СОЦИАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ КАК МЕТОД ОПТИМИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ОТРАСЛЯМИ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Клюев А. В.

доктор философских наук, профессор, заведующий кафедрой социологии и социальной работы Северо-Западного института управления – филиала, Российская академия государственной службы при Президенте Российской Федерации (Россия), 199178, Россия, Санкт-Петербург, Средний проспект В.О., д. 57/43, ssr@szags.ru

УДК 338.46
ББК 65.49-2

Цель. Исследование отдельных аспектов инноваций и инновационных социальных технологий.

Результаты и научная новизна. В статье раскрывается специфика инновационных социальных технологий в аспекте их результативности, влияния на процесс управления отраслями социальной сферы. Также дается анализ регулятивного воздействия инновационных социальных технологий на конкретные отрасли социальной сферы. Определены основные критерии эффективности управления в социальной сфере по отраслевому признаку.

Ключевые слова: инновационные технологии, социальные проекты, технологичность, управление в социальной сфере, оценка эффективности управления, социальные ресурсы, оценочные показатели. Оптимизация управления.

SOCIAL MANAGEMENT INNOVATIVE TECHNOLOGIES AS A METHOD OF SOCIAL SPHERE OPTIMIZATION

Klyuyev A. V.

PhD (Philosophy), Professor, Head of Sociology and Social Work Department of the North-West Institute of Management-branch, the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Russia), 43/57, Sredniy prospekt Vasilyevskiy ostrov, St. Petersburg, Russia, 199178, ssr@szags.ru

Purpose. To investigate some aspects of innovation and innovative social technologies.

Results and scientific novelty. The article deals with the specifics of innovative social technologies in terms of their effectiveness, impact on the management of social sectors. The author also analyzes the regulatory impact of innovative social technologies to specific social sectors, defines the main criteria for management in the social sphere on a sectoral basis.

Key words: innovative technologies, social projects, processability, management in the social sphere, assessment of management effectiveness, social resources, performance indicators, management optimization.

© Клюев А. В., 2016

Клюев А. В.

Понятие «социальные технологии» широко используется в научной литературе и публицистике, в преподавании социальных и гуманитарных дисциплин, а также в процессе практической управленческой деятельности.

Значительная часть литературы, посвященная в той или иной мере социальным технологиям, имеет тенденцию увеличения. В этом нет ничего удивительного, поскольку существует реальная востребованность в совершенствовании технологизации, регулятивном воздействии на общественные процессы в условиях их усложнения и расширения социальной интеракции. Вместе с тем следует отметить, что пока еще не произошло консолидированной трактовки социальных технологий по причине их динамичности и многогранности. Однако сложилось основное понимание о социальных технологиях как совокупности методов, приёмов, процедур, способов, умений, направленных на достижение целевого оптимального социального результата. Такая обобщенная трактовка социальных технологий с учетом некоторых специфических подходов вытекает из работ И. Н. Иванова, В. С. Дудченко, Л. Я. Дятченко, М. Маркова, П. Д. Павлёнок, В. И. Патрушева, Ж. Т. Тощенко, Е. И. Холостовой и др.

Т.е. в широком смысле многие авторы понимают социальные технологии как способ осуществления человеческой деятельности по достижению общественно значимых целей.

В рамках этой трактовки выделяются следующие конкретные значения социальных технологий:

- как совокупность методов, средств и способов организации человеческой деятельности по воздействию на социальные процессы и системы;
- как описание собственно методов и методических рекомендаций по реализации социальных действий;
- как характеристика человеческой деятельности по целенаправленному преобразованию социальных объектов.

Изменение, динамизм социальной действительности вызывает необходимость в разработке и реализации множества социальных технологий. Но количественная множественность социальных технологий ещё не является показателем их качественного уровня. Последний обусловлен состоянием знаний и эффективностью способов достижения целей, поставленных индивидами, социальными группами и институтами. [1, с. 301]

Что же касается классификации социальных технологий, то она может основываться на различных критериях (по объекту воздействия, сферам жизнедеятельности, уровням социальных процессов инновационности и т.д.).

В научных кругах высказывается предложение о создании единой классификации социальных технологий. Действительно, она позволит систематизировать широкий арсенал социальных технологий в различных отраслях жизнедеятельности людей. Но если подходить с практической позиции, то социальные технологии разрабатываются для решения реальных проблем. Какие-то из них находят эффективное применение, а другие могут быть не результативны.

