациях; работать в коллективе (команде), решать повседневные жизненные задачи, используя приобретенные интеллектуальные, общекультурные, общепрофессиональные и специализированные умения, навыки, компетенции [31, 125].

На современном этапе развития системы непрерывного профессионального образования осуществляется переход от парадигмы традиционного репродуктивно-иллюстративного преподавания (передачи информации) к парадигме профессионально-прикладного научения (формирование системы компетентностных знаний, умений, составляющих личностно-профессиональной потенциал к действиям). Теоретики и практики инновационного образования говорят о необходимости формирования у специалиста не только определенных знаний и умений, но и особых «компетенций», сфокусированных на способности применения их на практике, в реальном деле, при создании новой конкурентоспособной продукции, в разнообразных жизненных ситуациях.

Э.Ф. Зеер и О.Н. Шахматова определяют развитие профессиональной компетентности как систематическое совершенствование совокупности профессиональных знаний и умений, а также способов выполнения профессиональной деятельности [44, 274].

Развитие профессиональной компетентности, с точки зрения Н.Д. Твороговой, является проявлением совокупности взаимосвязанных компетенций, отражающей теоретическую и практическую подготовленность



специалиста к профессиональной деятельности, включающей в себя как личностные, так и профессиональные способности человека, определяющие успешное выполнение индивидом собственной профессиональной миссии [77, 117].

Таким образом, развитие профессиональной компетентности является совокупностью качеств личности, обеспечивающих эффективную профессиональную деятельность, таких как профессионально важные знания, умения и навыки, способности, мотивация и опыт профессиональной деятельности, интеграция которых представляет собой единство теоретической и практической готовности к конкретному труду и позволяет специалисту социальной сферы проявить на практике способность реализовать свой потенциал для успешной творческой профессиональной деятельности.

Успешность профессиональной деятельности специалиста социальной сферы зависит от способов развития профессиональной компетентности. Правильно организованное и проведенное развитие профессиональной компетентности специалиста социальной сферы, совокупность методов преобразующих процесс формирования можно определить в соответствии с выявленными уровнями предъявляемых требований следующим образом:

- соответствие уровня компетентности специалистов социальной сферы нормативным требованиям;

- соответствие уровня компетентности специалистов характеру профессиональной деятельности. Характер профессиональной деятельности меняется гораздо быстрее, чем ее нормативные параметры; в связи с этим при построении модели специалиста необходимо опираться на прогностический подход;

- соответствие уровня компетентности специалистов требованиям конкретного учреждения социальной сферы.

В связи с этим особое внимание должно уделяться способам развития профессиональной компетентности.

В.П. Суслов приводит следующую классификацию способов развития профессиональной компетентности: внешнее и внутреннее (внутрифирменное) обучение; на рабочем месте и вне рабочего места; постоянное и периодическое [65, 111].

Выбор способов развития профессиональной компетентности сотрудников, по мнению В.П. Суслова, зависит от:

- 1) целей и задач развития;
- 2) прямой и косвенной стоимости развития;
- 3) срочности (времени, отпущенного на повышение компетентности);
- 4) состава участников (их квалификации, мотивации, предыдущей подготовки);
- 5) квалификации и компетенции преподавателей.

В. Хутмахер выделяет четыре необходимых условия эффективного обучения специалистов учреждений социальной сферы, развивающих свою компетентность:

- 1) для обучения необходима мотивация;
- 2) администрация учреждений социальной сферы должна создать климат, способствующий обучению, а это подразумевает активное участие специалистов, повышающих уровень профессиональных знаний в процессе обучения;
- 3) процесс обучения следует разбивать на последовательные этапы с закреплением практических навыков, приобретенных на каждом этапе;
- 4) необходима положительная обратная связь, похвала, одобрение, поощрение обучающихся [54, 142].

В процессе контроля за развитием профессиональной компетентности специалистов социальной сферы, с помощью компетентностного подхода возможно более полно и обоснованно описать результаты подготовки обучающегося, функционирование которого как специалиста высокой квалификации предполагает не просто его готовность, но и способность к работе в современных условиях динамичных изменений, как в мире

технологий, так и в общественной жизни. Специалист, ориентированный на будущее, должен быть готов к созданию нового в сфере своей профессиональной деятельности, а также должен быть способен успешно работать даже в условиях отсутствия в своей знаниевой базе готовых алгоритмов, проявляя творческое, созидательное мышление в нестандартных ситуациях. Общество ждет от высококвалифицированного специалиста способности быть носителем свободного духа, демократических убеждений и гуманистических ценностей успешной деятельности в социальной сфере.

Таким образом, можно сделать следующие выводы:

1. Концепция непрерывного образования провозглашает учебную деятельность человека как неотъемлемую и естественную составную часть его образа жизни во всяком возрасте. В качестве основной цели непрерывного образования рассматривается пожизненное обогащение творческого потенциала личности.

2. Существует множество теоретических подходов к определению дефиниций «компетентность», «профессиональная компетентность». Общим для всех определений является то, что термин «профессиональная компетентность» употребляется в качестве показателя уровня профессионализма специалиста.

3. Под профессиональной компетентностью специалистов учреждений социальной сферы мы понимаем совокупность знаний в области педагогики, психологии, социологии, юриспруденции, теории и технологии социальной работы, доброжелательного отношения к людям и их проблемам, организаторско-коммуникативных способностей, высокого нравственного уровня, нервно-психической выносливости, обладания социальной ответственности за результаты своего труда.

4. Основой профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы служат знания, умения и навыки, полученные в результате обучения и активной деятельности личности, направленные на формирование профессионализма специалиста, главными компонентами

которого являются: когнитивный, мотивационно–ценностный, операционно-деятельностный и личностно-рефлексивный. Профессиональная компетентность во многом определяется спецификой профессиональной деятельности, ее принадлежности к определенным видам.

5. Успешность профессиональной деятельности специалиста социальной сферы зависит от способов и условий развития профессиональной компетентности. К способам развития профессиональной компетентности относятся: внешнее и внутреннее (внутрифирменное) обучение; на рабочем месте и вне рабочего места; постоянное и периодическое. Условиями эффективного обучения специалистов социальной сферы, развивающих свою компетентность, выступают: мотивация; климат учреждений, способствующий обучению, подразумевающий активное участие специалистов, повышающих уровень профессиональных знаний в процессе обучения; последовательность этапов процесса обучения с закреплением практических навыков; необходимость положительной обратной связи.

## 1.2. Деловая игра как средство формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы: понятие, сущность, классификация

В настоящее время не существует универсального определения деловой игры. Так И.М. Сыроежин понимает ее как модель процесса принятия решения [20]. С.В. Емельянов, А.Г. Ивановский определяют деловую игру как модель взаимодействия людей в процессе достижения некоторых целей экономического, политического или престижного характера [8]. Ряд авторов отмечает, что деловая игра представляет собой моделирование избранных аспектов конфликтной ситуации, выполняемое в соответствии с заранее определенными правилами, исходными данными и

методиками [4]. Таким образом, все исследователи данной проблемы отмечали, что деловая игра является моделью.

