



005531051

На правах рукописи

ИЛЬЧЕНКО ЕЛЕНА ВАЛЕНТИНОВНА

**ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЙ АНАЛИЗ СОЦИАЛЬНОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ**

22.00.04 – Социальная структура, социальные институты и процессы

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата социологических наук

27 ИЮН 2013

Ставрополь – 2013

Работа выполнена на кафедре социологии и теологии в Федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет»

Научный руководитель:

Шаповалов Валерий Кириллович,
доктор педагогических наук, профессор

Официальные оппоненты:

Духина Татьяна Николаевна,
доктор социологических наук, доцент
Ставропольский государственный
аграрный университет, профессор
кафедры педагогики, психологии
и социологии

Филюшкина Диана Владимировна
кандидат социологических наук, доцент
Пятигорский государственный
лингвистический университет,
доцент кафедры философии,
культурологии и этнологии

Ведущая организация:

**ФГБОУ ВПО «Адыгейский
государственный университет»**

Защита состоится 24 июня 2013 г. в 14.00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.245.04 при ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет» по адресу: 355009, г. Ставрополь, ул. Пушкина, 1, ауд. 416.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский федеральный университет» по адресу: 355009, г. Ставрополь, ул. Дзержинского, 120.

Автореферат разослан «23» мая 2013 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета



Лагунов А. А.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы и постановка проблемы исследования.

Инвалидность существует в разнообразных обществах, и любая страна соответственно ориентирует собственное развитие, возможностями и приоритетам вырабатывает политику, касающуюся людей с ограниченными возможностями здоровья. Количество людей с различными видами инвалидности в России приближается к 10 миллионам человек, что составляет примерно 7% всего населения, при этом ежегодно растет число детей-инвалидов и инвалидов трудоспособного возраста. Тенденция к росту численности инвалидов вызывает необходимость существенной модификации социальной политики в отношении этой, наиболее социально незащищенной категории людей.

Ведение независимого образа жизни инвалидов невозможно в отсутствие разнообразных услуг и мероприятий, соответствующих их социальным нуждам, включая сферу социальных реабилитационных услуг, основных приспособлений и средств, материальной и прочей поддержки. Своевременное и адекватное удовлетворение персональных потребностей инвалидов способствует обеспечению возмещения существующих у них ограничений жизнедеятельности, что означает создание равноправных возможностей с представителями других социальных групп в общественной, бытовой, культурной, профессиональной, политической, и прочих областях жизни.

В современной России наблюдается процесс институционализации социального обслуживания инвалидов в отдельный социальный институт в рамках общего института социального обслуживания населения. Протекание процесса институционализации вовсе не означает, что он пройдет все стадии и обязательно приведет к формированию отдельного социального института.

Вероятны два направления развития социального обслуживания инвалидов. В первом случае, развитие института социального обслуживания населения, количественный и качественный рост социальных услуг, повышение доступности среды жизнедеятельности инвалидов не приведет к необходимости выделения деятельности по социальному обслуживанию инвалидов в отдельный социальный институт. Во втором случае, процесс институционализации социального обслуживания инвалидов приведет к выделению этого вида деятельности из общего института социального обслуживания и формированию отдельного частного института (субинститута) социального обслуживания инвалидов. Таким образом, актуальность темы обусловлена не только необходимостью исследования собственно процесса институционализации социального обслуживания инвалидов, но и необходимостью обоснования адекватности данных направлений развития социального обслуживания

инвалидов реалиям современной системы социального обслуживания и потребностям данной категории населения.

Степень разработанности проблемы. Анализ социальных проблем инвалидности в основном осуществляется с точки зрения двух мировоззренческих социологических подходов: на основе антропоцентристских и социоцентристских теорий. С позиции социоцентристских теорий развития личности Э. Дюркгейма, К. Маркса, Т. Парсонса, Г. Спенсера, социальные проблемы определенного индивида анализировались через изучение общества как единого целого; на основе теорий антропоцентризма Г. М. Андреевой, Л. С. Выготского, Ф. Гиддингса, И. С. Кона, А. В. Мудрика, Г. Тарда, Ю. Хабермаса, Э. Эриксона и других ученых изучаются психологические грани повседневного взаимодействия людей.

Основы строения, функционирования и межинституционального взаимодействия сформированы в работах таких выдающихся ученых как З. Баумана, Р. Будона, П. Бурдьё, Н. Лумана, Р. Мертон, Т. Парсонса, Г. Спенсера и других.

Институциональный подход в социально-гуманитарном знании связан с работами Т. Веблена, Дж. Коммонса, Дж. Гэлбрейта, Дж. Бьюкенена, Р. Коуза и Д. Норта.

Для понимания проблемы инвалидности как социального явления значимой остается проблема социальной нормы, рассматриваемая такими учеными, как П. Бергер, П. Бурдьё, М. Вебер, Э. Дюркгейм, Р. Мертон, Т. Лукман.

В рамках структурно-функционального подхода проблему инвалидизации в России исследовали Т. А. Добровольская, И. П. Каткова, Н. Б. Шебалина и др.

В исследованиях Н. В. Антипьевой, Ю. В. Варламовой, Н. Н. Ивановой, Т. Ф. Масловой, В. С. Ткаченко, В. К. Шаповалова рассматриваются вопросы правовой и социальной защиты людей с инвалидностью, анализируются управленческие, медико-социальные и психологические аспекты этой деятельности.

Т. Ф. Маслова, В. С. Ткаченко, В. К. Шаповалов разработали концепцию исследования интеграции людей с инвалидностью в общество. В работах Н. А. Агеевой, В. С. Ткаченко, Е. Р. Ярской-Смирновой осуществляется классификация существующих моделей представлений общества о людях с инвалидностью.

