

Государственное бюджетное учреждение  
«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и  
инвалидов  
по городу Кургану»

Отделение организационно-методической и консультативной  
работы



**ШКОЛА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МАСТЕРСТВА**  
**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**  
**ПО ПРОВЕДЕНИЮ АТТЕСТАЦИИ**

Курган, 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

### *Введение*

- 1. Определение и характерные признаки аттестации*
- 2. Цели и основные направления аттестации*
- 3. Последовательность действий и критерии аттестации*
- 4. Сроки и этапы проведения аттестации*
- 5. Формы проведения аттестации*
- 6. Аттестационная комиссия*
- 7. Результаты и итоги аттестации*

### *Заключение*

### *Приложения*

## ***Введение***

В настоящее время для подтверждения квалификации работников все чаще в организациях и учреждениях проводится аттестации.

*Аттестация*- это процедура систематической оценки соответствия деятельности конкретного работника стандарту выполнения работы на данном рабочем месте в данной должности, с применением методов оценки персонала, это комплексная проверка уровня деловых, личностных, а порой и моральных качеств работника по соответствующей должности.

*Аттестации* в настоящее время служит юридической основой переводов, продвижений по службе, наград, увольнений и установления заработной платы, помогает определить какие работники требуют большей подготовки, а так же результаты программ подготовки персонала. Она помогает установлению и укреплению деловых отношений между подчиненными и руководителями через обсуждение результатов оценки, побуждает руководителей оказать необходимую помощь.

Особое значение аттестации в том, что она побуждает персонал работать более эффективно. Наличие соответствующей программы и гласность результатов ее выполнения развивают инициативу, чувство ответственности и стимулируют стремление работать лучше и эффективнее.

*Аттестация* - один из наиболее эффективных инструментов управления персоналом, она позволяет провести диагностику персонала; определить ценность сотрудников не только для подразделения, но и для всей организации; обоснованно принимать управленческие решения, особенно связанные со стратегическими задачами организации.

Аттестация аккумулирует результаты работы конкретного сотрудника за конкретный период.

Другими словами при аттестации проводится проверка на профессионализм, компетентность, пригодность к работе. Под аттестацией работников, как правило, понимают периодическую комплексную проверку уровня деловых, личностных, а порой и моральных качеств работника по соответствующей должности.

### ***1. Определение и характерные признаки аттестации***

***Аттестация*** (от фр. attestation от лат. attestatio — свидетельство, подтверждение) — определение квалификации, уровня знаний и умений человека - отзыв, характеристика. Полученный в результате аттестации документ называют аттестатом.

В обучении — установление уровня знаний, умений и навыков обучаемых по отношению к объёму и содержанию учебных дисциплин, представленных и утвержденных в учебных планах и учебных программах.

В деятельности организации — проверка уровня подготовки, мастерства, квалификации работника. Непрохождение аттестации является одним из оснований для расторжения трудового договора по инициативе работодателя (п. 3 ст. 81 Трудового кодекса РФ).

Выделяют следующие характерные ***признаки, присущие аттестации социальных работников:***

- она проводится в организации, с которой у работника заключен трудовой договор или в другой, как правило, специализированной для этого организации;

- объектом проверки является теоретическая и практическая подготовленность работника занимать определенную должность или выполнять определенную работу;

- аттестация осуществляется периодически, т.е. единожды в интервале от года до пяти;

- совершается в специально создаваемых аттестационных комиссиях;

- используются разнообразные формы проведения аттестации.

*Аттестация* включает:

1.Оценку результативности сотрудников и их личностно-деловых качеств.

2.Оценку эффективности при решении задач в рамках должностной инструкции, а так же новых и сверхнормативных задач, осуществляемых линейными руководителями.

## ***2.Цели и основные направления аттестации***

*Целями аттестации* являются:

- регулярная оценка успешности деятельности сотрудника
- осуществление поощрительных и санкционирующих мероприятий
- основание для оперативного перераспределения задач между сотрудниками
- формирование кадрового резерва
- составление плана обучения и развития сотрудников
- планирование карьеры сотрудников
- внедрение систем гибкой оплаты труда (изменения системы оплаты труда).

Аттестация может проходить одновременно по трем **направлениям**: оценка деятельности, оценка квалификации, оценка личности.