Следует также заметить, что границы действия социальных технологий достаточно широки: от позитивного влияния на социальную жизнедеятельность до манипулятивного воздействия на сознание граждан в интересах определенных группировок.

Важно разрабатывать методологию и критерии их классификации, а создание классификатора социальных технологий конечно важно, но это перспективная задача.

В современном обществе всё большее значение приобретает совершенствование процессов управления в социальной сфере, особенно на региональном и местном уровне, где сосредоточены учреждения и организации, обеспечивающие удовлетворение жизненно важных потребностей и нужд населения. Однако управление в социальной сфере нуждается в специфических методах и учете многообразных интересов различных групп населения. Естественно, что оно включает такие процессы и механизмы как: отношения, взаимодействия, цели, функции, мотивы, стимулы, формы, способы технологии, результаты, эффекты и т.д.

В системе управления социальной сферой, как известно, используются административные, экономические, социально-психологические и иные методы.

Особенность применения социальных технологий заключается в том, что это более «тонкие» и эффективные методы воздействия на человеческое поведение, например, по сравнению с административно-линейными формами.

Правомерно утверждение, что применение эффективной технологии управления предохраняет руководителей от одностороннего, субъективного подхода, повышает социальную значимость труда в сфере управления. [2, с. 24]

Сегодня всё в большей мере эффективность социальных технологий определяется их результативностью, инструментальностью, рациональностью и адекватностью использования в конкретной управленческой ситуации. Д. Белл отмечает, что технология есть инструментальный способ рационального действия.

Важным принципом реализации социальных технологий является их «технологичность». Она проявляется в дифференциации социальных циклов, направленности действий на достижение цели, последовательном расчленении действий субъекта на

определенные операции и процедуры, на алгоритмизацию типичных социальных процедур.

Реализация социальных технологий включает следующий алгоритм действий:

- диагностирование и прогнозирование социальной ситуации;
- теоретическое обоснование необходимости применения конкретных технологий;
- подготовку технологического инструментария;
- последовательность этапов практического внедрения;
- измерение результатов применения социальных технологий на основе конкретных критериев, т.е. экспериментальной проверке целесообразности применения социальных технологий в системе управления.

Обращая внимание на «технологичность» социальных технологий, необходимо учитывать, что главным критерием их применения является социальный эффект, зависящий от реализации ресурсных и иных возможностей. В наибольшей степени он достигается в процессе внедрения инновационных технологий.

Существует дифференциация на традиционные и инновационные технологии, которые выделяются по критериям использования новых методов, перспективности, эффективности и получения оптимального результата. Если инновационные технологии базируются на новых подходах к решению социальных проблем, то традиционные характеризуются, как правило, набором уже используемых ранее методов и средств, отличающихся порой невысокой наукоёмкостью. Но их не следует автоматически сбрасывать со счетов, если они востребованы в практической жизни.

Наиболее перспективные инновационные социальные технологии представляют особой приёмы и методы инновационной деятельности, направленные на создание и материализацию таких социальных нововведений, которые приводят к качественным изменениям и рациональному использованию ресурсов. В системе управления социальной сферой они ориентированы на реализацию социальных интересов различных групп населения с наименьшими затратами и наибольшим эффектом.

Как показывает практика, к конкретным формам инновационных технологий, например, относятся: аутсорсинг, бенчмаркинг, форсайт-технологии и другие, требующие более детального, содержательного анализа и методики конкретных механизмов реализации в разных отраслях социальной сферы. Так, технология аутсорсинга, означающая привлечение ресурсов извне и передачу некоторых функций организации внешним исполнителям, которые их выполнят более качественно и с наименьшими затратами. Также и бенчмаркинг, как систематическая деятельность, направленная на поиск, оценку и учёбу на лучших примерах и заимствования знаний, достижений у других фирм, компаний, организаций, применим к разным отраслям социальной сферы с учетом их специфики.

Бенчмаркинг является одним из эффективных, инновационных видов социальных технологий, требующих разработки на основе глубокого методологического подхода в конкретных направлениях деятельности. Анализ данной технологии более подробно будет проведен в наших дальнейших исследованиях.