Первые игры были разработаны в США в 1955 году американской Ассоциацией Менеджмента. Первые примеры деловых игр с использованием компьютера были предложены английским кибернетиком С. Биром в конце 60-х годов. В своей книге «Мозг фирмы» он описывает принципы построения систем, позволяющих участникам управлять виртуальной корпорацией, холдингом и даже целой страной [4].

В это же время Д.У. Форрестером были разработаны основы новой науки - динамики систем, позволяющей строить интерактивные модели экономических, политических, социальных ситуаций [4].

Широкое распространение деловые игры получили в западных школах менеджмента в 80-е годы прошлого века. С появлением средств виртуальной реальности деловые игры вышли на качественно новый уровень, подчас заставляя участников испытывать настоящий стресс в наиболее критические моменты игры. Новейшие системы визуализации фирмы позволили оснастить интерактивными комплексами для ситуационного моделирования тренинг-центры многих крупных корпораций.

В России первая деловая игра, направленная на решение производственных проблем, была проведена в 1932 году М.М. Бирнштейн и называлась «Перестройка производства в связи с резким изменением производственной программы» [8].

Возрождение игротехнической культуры в России связано, прежде всего, с именем Г.П. Щедровицкого. В 1950-е годы им был организован Московский методологический междисциплинарный семинар, который носил элитарный, закрытый характер. Идеи и методы, разработанные Г.П. Щедровицким [71], легли в основу большой практической работы его сторонников и учеников, которые провозгласили новую эпоху игр под названием организационно-деятельностные (ОДИ). Сочетание жестко структурированной деятельности с сильнейшим давлением на личность

каждого участника приносило известный результат: разрабатывались варианты развития ситуаций с высокой степенью неопределенности. Метод стал применяться как средство решения сложных межпрофессиональных комплексных проблем.

В 1970-80 годы в стране произошел всплеск деловых игр, различных по методике проведения. Это было связано с появлением понятия «человеческий фактор» как ведущего в эффективной организации производства. Именно в этот период появляются целые школы обучающихся игр. Новаторами в методике преподавания деловых игр явились вузы.

Существуют различные классификации деловых игр. В зависимости от области исследования, каждый исследователь кладет в основу классификации те свойства деловой игры, которые он исследует, а также немаловажно и понимание исследователем самого понятия игра.

В своей работе мы придерживаемся классического определения игры, то есть игра - «форма деятельности в условных ситуациях, направленная на воссоздание и усвоение общественного опыта, фиксированного в социально закрепленных способах осуществления предметных действий, в предметах науки и культуры» [61, 106].

Определено, что эффективность использования деловых игр зависит от определенных условий, одним из которых является наличие классификации последних.

В настоящее время наиболее характерны следующие подходы к классификации деловых игр:

– по наличию имитационной модели осваиваемой деятельности и степени выраженности элементов игры (В.Я. Платов [63], В.В. Подиновский [65], А.П. Хачатурян [74], В.Б. Христенко [78]);

– по назначению в учебном процессе (А.М. Смолкин [72]);

– по характеру деятельности, имитируемой в игре (В.В.Хрипко [80]);

– по целевому предназначению (Е.А. Хруцкий [82]).

В современной литературе классификация игр представляется центральной проблемой теории игровой деятельности. Предложена общая классификация игр, где определено место деловых игр. Сама структура предложенной схемы свидетельствует о том, что данная классификация является базовой и может служить и служит основой для разработки новых классификаций, представляющих существенный интерес для теории игрового обучения.

Так Н.В.Борисова, рассматривая в своих исследованиях вопросы классификации деловых игр, останавливается на блиц-играх как «разновидности игровой деятельности, аккумулирующей в себе некоторые признаки форм активного обучения: конкретные ситуации, разыгрывание ролей, мозговой штурм и деловую игру» и выделяет следующие виды игр [12, 21-22]:

1. *По степени выраженности контекста профессиональной деятельности:*

а) контекстно-ориентированные игры, суть которых - игровая деятельность по подготовке специалиста, но вне прямой связи с перспективной деятельностью;

б) косвенно контекстно-ориентированные игры, суть которых - квазипрофессиональная деятельность.

2. *По функциональной направленности:*

а) исследовательские блиц-игры, в которых участники за определенное время осуществляют проверку гипотез, поиск и накопление данных, делают выводы по результатам проделанной работы;

б) дидактические блиц-игры, в ходе которых изучаются элементы теории и практики деятельности специалиста;

в) рефлексивно-оценочные, в ходе которых осуществляется исследование деятельности, поиск и реконструкция выявленных затруднений, перенормирование деятельности, оценка процесса и результата;

г) диагностические, в которых осуществляется диагностика деятельности, личности или группы в интересах получения значимого результата;

д) мотивационно-побудительные, посредством и в ходе которых преимущественно формируется интерес, азарт, мотивация, а также потребность относительно деятельности, явления, информации;

е) психотехнические, посредством и в ходе которых осуществляется развитие и совершенствование умений специалиста в выполнении психотехнических и релаксационных упражнений, значимых для профессиональной деятельности.

В зависимости от признака, положенного в основу деления, различают деловые игры:

*1. По функциональному назначению:*

- а) учебные деловые игры;
- б) производственные;
- в) организационно-деятельностные;
- г) исследовательские.

*2. По степени реальности игровой модели:*

- а) конкретные (практические);
- б) абстрактные (теоретические).

*3. По сложности игровых процедур:*

- а) простые (ограниченное число участников, одна проблема);
- б) сложные (множество участников, проблемных ситуаций, внешняя экспертиза и т.д.).

*4. По способу обработки информации:*

- а) машинные (с использованием компьютеров и чисто компьютерные);
- б) ручные.

*5. По степени формализации:*

- а) формализованные (игровые процедуры математически описаны);



б) неформализованные (с использованием только качественных характеристик).

6. *По структуре участников игры*: однотипные (студенческие группы, сотрудники одного учреждения и т.д.); смешанные (разнопрофильные участники игры).

7. *По виду оценки деятельности участников игровых групп*:

а) без оценивания специальным арбитражем;

б) с оцениванием специальным арбитражем;

в) с самооценкой участников игры.

8. *По степени регламентации*:

а) с жесткой регламентацией (последовательности действий участников, времени игровых сюжетов, ролей игроков и др.);

б) мягкие деловые игры.

В игре актуализируется, находит свое поведенческое проявление активная позиция ее участников. Игра как метод построения учебного процесса в целях освоения социальной реальности включает следующие компоненты:

– игровые роли и их принятие;

– построенные по определенным правилам игровые действия;

– моделирование игрового процесса и сопутствующего ему эмоционального напряжения (технология игры).

Современные классификации, отражающие общие представления о разнообразии деловых игр в зависимости от их наиболее существенных формальных признаков. Охарактеризуем подробнее каждый из признаков:

1. Среди деловых игр в зависимости от их функций и целевого назначения различают:

– обучающие (в том числе тренинговые) деловые игры;

– деловые игры для решения практических задач (например, нахождения оптимальных решений при интенсификации процесса обучения);

– проектные деловые игры;

– исследовательские деловые игры.

2. Широта тематических рамок отражает масштабы и сложность решаемых в процессе деловой игры задач. Комплексная деловая игра предусматривает отработку методов решения сложной задачи в единстве ее важнейших аспектов.