1. Оценка деятельности включает в себя выполнение должностных обязанностей, выполнение плана работ (сроки, качество), достижение поставленных задач. В организации четко определены должностные обязанности (ясно, с чем сравнивать), есть план- график работ (фиксируется выполнение заданий), сотрудники имеют четкие задачи. Аттестация проходит быстро и объективно. Надо помнить, что чем слабее организационная основа оценки деятельности, тем сложнее получить объективный результат.

2. Оценка квалификации заключается в «экзамене»- работники в письменной форме отвечают на вопросы по

специальности. Возможна и устная форма ответов. Опросник заранее подготовлен и согласован с ведущими специалистами, определено, какой результат «экзамена» приемлем для специалистов различной квалификации.

3. Оценка личности. Организация оценивает основные поведенческие характеристики человека, сопоставляет их с поведенческими требованиями к профессии, оценивает взаимоотношения в коллективе.

В результате можно:

- Сравнив личностные требования, предъявляемые к должности, с фактическими личностными особенностями сотрудника, занимающего данную должность, разработать для сотрудника программу обучения и развития;
- При наличии стрессовых или конфликтных ситуаций определить причины и пути устранения конфликтов;
- При наличии существенных претензий к деятельности сотрудника оценить, одинаково ли работник и его руководитель понимают поведенческие требования, предъявляемые к данной должности;
- Избегая субъективизма, построить структурированное аттестационное интервью.

### ***3. Последовательность действий и критерии аттестации***

Проведение аттестации предполагает четкую ***последовательность действий***:

ЦЕЛЬ (зачем проводится, что оценивается)

КТО проводит

КОГО оценивают

КРИТЕРИИ и СТАНДАРТЫ

ВЫБОР МЕТОДА

Затраты

Ресурсы

ПОДГОТОВКА

## ПРОВЕДЕНИЕ АНАЛИЗ И ПОСЛЕДУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ

В современных условиях *критерии* и показатели оценки персонала часто вырабатываются совместно руководителем и коллективом и базируются на перечне служебных обязанностей каждого, стоящих перед ним задачах, индивидуальных целях. К показателям, на основе которых производится оценка сотрудников, предъявляется ряд требований, среди которых соответствие целям оценки, индивидуализированность, четкость, полнота и достоверность отражения ситуации, обеспечение сравнения результатов, как с предыдущим периодом, так и с другими лицами, другими категориями, отражение не только статике, но и динамики.

### *4. Сроки и этапы проведения аттестации*

Аттестация в социальных организациях должна проходить регулярно, желательно не реже одного раза в три, максимум - в пять лет.

Порядок аттестации предусматривает наличие следующих этапов: подготовку, проведение и принятие решения.

На подготовительном этапе составляются списки работников, подлежащих аттестации, графики ее проведения в подразделениях, утверждаются составы соответствующих комиссий, объявляются правила и критерии. Например, лица, проработавшие в организации менее года, от аттестации обычно освобождаются. Аттестация женщин, находящихся в отпуске по беременности и родам, а также в отпуске по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет, проводится после их возвращения из отпуска. По письменному заявлению аттестация их может проводиться одновременно с другими работниками в установленные сроки.

## ***5. Формы проведения аттестации***

Аттестация сотрудников в учреждении социального обслуживания может быть проведена в следующих формах - написание, оформление и защита реферата по предложенным аттестационной комиссией темам; - в виде творческого отчета или билетов. Форму аттестации определяет аттестационная комиссия. Социальным работникам, имеющим стаж работы от 1 года до 3 лет рекомендуется прохождение аттестации в форме реферата. Имеющим стаж работы от 3 и более лет предлагается пройти аттестацию в форме творческого отчета или в форме билетов. Выбор формы остается за аттестуемым, но обязательно утверждается аттестационной комиссией.

Реферат – краткое изложение содержания книги, статьи и т.п., а также доклад с таким изложением. Реферат - это самостоятельная научно-исследовательская работа, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание материала должно быть логичным, изложение материала носить проблемно-поисковый характер.

Реферат является способом фиксирования, накопления материалов, демонстрирующих уровень профессионализма и умение решать поставленные задачи.