Таким образом, инновационные технологии, представляющие собой совокупность приёмов и методов, совершенствующих управление в социальной сфере и направленных на создание социальных нововведений, которые приводят к качественным общественным изменениям и рациональному использованию ресурсов.

Социальные технологии, выраженные в деятельности людей, осуществляются в конкретных общественно-исторических условиях, реализуясь через специфические социальные институты.

В современных условиях актуализируется задача определения цели развития общества или какой либо иной социальной системы и разработки технологий её достижения. Поэтому проблема заключается в том, чтобы организаторы политических, экономических, социальных преобразований могли скоординировать их и придать им необходимый вектор развития.

Сама по себе социальная сфера связана с жизнеобеспечением людей, их повседневной деятельностью. Она многогранна как по уровню своего проявления, так и по содержанию структурных элементов, поскольку включает широкую совокупность отраслей, организаций, институтов, выполняющих функции удовлетворения духовных, социальных и материальных потребностей людей.

Одной из главных функций социальной сферы является воспроизводство трудового потенциала, создание условий для нормальной, активной жизнедеятельности трудоспособных людей и необходимой социальной защиты социально уязвимых групп.

Обеспечение социальных запросов и услуг населения осуществляется согласно общероссийскому классификатору посредством таких основных отраслей социальной сферы как: образование, здравоохранение, культура и искусство, коммунальное хозяйство, социальное обслуживание населения и т.д.

Воздействие на социальную сферу и её конкретные отрасли происходит в ходе реализации социальной политики, государственного регулирования социальных процессов, управления ими, а также разработки социальных технологий и социальных проектов.

Субъектами управления социальной сферы в широком смысле являются государство, общественные объединения, некоммерческие общественные

организации, муниципальные органы власти, общественность, которые в рамках своих полномочий призваны выявлять многообразные интересы граждан с целью их реализации. При этом следует учитывать, что управление в социальной сфере является важной частью государственного управления. Оно содержит основные принципы, базовые цели и направления развития общества, даёт основание для реализации отраслевого принципа, т.е. подхода к управлению каждой отрасли с учетом её специфики, выполняемых функций, целевых задач и применением конкретных, адаптированных технологий.

Остановимся на некоторых аспектах управления основными отраслями социальной сферы (здравоохранение, образование, социальная защита населения), исходя из общегосударственных задач и применения конкретных управленческих методов.

В частности, такая важная отрасль как здравоохранение в соответствии с Конституцией Российской Федерации (ст.41) и законодательными актами в этой сфере, ориентирована на выполнение главных задач: охрану здоровья граждан и медицинскую помощь. Но они могут быть достигнуты только в процессе эффективного управления и достижения таких целей как: подготовка высококвалифицированных медицинских специалистов, повышения качества и доступности медицинских услуг в условиях ограниченных финансовых, материальных и трудовых ресурсов на фоне растущей конкуренции на рынке медицинских услуг, имеющим резонансное значение для общества.

Мировая медицина сегодня выходит на новый уровень внедрения принципиально новых методов лечения и медицинских технологий, которые способствуют улучшению качества и продолжительности жизни, что значительно повышает потребность в ресурсах (финансовых, кадровых, интеллектуальных, информационных). Это требует, как отмечает директор независимого института социальных инноваций Л. Попович, новой системы организации помощи, новых подходов к образованию, новых способов мотивации населения к сохранению своего биологического потенциала, выстраивания продуктивных отношений государства и населения.[3]

Таким образом, возникновение целого комплекса проблем в системе здравоохранения обусловливает потребность в новых управленческих подходах с использованием инновационных технологий, как на государственном уровне, так и с участием общественности. *Т.е. речь идет о том, что население, «пациентское» сообщество является не только получателем медицинских услуг, но и активным участником, партнёром, способным осуществлять общественный контроль за властными органами на различных уровнях.*

Как известно, население эмоционально реагирует на качество и доступность оказания медицинских услуг. Особую реакцию вызывает расширение зоны платных медицинских услуг. В этой связи возникает проблема поиска новых подходов и социальных технологий в деятельности учреждений здравоохранения. К примеру, в настоящее время есть опыт использования технологии аутсорсинга. В частности, по мнению ряда авторов, к числу новых тенденций аутсорсинга в здравоохранении относятся:

- консалтинговые, аудиторские услуги;
- юридическое обеспечение, особенно в тех случаях, когда учреждению требуется квалифицированная юридическая помощь в узких сферах деятельности и которая не может быть обеспечена штатным юрисконсультантом;
- рекрутинговые услуги, например, по набору персонала;
- услуги по созданию условий повышенной комфортности дополнительного сервиса и т.д. [4]

В современном российском обществе одной из актуальных задач общественного развития является совершенствование **системы образования**, что обусловлено появлением новых социальных реалий, востребованностью в специалистах, активных гражданах, способных решать возникающие проблемы и отвечать на вызовы времени.

В этой связи всё более актуальной становится проблема изменения общего образовательного пространства, вызванная новыми тенденциями, происходящими в социально-экономической сфере жизнедеятельности. Не случайно, что модернизация общего образования является основой образовательной политики, поскольку она непосредственно определяет будущее России.

Несомненна значимость проблематики выбора направлений модернизации общего образования, как образования, востребованного российским социумом, необходимого для развития человеческого потенциала современной России.

Новая целевая система государственной образовательной политики в сфере общего образования ориентирована на повышение доступности качественного основного общего образования и включает:

- разработку и внедрение новой модели образования, адекватной вызовам 21 века и растущим запросам россиян;
- модернизацию институтов образования как инструментов социального развития;
- формирование механизмов оценки качества и востребованности образовательных услуг с участием потребителей;
- обеспечение инновационного характера базового образования.

Современная модель общего образования означает:

- расширение спектра индивидуальных образовательных возможностей и траекторий развития учащихся;
- профилизацию обучения в соответствии с интересами и ценностями личности;
- формирование базовых компетентностей.

Конкретные цели по совершенствованию и использованию управленческого потенциала определены в Постановлении правительства РФ от 23 мая 2015 г. №497 «О Федеральной целевой программе развития образования на 2016–2020 гг.». В нём отмечается, что задачами Программы являются:

- создание и распространение структурных и технологических инноваций в среднем, профессиональном и высшем образовании;
- развитие современных механизмов и технологий общего образования.

Обращая особое внимание на государственную политику в области образования, необходимо иметь в виду, что в условиях децентрализации российского общества значительная часть регулирования общего образования переходит на региональный уровень, что требует от властей разработки эффективных управленческих технологий с учётом региональной специфики.

В этом отношении, например, Ленинградская область, как один из крупных российских регионов, представляет важный объект исследования состояния процессов, происходящих в сфере общего образования.

С целью выявления некоторых тенденций образовательного процесса по заказу Комитета общего и профессионального образования Ленинградской области кафедрой социологии и социальной работы СЗИУ в 2015 году проводилось социологическое исследование, которое было направлено на решение следующих задач:

- определить мотивацию учащихся к обучению;
- выявить мнение родителей относительно мотивационных установок обучающихся;
- определить овладение старшеклассниками функциональных компетенций;
- предоставить объективную оценку качества образовательного результата учреждений общего среднего образования Ленинградской области с целью обеспечения органов государственной достоверной информацией для разработки модели и технологий управления данной отраслью [5, с. 77–89].

Проведенное социологическое исследование позволило выявить основные тенденции, происходящие в образовательном и воспитательном процессе, а также отношение учащихся к обучению и уровень усвоения базовых компетенций.

Были выявлены позитивные результаты в области среднего образования Ленинградской области, а также целевые установки учащихся на продолжение образования и получение знаний. Однако оказалось, что старшеклассники зачастую воспринимали функциональные компетенции на декларативном уровне, многие из них не приобрели достаточных практических навыков и умений, необходимых для повседневной жизни, не высока практико-ориентированная подготовка.

Не останавливаясь на других потенциальных резервах образовательной подготовки, следует отметить, что в оценку образовательного результата и его повышение пока в полной мере не включены все заинтересованные в нём акторы (обучающиеся, педагоги, родители, население территории).

В этом отношении пока не задействованы в значительной степени следующие технологии и ресурсы:

- у населения нет еще отчетливого представления об оценке качественной системы образования;
- измерение оценки качества образования происходит за его пределами;
- существует разрыв между показателями, представленными в стандартах и реальными возможностями их достижения;
- встречается завышенная оценка знаний у учащихся, родителей и преподавателей;
- общественное мнение не имеет каких-то определенных технологий и механизмов влияния на образовательные учреждения.