3. Степень свободы решений и действий участников игры может быть различной (жесткие, полужесткие, мягкие).

4. В зависимости от степени неопределенности ситуации деловые игры подразделяются на детерминированные и вероятностные.

5. Характер коммуникаций участников игры отражает зависимость или независимость действий ее участников друг от друга и выступает одним из важнейших показателей ее динамизма. В интерактивных играх такая зависимость имеет место. Игры этого типа необходимы для имитации отношений конкуренции. Если же в процессе игры ее участники действуют самостоятельно, принимают решения независимо от других, то игра является неинтерактивной.

6. Области применения характеризуют сферу, в которой используется игра, с точки зрения функционального подхода. Общие деловые игры моделируют деятельность всей организационной единицы в определенной ситуации, которая может изменяться. Функциональные игры служат отработке действий по выполнению определенной функции организации.

7. Открытость деловой игры характеризует наличие и формы контактов между ее участниками. Открытая игра либо разрешает контакты между ее участниками, либо предполагает коллективное выполнение задачи. Закрытая же игра запрещает такого рода контакты.

8. В зависимости от используемых средств, инструментов деловые игры подразделяются на ручные и компьютерные.

9. По форме, или регламенту, проведения деловые игры делятся на очные и заочные.

Независимо от типологии деловые игры имеют ряд общих моментов в своей организации и построении. В результате анализа современных классификаций деловых игр, мы хотели бы предложить свой подход к данной проблеме.

В зависимости от цели применения мы выделяем обучающие и исследовательские деловые игры. Обучающие деловые игры направлены на приобретение новых знаний, умений и навыков и используются при подготовке участников к самостоятельной работе. К ним относятся:

- *дидактические*;
- *эвристические*.

В отличие от обучающих, исследовательские деловые игры подразумевают выдвижение проблемы и поиск путей ее дальнейшего изучения.

Предлагаем классифицировать исследовательские деловые игры по наличию или отсутствию объекта имитации на имитационные и неимитационные.

К неимитационным играм относятся:

- *интеллектуальные игры*;
- *игры-упражнения*.

Среди имитационных игр мы выделяем:

- *ролевые*;
- *ситуативные*;
- *блиц-игры*.

Основными элементами деловой игры выступает система, состоящая из игроков, правил игры, моделирующих реальность, и организатора, создавшего правила и наблюдающего за их соблюдением. Границы управления игрой состоят из нескольких частей: сценарной, теоретической, сценической, постановочной, из элементов критики и самопознания, судейской части, момента обеспечения информацией.

Деловые игры позволяют выявить и проследить особенности психологии участников. Поэтому их можно использовать для выявления:

- уровня деловой активности специалиста;
- наличия тактического и стратегического мышления;
- скорости адаптации к необычной среде;
- способности анализировать собственные возможности;
- способность прогнозировать развитие процессов;
- умение анализировать возможности и мотивы других людей и влиять на их поведение и т.д. [89].

В деловой игре опыт приобретается через деятельность, то есть самым эффективным способом усвоения информации. Обычное прочтение информации позволяет человеку запомнить только 10% материала, прослушивание – 20 %, просмотр – 30%, а самостоятельное выполнение – деятельность – до 90% [83].

Если говорить о степени эффективности деловой игры, можно отметить, что в результате ее проведения у участников наблюдается следующие изменения:

- Снижение эгоцентрических традиций в поведении и мышлении.
- Обострение социальной чувствительности.
- Актуализация творческого потенциала.
- Формирование установки на восприятие новой информации.
- Расширение стереотипов.
- Снижение порога принятия точки зрения другого.
- Повышение адекватности самооценок и взаимооценок [82].

М.А. Костеева указывает на следующие результаты проведения деловой игры:

- возможность межличностного общения членов коллектива;
- многообразие применяемых методов;
- выработка общего решения участниками мероприятия;

- отсутствие давления и навязывания одного мнения всем участникам; обучение участников способам более эффективного поведения в организации;

- повышение эффективности, устойчивости и прибыльности организаций различного типа;

- формирование сильной и надежной управленческой команды;

- становление эффективной корпоративной культуры организации; повышением эффективности работы персонала организации;

- снижением конфликтной напряженности в коллективе; решение конкретных проблем в области управления [45].

Итак, можно сделать выводы, что:

1. Определение деловой игры является дискуссионным. В настоящее время деловую игру рассматривают как: 1) область деятельности; 2) часть научно-технического знания; 3) имитационный эксперимент; 4) метод обучения, исследования; 5) способ решения практических задач.

2. Специалистами в области деловых игр разработано множество оснований для классификации, позволяющих характеризовать любую деловую игру. Проблема классификации деловых игр актуальна и в настоящий момент.

3. Основными элементами деловой игры выступает система, состоящая из игроков, правил игры, моделирующих реальность, и организатора, создавшего правила и наблюдающего за их соблюдением. Нами выделены такие элементы деловой игры как: цель, подразделяемая для ведущего игру и для участников игры; игроки с активной и обычной подготовкой; действие, включая процесс формирования умений и навыков, основанных на рефлексии; характер развития игровой ситуации и правила игры по сценарию игры; оценка участников на основе выхода (итога) из игры.

4. Основным плюсом деловых игр является то, что они, моделируя реальность, позволяют радикально сократить время накопления опыта, позволяют повернуть ход возможных событий, попробовать разные

стратегии. Деловые игры заставляют участников использовать свой прошлый опыт, предоставляют им автономное пространство для развития собственных представлений и действий. В игре условия составлены таким образом, что участник обязан выполнить каждый пункт, каждое действие в установленный срок, иначе рискует проиграть.

## 2. ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ ПОСРЕДСТВОМ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

2.1. Проблемы формирования профессиональной компетентности специалистов социальной сферы (на примере ГУ - Центра по выплате пенсий и обработке информации Пенсионного фонда Российской Федерации в Белгородской области)

Чтобы выявить проблемы формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы, мы провели социальное исследование на базе ГУ - Центра по выплате пенсий и обработке информации Пенсионного фонда Российской Федерации в Белгородской области (Далее – Центра ПФР в Белгородской области).

Данный центр был создан в целях оптимизации структуры территориальных органов ПФР в Белгородской области в 2017 году.

Деятельность специалистов центра характеризуется многофункциональностью, многомерностью, сложностью и повседневной напряженностью. Профессиональная деятельность специалиста Пенсионного Фонда Российской Федерации (ПФР), независимо от разновидности исполняемой им работы, относится к группе профессий с повышенной ответственностью за социальное самочувствие, благополучие и защиту отдельных категорий граждан и общества в целом.

ПФР серьезно подходит к подбору кадров и повышению квалификации специалистов. Правление ПФР приняло от 02.05.2018 №158п Концепцию непрерывного обучения кадров в системе Пенсионного фонда Российской Федерации на 2018-2020 годы и на период до 2025 года.