Творческий отчет – заключается в представлении опыта собственной профессиональной деятельности, претендующий на новизну, оригинальность, эффективность, возможность расширенного использования другими специалистами по социальной работе (методистами, зав.отделениями, социальных работников и др.) и позволяющий в комплексе оценить деятельность аттестуемого.

Основой творческого отчета является рефлексия, самоанализ и самооценка специалистом своей профессиональной деятельности. При подготовке к творческому отчету необходимо прежде всего выделить основные проблемы, предшествующие представлению творческого отчета; проанализировать полученные результаты.



## ***6. Аттестационная комиссия***

Для проведения аттестации работников в учреждении создается аттестационная комиссия.

Аттестационная комиссия состоит не менее чем пяти человек. В состав включается председатель (руководитель или заместитель руководителя учреждения), секретарь и члены комиссии. Также в комиссию включаются высококвалифицированные специалисты, представители профсоюзных организаций, представители попечительского совета.

В необходимых случаях могут образовываться несколько аттестационных комиссий.

Персональный состав аттестационной комиссии, конкретные сроки, график проведения аттестации утверждаются приказом руководителя учреждения и доводятся до сведения аттестуемых работников не менее чем за две недели до начала аттестации.

К заседанию комиссии готовятся аттестационный лист и характеристика (представление), где описываются производственная деятельность аттестуемых, сведения об их квалификации, деловых и личных качествах, отношении к выполнению возложенных обязанностей, делаются выводы о направлениях совершенствования деятельности, поощрениях и наказаниях, соответствии или несоответствии должности и дальнейшей судьбе. Отзыв на специалиста подписывается его руководителем и представителем профсоюза; отзыв на руководителя - высшим руководителем.

На этапе проведения аттестации комиссия рассматривает представление и заслушивает аттестуемого работника и его руководителя. При этом особое внимание обращается на личный вклад работника в достигнутые результаты, его

дисциплинированность, успехи в профессиональном росте, а если речь идет, о руководителе- организаторские способности. Обсуждение работы аттестуемого должно проходить в обстановке требовательности, не задевающей чести и достоинства работника, объективности, доброжелательности, исключая проявление субъективизма.

Как правило, сначала проходят аттестацию рядовые работники и те, кто в предыдущий раз были аттестованы условно с испытательным сроком, а затем руководящий состав; члены комиссий оцениваются там, где они постоянно работают.

Оценка деятельности работника и рекомендации комиссии принимаются открытым голосованием в отсутствие аттестуемого. В проведении аттестации и голосовании должно участвовать не менее 2/3 членов утвержденного состава комиссии. Результаты голосования определяются большинством голосов, но не менее половины членов аттестационной комиссии, присутствующих на заседании.

При аттестации работника, являющегося членом аттестационной комиссии, аттестуемый в голосовании не участвует.

## ***7. Результаты и итоги аттестации***

Результаты аттестации сообщаются работнику непосредственно после голосования, оформляются протоколом аттестационной комиссии и заносятся в аттестационный лист работника (составляется в одном экземпляре), которые подписываются председателем, секретарем и членами аттестационной комиссии, принявшими участие в голосовании.

Аттестационный лист и представление на работника, прошедшего аттестацию, хранится в его личном деле.

Результаты аттестации в недельный срок сообщаются руководителю учреждения.

Трудовые споры, связанные с аттестацией, рассматриваются в соответствии с действующим законодательством о порядке рассмотрения трудовых споров.

Комиссия может дать рекомендации о продвижении работников, повышении оклада, переводе в другие подразделения, освобождении от должности, направлении на переобучение и т.п.

По итогам аттестации разрабатывается план мероприятий, и в соответствии с рекомендацией комиссии руководитель может осуществлять кадровые перестановки, например, в течение двух месяцев перевести лицо, не прошедшее аттестацию на другую должность при его согласии, а при отсутствии такового - уволить, также по итогам аттестации в месячный срок руководитель принимает решение об установлении работникам соответствующих разрядов оплаты труда; разрабатывает рекомендации по повышению эффективности труда работников и т.д.

### *Заключение*

Аттестация- это целенаправленный процесс установления соответствия качественных характеристик персонала (способностей, мотивации и свойств) требованиям должности.