Значительную роль в совершенствовании системы образования занимает государственная политика, от которой зависят расходы на сферу образования, его качественный уровень, численность учебных заведений, информационно-технологическая обеспеченность.

Естественно, что соответствующие государственные структуры осуществляют надзорные функции за сферой образования. Но особое внимание качеству образования должно уделять население.

Общественная оценка удовлетворенности системой образования приобретает большое значение и является своего рода «барометром», характеризующим его уровень. Более того возрастающая роль образования в современном обществе повышает требования к качеству приобретаемых знаний и актуализирует необходимость их адекватной оценки.

Само по себе общественное участие отражает не только оценивание, но и является своего рода средством влияния на формирование социального заказа и на повышение качества образовательного результата.

Многие специалисты правомерно считают, что открытое образование в открытом обществе может быть осознано при условии включения общественности в управление качеством образования посредством

выражения своего мнения, которые необходимо систематизировать с целью использования для совершенствования образовательного результата.

Достаточно широкое применение управленческие технологии находят в сфере **социального обслуживания населения**, включающее значительное количество социальных учреждений и общественных организаций, нуждающихся в координации и регулировании.

Федеральный закон от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения граждан в Российской Федерации» регламентирует правовые, организационные и экономические основы социального обслуживания граждан.

Закон, с одной стороны, регламентирует организационные, правовые основы социального обслуживания, определяет полномочия органов государственной власти в данной сфере, а с другой стороны, ориентирует:

- на расширение сферы услуг;
- инициативу поиска финансовых ресурсов из внебюджетных средств;
- привлечение поставщиков социальных услуг в лице негосударственных образований;
- организацию независимой оценки качества оказания услуг учреждениями социального обслуживания;
- разработку индикаторов индивидуальной нуждаемости и т.д.

Всё это открывает возможности для расширения и реализации поисковых социальных технологий. Например, внедрение предпринимательской и иной деятельности, приносящей доход, осуществляемой организациями социального обслуживания (гл 8. Статья 30 Закона об основах социального обслуживания граждан в РФ). Закон нацеливает на поисковые практики, которые предполагают внедрение наиболее эффективных технологий . Здесь можно использовать методологию бенчмаргинга, которая позволяет обнаружить, совершенствовать и внедрять в практику лучшие технологические модели.

К настоящему времени в российских регионах накоплен достаточный опыт использования социальных технологий работы с различными группами населения (технология социальной реабилитации, технология доступной среды, технология осуществления общественных работ и т.д.). [6, с. 128]

Однако с позиций концептуального развития сферы социального обслуживания и социальной защиты населения основная задача заключается не только в количественном многообразии социальных технологий (это, несомненно, важно), но и в определении наиболее эффективных из них, направленных на создание и повышение качества жизненной среды и уровня жизни.

С этой целью, например, ставится задача активизации самих получателей социальных услуг в направлении участия в реализации, контроле и управленческом воздействии на социальную политику.

С другой стороны, расширяется технологическая функция поставщиков социальных услуг, которым вменяется содействовать активизации потенциала, самореализации получателей социальных услуг. (Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по социальной работе». Приказ от 22 октября 2013 г. №571н. Российская газета, 18 декабря 2013.).

Здесь целесообразно использовать элементы технологии коучинга, позволяющего концентрировать внимание на ресурсных возможностях клиента и ориентировать его на достижение целей, связанных с улучшением жизни. Естественно, что это требует разработки индивидуальных обучающих программ и групповых тренингов.