Это связано с тем, что современная система образования в РФ не имеет направления подготовки специалистов высшего или среднего профессионального образования по пенсионному страхованию и пенсионному обеспечению. Работающие в ПФР кадры проходили обучение

по разным образовательным программам, в связи с этим у них объективно сложился разный уровень знаний и различный набор компетенций. Однако происходит снижение в последние годы охвата персонала территориальных органов ПФР формальным обучением (до 7,5-8,5тысяч в год, что составляет 6-7% штатной численности специалистов) различными программами переподготовки и повышения квалификации. Среди важных направлений обучения – клиентоцентрированность, управление конфликтами, психологическое сопровождение профессиональной деятельности.

Необходимость формирования профессиональной компетентности определяется на основе анализа требований к квалификации, установленных профессиональными стандартами профессиональной подготовки или дополнительного образования.

В настоящее время для ПФР разработаны и применяются следующие профессиональные стандарты «Специалист по организации назначения и выплаты пенсий», «Специалист по организации и установлению выплат социального характера», «Специалист по организации персонифицированного учета пенсионных прав застрахованных лиц».

Профстандарты ПФР созданы в рамках приоритетной государственной работы по реформированию системы профессиональных квалификаций, которая проводится согласно указу Президента от 7 мая 2012 года №597«О мероприятиях по реализации государственной социальной политики». Создание стандартов осуществлялось в соответствии с трудовым кодексом (статья 195.1) и правилами для подготовки профстандартов (Постановление Правительства РФ от 22 января 2013 года №23 «О правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»). Все профстандарты ПФР прошли государственную регистрацию в Министерстве юстиции и утверждены Министерством труда и социальной защиты.

На декабрь 2015 г. 83% специалистов ПФР имеют высшее образование, 15% – среднее специальное, профильное образование есть у 77% работников. Возраст большинства специалистов (57%) составляет от 30 до 50 лет, средний возраст персонала – 37 лет. 46% сотрудников работают в ПФР более



10 лет, 23% – от 5 до 10 лет, еще 25% – до 5 лет, 6% – менее года. 90% персонала Пенсионного фонда России – женщины [91].

Исследовательская проблема заключается в острой необходимости поиска условий формирования профессиональной компетентности специалиста социальной сферы. Анализ теоретических источников целостного представления о системе формирования профессиональной компетентности специалистов социальной сферы средствами активных форм деятельности не разработано, в связи с чем возникает противоречие между значительным потенциалом активных форм деятельности и недостаточной разработанностью организационно-содержательных условий формирования профессиональной компетентности специалиста социальной сферы.

Объектом исследования явились специалисты Центра ПФР в Белгородской области»; клиенты данного учреждения.

Задачи:

1. Раскрыть сущность формирования профессиональной компетентности специалистов учреждения социальной сферы и дать содержательную характеристику понятий «профессиональная компетентность»;

2. Выявить мнение сотрудников о состоянии проблемы формирования профессиональной компетентности специалистов социальной сферы;

3. Выявить мнение клиентов о проблемах формирования профессиональной компетентности специалистов социальной сферы и их мнение о сотрудниках;

4. Выявить условия и определить средства формирования профессиональной компетентности.

*Гипотеза исследования* основывается на предположении о том, что формирование профессиональной компетентности будет успешным при следующих условиях: если учреждения будут проводить мероприятия направленные на формирование профессиональной компетентности специалистов; если будут включать активные формы обучения для формирования профессиональной компетентности специалистов.

Для достижения поставленной цели было проведено анкетирование 20 сотрудников Центра ПФР в Белгородской области и 40 клиентов данного учреждения. Большая часть респондентов относится к пенсионерам (75%), они имеют высшее образование (80%) и проживают в городе (90%).

По результатам экспертного опроса были выявлены следующие результаты. От того что респонденты являются сотрудниками ПФР они, как правило «ощущают дружеское плечо, чувство сплоченности» (50%), а также «тревогу, напряженность» (40%).

Положительным является то, что у респондентов работа в ПФР не вызывает такие чувства как «равнодушие» и «разочарование». Данные чувства являются недопустимыми для специалистов, так как они могут явиться серьезной преградой для надлежащего предоставления услуг гражданам, а также работники могут проявлять свою некомпетентность при общении с клиентами.

Больше всего специалистов не удовлетворяет то, что их работа не вознаграждается по достоинству, так ответили 50% респондентов; что присутствует чрезмерная нагрузка, что отметили 30% респондентов.

Многообразие и широта спектра профессий, а также различие квалификационных уровней составляют огромную систему областей человеческой деятельности. И каждый вид деятельности, каждая профессия и специальность требуют соответствия личных данных работника конкретным функциям самого трудового процесса, его специфике и особенностям. В связи с этим мы попросили оценить значимость формирования профессиональной компетенции сотрудника ПФР по десятибалльной шкале, где 1 – отсутствие значимости, 10 – максимальная значимость. Все респонденты выбрали максимальную оценку. Таким образом, видим, что сотрудники ПФР выделяют высокую значимость формирования своих профессиональных компетенций.

Однако при просьбе оценить уровень сформированности профессиональной компетенции у сотрудников ПФР по десятибалльной шкале, мнения респондентов разошлись

По результатам видно, что не все специалисты удовлетворены уровнем сформированности своей профессиональной компетенции. Однако, в целом средний балл достаточно высок – 8,7.

Далее просили оценить уровень профессиональной компетентности специалистов ПФР. Результаты ответов представлены в таблице 4.

Таблица 4

*Результаты ответов на вопрос: «Оцените уровень профессиональной компетентности специалистов Вашего учреждения»*

Критерий	Пояснение, определение	Уровень		
		низ- кий	сред- ний	высо- кий
1. Владение современными социальными технологиями и их применение в профессиональной деятельности	Полная мера, полный состав, предельное потребное количество. Исчерпывающая достаточность	-	60%	40%
	Содержание чего-нибудь с точки зрения величины, размеров, количества содержащегося. В формальной логике: совокупность признаков, включенных в понятие	-	60%	40%
	Степень приближения к оригиналу. Степень точного соответствия чему-нибудь	-	60%	40%
	Мера эффективности, характеризующаяся достижением результата (цели) деятельности или степенью приближения к ней. Результативность определяется значениями показателей, отражающих достигнутый конечный результат	-	60%	40%
2. Готовность решать профессиональные предметные задачи	Совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность личности и относительно независимых от наличных ситуаций. Характеризуется интересами, склонностями, убеждениями, идеалами, в которых выражается мировоззрение человека	-	40%	60%
	Проявление энергичной деятельности. Энергичность	-	40%	60%
	Склонность к почину, побуждению к началу какого-нибудь дела, проявлению руководящей роли в каких-нибудь действиях. Предприимчивость, способность к самостоятельным активным действиям	-	40%	60%
3. Способность контролировать свою деятельность в соответствии с принятыми правилами и нормами	Закономерность, разумность, последовательность	-	40%	60%
	Стремление к определенной цели, подчиненность ей	-	40%	60%
	Состояние нахождения в соотношении с чем-нибудь или кем-нибудь	-	40%	60%

В таблице отражено, что по критерию «владение современными социальными технологиями и их применение в профессиональной деятельности» большинство специалистов отмечают средний уровень профессиональной компетентности специалистов ПФР, по второму критерию специалисты выделяют высокую готовность решать профессиональные предметные задачи, критерий «способность контролировать свою деятельность в соответствии с принятыми правилами и нормами» также для специалистов является высоким.