Оценка эффективности деятельности основана на учете специфики труда работников и особенностей проявления его результатов. Особенность труда социальных работников состоит в том, что его результаты трудно поддаются прямому количественному измерению. Причем результаты труда часто становятся очевидными не сразу, а только по истечении определенного периода времени, иногда достаточно продолжительного. Но тем не менее к аттестации предоставляются все сведения о работе социального работника за прошедший

период и делаются выводы об эффективности и результативности его труда.

В аттестации учитываются следующие требования к социальным работникам: профессионально-этическая компетентность (культурный уровень, психологическая устойчивость, степень активности в работе); определены качества специалистов социальной работы, необходимые в выполнении должностных обязанностей (умение выслушать клиента, бескорыстие, толерантность, личное обаяние и т.д.); оцениваются результаты работы за период, предшествующий аттестации; а также учитываются образование, стаж работы по специальности, качество выполнения работы, способность прогнозировать, планировать рабочий процесс, способность в короткие сроки осваивать вопросы, обеспечивающие повышение эффективности труда и качество работы, знание необходимых нормативных документов, регламентирующих деятельность.

Для того, чтобы работник всегда эффективно выполнял свою работу, необходимо корректно ему сообщить о результатах оценки. Для этого руководитель должен постараться дать работнику возможность расслабиться и подчеркнуть, что данная беседа является не дисциплинарным мероприятием, а встречей с целью обсуждения прошлой работы для того, чтобы дать рекомендации в будущей. Начинать беседу надо с положительных достижений работника, изложение недостатков следует размещать между двумя положительными результатами. Руководителю и аттестационной комиссии очень важно соблюдать эти моменты, быть объективными, чтобы в будущем человек не потерял веру в себя, интерес к профессии и мобилизовал свои усилия на эффективную работу.

Многие руководители современных организаций уже пришли к выводу, что без проведения аттестации и объективной оценки сотрудников по всем параметрам не добиться стабильной работы и в конечном итоге положительных результатов как

деятельности организации, так и каждого из сотрудников. Следовательно, в проведении объективной оценки и аттестации должны быть заинтересованы все, как руководители, так и сотрудники.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### **Примерные темы рефератов для специалистов по социальной работе и социальных работников**

1. Волонтерское движение, как одна из форм социальной работы.
2. Духовно-нравственные основы профессиональной деятельности социального работника.
3. Значимость социальной помощи на дому людям пожилого возраста и инвалидам.
4. Клубная деятельность, как одна из форм социальной работы с пожилыми людьми и инвалидами.
5. Новые технологии в социальной работе: бригадный метод социального обслуживания на дому.
6. Новые технологии социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов: библиотерапия.
7. Особенности социальной работы с одинокими пожилыми людьми.

8. Принципы, формы и организация социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов
9. Профессиональные требования к социальному работнику. Личностные качества социального работника.
10. Роль отделения срочного социального обслуживания в решении проблем граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.
11. Роль социального работника в проведении социальной реабилитации инвалидов.
12. Роль участкового специалиста в организации социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в малых и отдаленных населенных пунктах.
13. Синдром профессионального выгорания социальных работников – выявление симптомов и профилактика
14. Служба экстренного социального обслуживания как одна из форм социальной работы.
15. Современные технологии социальной работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами.
16. Социальное обслуживание пожилых людей в условиях Центра социального обслуживания.
17. Социальные проблемы лиц пожилого возраста и способы их решения при социальном обслуживании на дому.
18. Социальный патронаж, как одна из форм социальной работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами
19. Специфика социального обслуживания на дому как вида социальной помощи.
20. Этические принципы деятельности социального работника.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### **Примерные вопросы (билеты) к аттестации социальных работников отделений социального обслуживания на дому**

1. Когда был принят Федеральный закон № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»? Назовите основные статьи, касающиеся направления Вашей деятельности.
2. Как называется Федеральный закон № 442-ФЗ от 28.12.2013 г.?
3. Что регулирует Федеральный закон № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»?
4. Какими правами обладают граждане пожилого возраста и инвалиды при получении социальных услуг на дому?
5. Дайте определение понятию «социальное обслуживание граждан» в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