Социальные технологии создаются на основе практического опыта, потребности в более эффективном оказании социальных услуг конкретным категориям граждан. Но вместе с тем в целях упорядочения целесообразной практической деятельности, направленной на достижение заданного результата, всякая социальная технология опирается, как отмечает Е. И. Холостова, на некий обязательный фундамент, т.е. принципы построения социальных технологий. [7, с. 413–416]

К основным принципам конструирования социальных технологий автор относит следующие:

- принцип системности, который заключается в том, что социальная технология рассматривается как система, т.е. как совокупность взаимосвязанных элементов, каждый из которых обладает свойствами этой совокупности;
- принцип оптимальности означает наилучшее использование имеющихся ресурсов и средств для достижения цели воздействия;
- принцип обеспечения технологичности заключается в гибком подходе к выбору методов и конкретных методик осуществления планируемых действий, с учетом особенностей конкретного региона, культурных традиций, гендерных и возрастных особенностей;
- принцип рациональности заключается в организации помощи человеку в форме планирования конкретных действий конкретных людей и организаций, позволяющих рассматривать социальную технологию в качестве инструмента для достижения социально значимых целей;
- принцип перманентности предполагает непрерывность в совершаемых социальных действиях по достижению результата;
- принцип аттаракции подразумевает доверие к партнёру по взаимодействию и клиенту.

Именно в социальной работе, как профессиональной деятельности, технологии выступают концентрированно и в форме систематизированных знаний, умений на базе практического опыта.

Владение инновационными технологиями социальной работы позволяет специалистам своевременно удовлетворять жизненно важные потребности людей, побуждать их к самореализации, обеспечивать поддержку в кризисные периоды и непосредственно воздействовать на формирование качества и уровня жизни.

Разработка социальных технологий связана с потребностью быстрого и крупномасштабного «тиражирования» новых видов деятельности, идей и проектов.

Таким образом, социальная сфера и её конкретные отрасли нуждаются в оптимизации управления с использованием инновационных технологий, включающих социально-проектную деятельность, организационно-управленческие методы, современные правовые и экономические подходы к организации и функционированию социальных учреждений, а также нахождению оптимальных форм их взаимодействия с органами государственной и муниципальной власти.

Для осуществления эффективного управления отраслями социальной сферы ключевыми направлениями являются следующие:

- планирование организационно-управленческих процессов в отраслях социальной сферы (образовании, здравоохранении, социальной защиты населения, культуры и искусства, коммунального хозяйства и др.);
- разработка и реализация социальных проектов;
- внедрение инновационных технологий в управление социальными процессами;
- прогнозирование социального развития конкретных отраслей социальной сферы;
- поиск ресурсного обеспечения деятельности социальных учреждений;
- нахождение и разработка оптимальных технологических решений выхода из сложных социальных ситуаций;
- осуществление взаимодействия и координации деятельности государственных, коммерческих и общественных организаций по решению социальных проблем.

Литература:

1. Социологическая энциклопедия / Под ред. А. Н. Данилова. Мн.: Бел Эн, 2003.
2. Марков М. Теория социального управления. М. Прогресс, 1978.
3. Затраты без результатов // Российская газета. 2015. 15 декабря.
4. Хаируллина И. С. Проблемы внедрения аутсорсинга в российское здравоохранение //Проблемы современной экономики. 2009. №4 (32).
5. Клюев А. В., Ляшко С. В., Тарасов С. В. Оценка качества образовательного результата в учреждениях общего и профессионального образования Ленинградской области // Управленческое консультирование. 2015. №2. С. 77–89.
6. Технологии социальной работы: учеб.пособие / Под ред. А. В. Клюева. СПб.: ИПЦ СЗИУ РАНХиГС, 2013. 128 с.
7. Холостова Е. И. Социальная работа: история, теория и практика: учебник для бакалавров. М.: ЮРАЙТ, 2011.

References:

1. Sociological encyclopedia / Ed. dy . A. N. Danilova. Minsk: Bel En, 2003.
2. Markov M. The theory of social management. M. Progress 1978.
3. Costs without results // Rossiyskaya gazeta. 2015. December 15.
4. Khayrullina I. S. Problems of implementation of outsourcing in the Russian healthcare // Problemy sovremennoy ekonomiki. 2009. №4 (32).
5. Klyuyev A. V., Lyashko S. V., Tarasov S. V. Assessment of quality of educational outcomes in the institutions of general and professional education of the Leningrad Region // Upravlencheskoye konsultirovaniye. 2015. №2. Pp. 77–89.
6. Technologies of social work: tutorial / Ed. by A. V. Klyuyeva. SPb.: Publishing center of the North-West Institute of Management of RANEPA, 2013. 128 p.
7. Kholostova Ye. I. CSocial Work: History, Theory and Practice: textbook for bachelors. M.: YURAYT, 2011.