Сделать заключение об общем уровне сформированности профессиональной компетентности специалистов можно исходя из анализа показателей всех шкал. Мы распределили респондентов исследуемой выборки по трем уровням исследуемой компетентности:

1. Низкий уровень (0-27 баллов);
2. Средний уровень (28-56 баллов);
3. Высокий уровень (57-84 баллов).

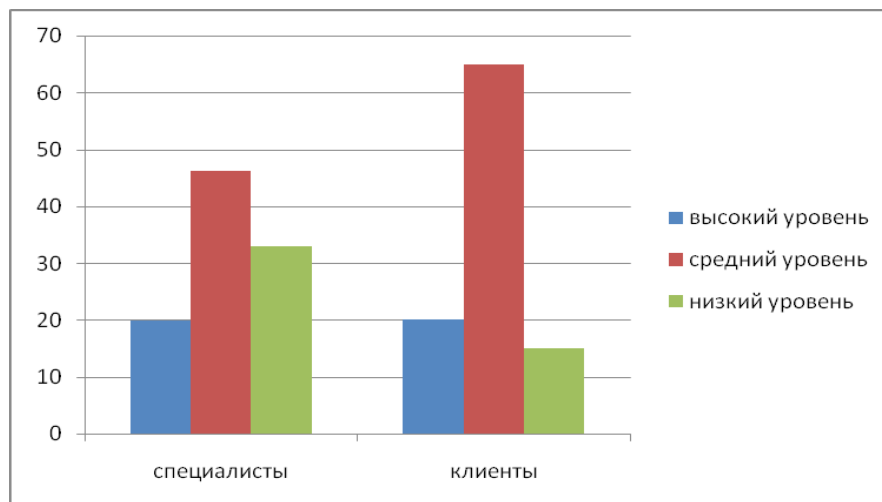


Диаграмма 1. Результаты опроса об общем уровне сформированности профессиональной компетентности специалистов ПФР.

Большинство специалистов и клиентов центра считают, что специалисты обладают средним уровнем профессиональной компетентности, в связи с этим система подготовки сотрудников требует доработки, поскольку специалистам данной области необходимо обладать высокими показателями профессиональной компетентности.

Для сотрудников клиентских служб работа в системе ПФР предполагает не только отменное знание законов, постановлений, программных комплексов, но и хорошее знание психологии людей, что является необходимым условием эффективного выполнения своей профессиональной деятельности. Также в связи с необходимостью постоянного взаимодействия с клиентами специалисту необходимо уметь устанавливать деловые и личностные отношения, правильно интерпретировать поведение и невербальные проявления клиентов, иметь высокую культуру речи, умение слушать и слышать клиента, обязательно проявлять в общении доброжелательность, терпеливость, быть эмоционально устойчивым и уравновешенным. В этом непростом деле сотрудникам может помочь и помогает социально-психологическая компетентность, а точнее высокий уровень ее развития.

Положительным результатом явилось то обстоятельство, что ни специалисты, ни клиенты не выбрали ни одного отрицательного качества, проявляемого специалистами в ходе профессиональной деятельности.

Таблица 5

*Результаты ответов на вопрос: «Укажите личные качества сотрудников  
Вашего учреждения» (мнение специалистов)*

1. Терпеливый, выдержанный	30%
2. Ответственный	25%
3. Работоспособный	30%
4. Честный, порядочный	5%
5. Коммуникабельный	5%
6. Отзывчивый	5%

Таблица 6

*Результаты ответов на вопрос: «Укажите личные качества специалистов  
центра» (мнение клиентов)*

1. Терпеливый, выдержанный	-
2. Ответственный	25%
3. Работоспособный	15%
4. Честный, порядочный	15%
5. Коммуникабельный	20%
6. Отзывчивый	25%

Специалистами были выбраны ответы «Терпеливый, выдержанный», «Работоспособный» (по 30%) эти качества, по мнению специалистов необходимы в первую очередь, а клиенты отметили варианты «Ответственный», «Отзывчивый» (по 25%).

Специалист Пенсионного Фонда обязательно должен сочетать в себе как профессиональные знания и навыки, так и личностные характеристики. Как показали результаты проведенного исследования, среди компетенций, необходимых для успешной деятельности социального работника, наиболее важными являются умение выслушать клиента, честность, доброжелательность и отзывчивость. Важным является также способность к саморегуляции, толерантности, а также знания в области геронтопсихологии. Работа по оказанию социальных услуг относится к таким видам трудовой деятельности, где чаще всего, кроме профессиональных знаний и навыков, личностные качества специалиста во многом определяют успешность и эффективность работы.

Далее мы попытались выяснить, какие инструменты использует центр для повышения профессиональной компетентности сотрудников? Специалисты отметили, что они используют методические рекомендации, внутреннее обучение, профессиональные соревнования, совещание, собрание и выступление руководства для повышения профессиональной компетенции.

Также нам было необходимо, чтобы специалисты проранжировали значимость для них, встречаемых в работе проблем. Результаты ранжирования представлены в таблице 7.

Таким образом, в результате нашего исследования, мы выявили следующие проблемами в профессиональной деятельности специалистов – слабая методическая подготовка, недостаток профессиональных знаний и умений, физическая и психологическая истощенность, подверженность стрессам, проблема построения отношений с клиентами.

Таблица 7

Результаты ранжирования проблем, с которыми сталкиваются специалисты в профессиональной деятельности, где: 1 – наиболее значимая проблема; 11 – наименее значимая проблема.

№ п/п	Проблемы в профессиональной деятельности	Ранг значимости
1	Слабая методическая подготовка, недостаток профессиональных знаний и умений	1
2	Затруднения в отборе технологий организации социозащитной деятельности	5
3	Затруднения в области информационного поиска	4
4	Проблема личностной готовности к организации социальной работы, слабое осознание себя как представителя профессии	7
5	Проблема построения отношений с клиентами	3
6	Проблема построения отношений и администрацией	10
7	Проблемы построения отношений с коллегами в профессиональном коллективе	8
8	Недостаточное владение приемами саморегуляции	9
9	Ощущение нереализованности, неудовлетворенность своим социальным положением	6
10	Физическая и психологическая истощенность, подверженность стрессам	2
11	Неумение понять индивидуально-психологическое состояние другого	11

Мы видим, что при ответе на вопрос: «Считаете ли Вы свои профессиональные знания и умения достаточными для работы в учреждении социальной сферы?» 53,3% респондентов отвечают да. И также 46,6% опрошенных отвечают скорее всего, да. Большинство опрошенных считают себя подготовленными к работе в учреждении социальной сферы, т.е. владеющими достаточным уровнем профессионализма, позволяющими достичь наибольших результатов в своей деятельности.

При ответе на данный вопрос: «Считаете ли Вы необходимым пройти курсы повышения квалификации?» все респонденты отвечают да. Также видно, что они пытаются идти в ногу со временем, постоянно отслеживают вновь появляющиеся технологии в социальной работе, изучать их и применять в своей практике. Коллектив понимает и видит путь оптимального

развития профессиональной компетентности – это получение образования, через курсовую подготовку.