6. Дайте определение понятию «Социальная услуга» в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
7. Дайте определение понятию «Получатель социальных услуг» в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
8. Дайте определение понятию «Поставщик социальных услуг» в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
9. Назовите виды социальных услуг в соответствии с Федеральным законом № 442-ФЗ от 28.12.2013 г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
10. Объясните понятие «Социальное сопровождение».
11. Какие документы необходимы для предоставления социальных услуг на дому?
12. Какой уполномоченный орган Курганской области принимает решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании?
13. Что такое «Индивидуальная программа предоставления социальных услуг»?
14. На каком основании предоставляются социальные услуги гражданину?
15. Что является основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания?
16. Назовите формы социального обслуживания.
17. Какие нормативно-правовые акты регулируют деятельность Государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов по городу Кургану»? Какие категории граждан имеют право на социальное обслуживание, осуществляемое в нашем учреждении?



18. Перечислите гарантированные социальные услуги, предоставляемые в форме социального обслуживания на дому.
19. Какими качествами должен обладать социальный работник?
20. Перечислите должностные обязанности социального работника.
21. Назовите принципы, на которых основывается социальное обслуживание.
22. Перечислите инновационные технологии социального обслуживания на дому. Охарактеризуйте некоторые из них, используемые Вами в практике работы.
23. Раскройте цели, задачи и содержание инновационной технологии «Социальный туризм».
24. Раскройте цели, задачи и содержание инновационной технологии «Бригадный метод».
25. Раскройте цели, задачи и содержание инновационной технологии «Профилактика на дому».
26. Раскройте цели, задачи и содержание инновационной технологии «Информационный калейдоскоп».
27. Раскройте цели, задачи и содержание инновационной технологии «Библиотерапия».
28. Раскройте цели, задачи и содержание инновационной технологии «Университет третьего возраста»
29. Раскройте понятие «этика, этические нормы социального работника».
30. Что включает в себя отчетно-учетная документация социального работника?
31. Перечислите дополнительные социальные услуги, предоставляемые в форме социального обслуживания на дому.
32. Ваш подопечный просит Вас купить на его деньги дорогостоящую бытовую технику, ювелирное изделие. Вправе ли Вы отказать подопечному в просьбе?
33. Перед выходом на работу Вы почувствовали недомогание. Вправе ли Вы попросить родственников, знакомых

посетить в этот день подопечного и выполнить за Вас работу?

34. Подопечная сделала заявку на покупку продуктов, дала деньги, а Вы их потеряли. Несете ли Вы ответственность за сохранность денежных средств, вверенных вам получателем социальных услуг?
35. Получатель социальных услуг проживает совместно с работающим супругом. Будете ли Вы учитывать доход супруга для определения вида оплаты получателя социальных услуг?
36. Ваш подопечный проживает в благоустроенном секторе и имеет в собственности дачный участок. Входит ли в Ваши должностные обязанности выполнение сельскохозяйственных работ (обработка земли) на дачном участке Вашего подопечного?
37. Подопечная сама себе ставит диагнозы и занимается самолечением. Как Вы поступите в данной ситуации?
38. Последнее время при посещении подопечного Вы наблюдаете у него психические отклонения. Ваши действия?
39. При очередном посещении подопечного Вы обнаруживаете, что он нетрезв, выражается нецензурно. Ваши действия?
40. Подопечная требует, чтобы Вы посещали ее каждый день. Как Вы поступите?
41. При посещении Ваш подопечный заявляет, что соседи действуют на него невидимыми токами, гипнозом, все у него крадут, пытаются его убить. Ваши действия?
42. Вы принесли продукты, заказанные подопечным. Но, когда он узнал их цену, то отказался их брать. Ваши действия?
43. Подопечная не открыла Вам дверь в день посещения. На звонки не отвечает. Как Вы поступите?
44. Подопечная ложно обвиняет Вас в краже вещей. Затем эти вещи находятся. Она просит у Вас прощение. Ваша реакция на данную ситуацию? Продолжите ли Вы ее дальше обслуживать?

45. В день посещения Ваш подопечный не открыл дверь. На телефонные звонки не отвечает. Как Вы поступите?

Для заметок

Разработано отделением организационно-методической и  
консультативной работы

Государственного бюджетного учреждения

«Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и  
инвалидов по городу Кургану»

Курган, 2015