Таким образом, респонденты в большинстве случаев отвечают, что им нравится работать в Пенсионном фонде РФ – 86,6%. Основной причиной, по которой специалисты работают в центре - их собственное желание, а не жизненная необходимость или от того, что негде больше работать. По данным опроса можно сделать вывод, что, как правило, при таких результатах опроса в коллективе существует благоприятный психологический климат, существенная удовлетворенность своей деятельностью. Это является показателем эффективной деятельности специалиста учреждения социальной сферы так и всего коллектива.

Анализируя результаты ответов на вопрос: «Как Вы считаете, какой на Ваш взгляд уровень профессионализма специалистов Вашего учреждения?», видим, что 80% респондентов считают, что уровень профессионализма социальных работников высокий. Можно сказать, что социальные работники считают своих коллег профессионалами в своем деле.

В ходе анализа результатов анкетирования мы пришли к следующим выводам: коллектив обладает достаточным уровнем знаний, умений; коллектив специалистов центра достаточно устоявшийся. Основную часть составляют специалисты уже проработавшие со стажем от 20 и более лет. Можно сделать вывод, что высокий профессионализм данной категории работников социальной сферы связан как с наличием профессионально важных, так и личностных качеств.

Большинство опрошенных считают себя подготовленными к работе в учреждениях социальной сферы, то есть владеющими достаточным уровнем профессионализма, позволяющими достичь наибольших результатов в своей деятельности; большую часть составляют работники, проработавшие от 20 и более лет, имеют высшее образование. Основной причиной, по которой социальные работники работают в Пенсионном фонде, является их собственное желание, а не жизненная необходимость или от того, что негде



больше работать. По данным опроса можно сделать вывод, что, как правило, при таких результатах опроса в коллективе существует благоприятный социально-психологический климат, удовлетворенность своей деятельностью. Специалисты считают своих коллег профессионалами в своем деле. Но самыми значимыми проблемами в профессиональной деятельности для специалистов оказались - проблемы построения отношений с клиентами, а также физическая и психологическая истощенность, подверженность стрессам, опасение не справиться с эмоциональными перегрузками.

В учреждении используют традиционные формы обучения формирования профессиональной компетентности (внутреннее обучение, лекции, совещания), однако отсутствуют активные формы обучения.

Поэтому приходим к выводу о необходимости проведения систематической работы по формированию профессиональной компетентности специалиста. Приоритетность в этой работе должна быть отдана активным формам обучения.

## 2.2. Программа формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы посредством деловой игры

Проведенное социальное исследование выявило ряд проблем, связанных с построением деловых отношений с клиентами, использованием методов самооценки и саморегуляции.

Для решения выявленных проблем мы разработали программу формирования профессиональной компетентности специалистов посредством деловой игры.

*Цель программы* – создание оптимальных условий для формирования профессиональной компетентности специалистов посредством деловой игры.

*Задачи программы:*

- Систематизация знаний о профессиональной компетентности специалистов и ее специфике, об основных требованиях, предъявляемых к профессиональной компетентности современного специалиста.

- Создание условия для непрерывного повышения уровня знаний специалистов в учреждении.

- Накопление образовательного контента в ПФР.

- Способствование овладению специалистами методами эффективного взаимодействия с клиентами, конструктивного разрешения конфликтов.

- Развитие умения преодоления барьеров, мешающих полноценному самовыражению и коммуникативному взаимодействию с окружающими.

- Развитие навыков самооценки.

*Ожидаемые результаты:*

- повышение профессионального мастерства специалистов

- формирование способности к самоанализу и самооценки;

- формирование позитивных жизненных целей и повышение мотивации и способности к их достижению;

- формирование навыков конструктивного общения и разрешения конфликтных ситуаций;

- раскрытие творческого потенциала специалистов.

*Возможности игрового метода:*

- Цели игры в большей степени согласуются с практическими потребностями специалистов.

- Деловые игры используются для диагностики индивидуальных качеств их участников; для обучения и организации процесса принятия решения.

- Деловая игра объединяет в себе преимущества экспертного, аналитического экспериментального методов.

- Метод позволяет соединить широкий охват проблем и глубину их осмысливания.

- Игровая форма соответствует логике деятельности, включает момент социального взаимодействия, формирует профессиональное общение.
- Игровой компонент способствует большей вовлеченности участников игры.
- Деловая игра насыщена обратной связью, причем более содержательной по сравнению с применяемой в традиционных методах.
- В игре формируются установки профессиональной деятельности, легче преодолеваются стереотипы, корректируется самооценка.
- Традиционные методы предполагают доминирование интеллектуальной сферы, в игре проявляется вся личность.
- Метод провоцирует включение рефлексивных процессов, представляет возможность интерпретации, осмысливания полученных результатов.
- В деловой игре информация не всегда полная, но всегда точная – это дает уверенность в правильности сделанных выводов и стимулирует процесс принятия на себя ответственности.
- Опыт, который участники получают в процессе игры, бывает более продуктивным, чем опыт, полученный в процессе профессиональной деятельности, так как в игре реальность как бы «укрупняется», ее проще разглядеть, можно увидеть последствия принятых решений и возможно протестировать альтернативные решения.

В деловой игре сохраняется *последовательность действий*:

*1 этап – подготовка к игре.* Принципиальным отличием деловой игры является разработка оперативного сценария. Она предполагает:

- 1) определение целей и задач, прогнозирование результатов;
- 2) разработку игрового контекста - выбор актуальной для участников игры ситуации;
- 3) разработку правил игры (определение ролей игроков, экспертов, определение процедуры оценивания, определение правил поведения);
- 4) разработку плана игры [3].

Правила игры содержат ограничения, касающиеся ряда аспектов игры:

- содержат ограничения, касающиеся технологии игры, регламента игровых процедур или их элементов, ролей и функций ведущего, системы оценивания;

- основные правила (5-6) представлены аудитории на плакатах или с помощью технических средств;

- характер правил обеспечивает воспроизведение реального и делового контекстов игры;

- правила связаны с системой стимулирования и инструкциями игрокам.

*2 этап – введение в игру.* Предполагает постановку перед участниками игры деловой проблемы, указания целей, условий, регламента, распределения ролей, формирование групп, проведение инструктажа, консультаций, ответов на вопросы участников игры.

*3 этап – проведение игры.* Игра протекает в соответствии со сценарием. Изменять ход игры нельзя. Только ведущий может корректировать действия участников игры.

*4 этап – анализ результатов.* Включает в себя выступление экспертов, подведение итогов игры, анализ результатов игры ее участниками.

В деловой игре совместное обсуждение результатов игры, анализ приобретенного опыта приобретают особое значение. В ходе обсуждения участники игры делятся своими впечатлениями, информацией о трудностях и приобретенном опыте [3].

#### *Содержание программы.*

Программа включает в себя 3 этапа:

1 этап - вводный (1 занятие). Проводится в июне 2018 г.

Цель этапа: создание благоприятного социально-психологического климата на занятиях, ознакомление с целью, задачами, принципами работы, формулирование правил проведения деловой игры.

2 этап – основной (6 занятий). Проводится в июле-декабре 2018 г.

Цель этапа: развитие навыков общения, активного слушания, решение кейсов, создание условий для самовыражения и раскрытия личностного потенциала студентов.

3 этап - итоговый (1 занятие). Проводится в январе 2019 г.

Цель этапа: диагностика сформированности профессиональной компетентности специалистов, формирование мотивации к дальнейшему саморазвитию и самосовершенствованию, получение обратной связи.

Формы работы: индивидуальная работа, работа в парах, работа в микро-группе, групповая работа.

Каждое занятие рассчитано на 2-4 академических часа, частота проведения – 1 раз в месяц.

Занятия проходят в конференц-зале, имеющем достаточную площадь для проведения динамических упражнений и оборудованном необходимым техническим оснащением.

*Ресурсное обеспечение программы:*

Человеческие ресурсы – 1 ведущий (модератор, игротехник).

Материально-техническое обеспечение – для реализации программы необходимо просторное помещение, с наличием сидячих мест по количеству участников; аудио и видео аппаратура; видеокамера; флип-чарт; ватман; бумага А4; маркеры; ручки; наборы конструкторов; раздаточный материал. Смета составляется на канцтовары и наборы конструктора.

Методическое обеспечение: пособие С.А. Баркалова, В.Ф. Бабакина, А.В. Щепкина «Деловые имитационные игры в организации и управлении» (игра «Стимулирование коллектива» и т.п.); практикум С.Д. Резника, И.А. Игошиной, К.М. Кухарева «Управление персоналом» (деловые игры по темам «Социально-психологический климат в коллективе», «Деловое общение», «Деловые переговоры», «Как разрешить конфликт в трудовом коллективе», «В коллектив пришел новичок» и т.п.); учебник В.П. Пугачева «Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом» (ролевая игра «Уверенные, неуверенные и агрессивные ответы», деловая игра «Отборочное

интервью при устройстве на работу» и т.п.); книга А.П. Панфиловой «Игротехнический менеджмент» (игры «МИР», «Стиль», «Подбор и отбор персонала», «Аттестация», «Алгоритм решения управленческих проблем» и т.п.).

Программа состоит из 6 занятий, описанных в Приложении 3.

Представляем один из вариантов деловой игры.

*Цель:* оказания методической помощи специалистам в проведении анализа и самоанализа проведения консультации, формирование коммуникативной компетентности специалистов.

*Задачи:*

- совершенствование профессиональных умений анализа и самоанализа,
- демонстрация различных позиций при восприятии новых форм и методов работы с клиентами,
- формирование культуры общения,
- формирование навыков работы в группе.

*Предварительная работа:*

Съемка проведения консультирования специалистом. Просмотр записи, ее анализ, обсуждение в подгруппах.

*Подготовка к игре:*

1.Формирование групп.

2.Формирование совета экспертов одним из следующих способов:

- по предложению слушателей путем выборов;
- путем выдвижения каждой подгруппой своего представителя;
- по предложению администрации учреждения путем назначения.

3.Объяснение правил игры:

«Умей слушать и слышать!»,

«Уважай мнение других!»,

«Критикуя, предлагай!»,

«Обсуждаются только идеи и никогда люди»,

«Следи за временем, соблюдай регламент».

*Ход игры:*

1. Подготовка к разыгрыванию ролей.

2. Имитируется консультирование клиента/клиентов учреждения.

Специалисты проводят обсуждение консультаций своих коллег. Обсуждение проводится в форме разыгрывания ролей.

*Комплект ролей:*

- Модератор.
- Специалист, проводивший консультирование.
- Сподвижник специалиста.
- Новатор.
- Консерватор.
- Конформист.
- Критик.

*Содержание ролей:*

- Модератор: руководит деятельностью игровой группы, распределяет роли, организует взаимопомощь в группе при подготовке ролей, следит за соблюдением регламента и схемы разыгрывания ролей в группе.

- Специалист: анализирует проведенную им консультацию клиента подробно по пунктам самоанализа.

- Новатор: выступает за новые формы, методы, доказывает их эффективность, ратует за творчество, новаторство, вступает в конфликт со специалистом учителем, давшим урок, или поддерживает его, в зависимости от урока.

- Консерватор: выступает за старые, традиционные методы, утверждает их большую эффективность в данной ситуации, находит слабые стороны нового и сильные старого. Он проявляет нетерпимость к новому, подвергает все сомнению, вступает в конфликт со специалистом или поддерживает его, в зависимости от консультации.

- Критик: выявляет сильные и слабые стороны консультации, предсказывает положительные и отрицательные последствия методов и приемов, используемых специалистом, вносит конструктивные предложения.

- Сподвижник – помогает защищать консультацию, если в этом есть необходимость, помогает отстаивать его взгляды, ссылаясь при этом на личный опыт или примеры, известные ему.

- Конформист – не имеет твердой собственной позиции, легко меняет свое мнение, выражает свое согласие с точкой зрения каждого выступающего, аргументируя изменение своего мнения.

*Схема разыгрывания ролей:*

Специалист – Конформист – Новатор – Конформист – Консерватор – Конформист – Критик – Конформист – Сподвижник – Конформист – Специалист.

1. Во время работы групп эксперты готовят свои заключения.
2. Заседание совета экспертов по подведению итогов игры: определение группы – победительницы и лучших исполнителей ролей по следующим критериям:

- вживаемость в роль, естественность;
- аргументация позиции;
- глубина анализа;
- соблюдение критериев анализа.

3. Подведение итогов игры, анализ результатов участниками игры.

Продолжи фразу: «Сегодня я понял(а), что...»; «Самым трудным для меня было...» и т.д.

Социальный эффект:

- сохранение положительного имиджа ПФР  
(положительный отзыв не менее от 90% опрошенных клиентов ПФР);
- отсутствие обоснованных жалоб;
- обеспечение качественного обслуживания клиентов;

Критерии оценки:



- сформированность профессиональной компетенции по окончании обучения должна составлять не менее 75% (по результатам тестирования, проведения деловой игры «Атестация»).

- способность специалистов применять не менее 90% полученных знаний, умений и навыков в профессиональной деятельности.

- охват специалистов учреждения мероприятиями программы – не менее 70%.

При проведении деловой игры возможно *возникновение следующих трудностей*:

1. Участники не вступают в игру или вступают в нее формально. В этом случае ведущему следует проиграть самому или выбрать наиболее инициативных и подготовленных исполнителей. Можно стимулировать игровую деятельность с помощью вопросов типа: «Я думаю действовать так, но сам пока не разобрался. Что вы мне посоветуете?».

2. Игра затягивается, так как участники не могут найти правильное решение. Ведущий должен ввести дополнительные средства, помогающие участникам достичь цели.

3. Игровые действия не развиваются, поскольку участники не могут наладить взаимодействие. В таком случае следует уточнить роли, повторно сформулировать задачи.

4. Игра переходит в конфликтную ситуацию. Ведущий снимает конфликт, ликвидируя предмет спора, или вводит в игру новые данные или новые правила, которые нейтрализуют участников конфликта.

Чтобы избежать многих трудностей, чтобы участники чувствовали себя более комфортно во время проведения игры, необходимо организовать правильную теоретическую подготовку по предложенной теме, как коллективную, так и индивидуальную, т.е. участники должны быть вооружены теоретическими основами решаемой проблемы и должны владеть исследовательскими умениями и подходами в поиске ее практического разрешения. Потребность проведения деловых игр обусловлена тем, что, с

одной стороны, это наиболее активная форма повышения квалификации кадров вообще, а с другой, деловая игра ориентирована своим содержанием на предупреждение развития профессиональных затруднений специалистов.

Деловая оценка специалиста ведётся следующими способами:

*Анкеты и баллы сопоставления.*

*Метод оценивания по ситуации:* по выполнению «верного» или «неверного» действия специалиста в различных ситуациях.

Мы считаем, что опыт полученный в игре, может оказаться даже более продуктивным в сравнении с приобретенным в профессиональной деятельности. Это происходит по нескольким причинам. Деловые игры позволяют увеличить масштаб охвата действительности, наглядно представляют последствия принятых решений, дают возможность проверить альтернативные решения. Информация, которой пользуется человек в реальности, неполная, неточная. В игре ему предоставляется хотя и неполная, но точная информация, что повышает доверие к полученным результатам и стимулирует процесс принятия ответственности. Рассмотренные преимущества определяют успешность реализации разработанной нами программы. По ее завершению рекомендуется разработать программу социально-психологического тренинга, направленную на профилактику негативных профессиональных деформаций личности специалиста.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Концепция непрерывного образования провозглашает учебную деятельность человека как неотъемлемую и естественную составную часть его образа жизни во всяком возрасте. В качестве основной цели непрерывного образования рассматривается пожизненное обогащение творческого потенциала личности.

Существует множество теоретических подходов к определению дефиниций «компетентность», «профессиональная компетентность». Общим для всех определений является то, что термин «профессиональная компетентность» употребляется в качестве показателя уровня профессионализма специалиста.

Под профессиональной компетентностью специалистов учреждений социальной сферы мы понимаем совокупность знаний в области педагогики, психологии, социологии, юриспруденции, теории и технологии социальной работы, доброжелательного отношения к людям и их проблемам, организаторско-коммуникативных способностей, высокого нравственного уровня, нервно-психической выносливости, обладания социальной ответственности за результаты своего труда.

Основой профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы служат знания, умения и навыки, полученные в результате обучения и активной деятельности личности, направленные на формирование профессионализма специалиста, главными компонентами которого являются: когнитивный, мотивационно-ценностный, операционно-деятельностный и личностно-рефлексивный. Профессиональная компетентность во многом определяется спецификой профессиональной деятельности, ее принадлежности к определенным видам.

Успешность профессиональной деятельности специалиста социальной сферы зависит от способов и условий развития профессиональной компетентности. К способам развития профессиональной компетентности

относятся: внешнее и внутреннее (внутрифирменное) обучение; на рабочем месте и вне рабочего места; постоянное и периодическое. Условиями эффективного обучения специалистов социальной сферы, развивающих свою компетентность, выступают: мотивация; климат учреждений, способствующий обучению, подразумевающий активное участие специалистов, повышающих уровень профессиональных знаний в процессе обучения; последовательность этапов процесса обучения с закреплением практических навыков; необходимость положительной обратной связи.

Определение деловой игры является дискуссионным. В настоящее время деловую игру рассматривают как: 1) область деятельности; 2) часть научно-технического знания; 3) имитационный эксперимент; 4) метод обучения, исследования; 5) способ решения практических задач.

Специалистами в области деловых игр разработано множество оснований для классификации, позволяющих характеризовать любую деловую игру. Проблема классификации деловых игр актуальна и в настоящий момент.

Основными элементами деловой игры выступает система, состоящая из игроков, правил игры, моделирующих реальность, и организатора, создавшего правила и наблюдающего за их соблюдением. Нами выделены такие элементы деловой игры как: цель, подразделяемая для ведущего игру и для участников игры; игроки с активной и обычной подготовкой; действие, включая процесс формирования умений и навыков, основанных на рефлексии; характер развития игровой ситуации и правила игры по сценарию игры; оценка участников на основе выхода (итога) из игры.

Основным плюсом деловых игр является то, что они, моделируя реальность, позволяют радикально сократить время накопления опыта, позволяют повернуть ход возможных событий, попробовать разные стратегии. Деловые игры заставляют участников использовать свой прошлый опыт, предоставляют им автономное пространство для развития собственных представлений и действий. В игре условия составлены таким образом, что

участник обязан выполнить каждый пункт, каждое действие в установленный срок, иначе рискует проиграть.

Чтобы выявить проблемы формирования профессиональной компетентности специалистов учреждений социальной сферы, мы провели социальное исследование на базе ГУ - Центра по выплате пенсий и обработке информации Пенсионного фонда Российской Федерации в Белгородской области. В ходе анализа его результатов мы пришли к следующим выводам: коллектив обладает достаточным уровнем знаний, умений, навыков; Основную часть составляют специалисты уже проработавшие со стажем от 20 и более лет. Можно сделать вывод, что высокий профессионализм данной категории работников социальной сферы связан как с наличием профессионально важных, так и личностных качеств.

Большинство опрошенных считают себя подготовленными к работе в учреждениях социальной сферы, то есть владеющими достаточным уровнем профессиональной компетенции. Основной причиной, по которой социальные работники работают в Пенсионном фонде, является их собственное желание, а не жизненная необходимость. Можно сделать вывод, что в коллективе существует благоприятный психологический климат, удовлетворенность своей деятельностью. Специалисты считают своих коллег профессионалами в своем деле. Но самыми значимыми проблемами в профессиональной деятельности для специалистов оказались - проблемы построения отношений с клиентами, а также физическая и психологическая истощенность, подверженность стрессам, опасение не справиться с эмоциональными перегрузками.

В учреждении используют традиционные формы обучения формирования профессиональной компетентности (внутреннее обучение, лекции, совещания), однако отсутствуют активные формы обучения. Поэтому приходим к выводу о необходимости проведения систематической работы по формированию профессиональной компетентности специалиста.

Приоритетность в этой работе должна быть отдана активным формам обучения.

С целью решения выявленных проблем мы разработали программу формирования профессиональной компетентности специалистов посредством деловой игры. Считаем, что опыт полученный в игре, может оказаться даже более продуктивным в сравнении с приобретенным в профессиональной деятельности. Это происходит по нескольким причинам. Деловые игры позволяют увеличить масштаб охвата действительности, наглядно представляют последствия принятых решений, дают возможность проверить альтернативные решения. Информация, которой пользуется человек в реальности, неполная, неточная. В игре ему предоставляется хотя и неполная, но точная информация, что повышает доверие к полученным результатам и стимулирует процесс принятия ответственности. Рассмотренные преимущества определяют успешность реализации разработанной нами программы. Социальным эффектом будет являться сохранение положительного имиджа ПФР, отсутствие обоснованных жалоб от клиентов, обеспечение качественного обслуживания клиентов; повышение профессионального мастерства специалистов.

По завершению реализации программы рекомендуем разработать программу социально-психологического тренинга, направленную на профилактику негативных профессиональных деформаций личности специалиста.