Различные модели интегрированного образования инвалидов, сравнение концептуальных подходов к обоснованию коррекционной и обычной систем общего образования инвалидов, условия педагогического и психологического характера, позволяющие инвалидам полноценно функционировать в обществе, нашли отражение в работах таких ученых

как В. М. Вельгус, Л. С. Волкова, В. В. Воронкова, Л. П. Носкова, В.А. Феокистова, Л. М. Шипицина, Г. В. Чиркина.

Профессиональную ориентацию и перспективы трудоустройства студентов-инвалидов в своих работах рассматривают Б. Д. Баумгартен, С. Н. Кавокин, М. П. Левицкая.

Организации системы профориентации и довузовской подготовки людей с инвалидностью посвящены работы Е. М. Кузнецовой, Э. В. Мироновой, В. В. Тимофеевой, В. П. Смирновой, В. П. Мерзина, Ю.Н. Мануйловой, М. Н. Нититиной.

Теоретические и методологические принципы высшего технического и гуманитарного образования инвалидов, а также возможности его сопровождения (медико-социального, информационного, учебно-методического) представлены в трудах таких специалистов, как О. В. Авилов, О. К. Агавелян, В. Н. Вовк, О. Б. Даутова, В. Н. Козлов, В. А. Мальков, М. И. Никитина, Г. Н. Паршин.

Исследованием проблем инвалидности и положения данной категории в обществе занимаются Л. А. Алейник, Н. В. Васильева, И. Лебедев, А. Лысенко, А. Осадчих. Образ жизни семьи, имеющей ребенка-инвалида, изучается Г. Н. Багаевой, Л. К. Грачевым, Н. Ф. Дементьевой, Т. Н. Исаевой, А. Р. Малер, Е. Р. Смирновой.

Л. В. Бадя, Н. Ф. Дементьева, Э. В. Устинова, Е. И. Холостова, Л. П. Храпылина посвятили свои работы организации социальной реабилитации инвалидов, организационно-методическому обеспечению функционирования реабилитационных учреждений, подготовке специалистов по социальной реабилитации в Российской Федерации. Проблемы формирования детских реабилитационных центров рассматриваются в работах С. И. Блохиной, В. П. Козловой, А. В. Старшиновой, Э. И. Танюхиной.

Вопросами создания доступности различных сфер жизнедеятельности для людей с инвалидностью (жилая, градостроительная, образовательная, производственная среда) занимались Л. А. Викторова, Н. Ф. Дементьева, Х. Ю. Кальмет, Ю. В. Колосов, М. Ю. Кеслер, Е. И. Холостова.

Проблеме институционализации социальной защиты населения и социальному обслуживанию как институту посвящены труды З. П. Замараевой, Ю. И. Ивановой, Г. Я. Юдакова. Социальный институт взаимопомощи изучался А. Ю. Федоря. Социальное обслуживание пожилых людей анализировали М. О. Буянова, Ю. А. Калинина, М. Н. Максимова, В. В. Натахина, Л. А. Солдатова.

При этом в современной отечественной социологии недостаточно освещен институциональный аспект социального обслуживания населения, недостаточное внимание уделяется процессу институционализации социального обслуживания инвалидов. Актуальность, теоретическая и

практическая значимость, недостаточная разработанность данного вопроса позволили сформулировать **проблему** настоящего исследования следующим образом: существует ли необходимость и возможность институционализации социального обслуживания инвалидов в отдельный частный институт (субинститут) в рамках общего института социального обслуживания населения.

Объект исследования – система социального обслуживания населения в современной России.

Предмет исследования – процесс институционализации социального обслуживания людей с инвалидностью.

Цель исследования – выявить перспективу процесса институционализации социального обслуживания инвалидов в отдельный субинститут.

В соответствии с поставленной целью в диссертационном исследовании решаются следующие **основные задачи**:

- рассмотреть систему социального обслуживания с позиции институционального анализа;
- рассмотреть структуру института социального обслуживания и структурно-организационный аспект институционализации социального обслуживания инвалидов;
- проанализировать основные функции института социального обслуживания и функциональный аспект институционализации социального обслуживания инвалидов;
- разработать критерии и индикаторы институционального анализа социального обслуживания инвалидов;
- дать анализ складывающихся предпосылок институционализации социального обслуживания инвалидов;
- рассмотреть межинституциональный и межсекторный аспекты институционализации социального обслуживания инвалидов.

Гипотеза-основание: развитие социального обслуживания инвалидов в современной России движется в направлении институционализации данного вида деятельности в отдельный субинститут в рамках общего института социального обслуживания населения.

Гипотеза-следствие: процессу институционализации социального обслуживания инвалидов способствуют: изменение отношения к инвалидности в обществе; особенности и состояние системы социальной защиты и помощи в России, детерминирующее восприятие инвалидами системы социального обслуживания по количественным и качественным критериям и показателям; динамичность в появлении новых организаций, занимающихся проблемами инвалидов и оказывающих им социальные услуги; развитие межинституциональных и межсекторных связей в деятельности, направленной на оказание социальных услуг инвалидам.

Теоретико-методологическая основа исследования строится на рассмотрении институциональной природы общественной жизни, институциональных детерминант и характеристик исследуемого объекта.

При теоретическом анализе социального обслуживания людей с инвалидностью использовались идеи ученых, раскрывающих институциональную структуру общества (Т. Веблен, Э. Дюркгейм, Т. Парсонс, Н. Смелзер, Г. Спенсер, Я. Щепаньский). Специфика морфологии и функций института социального обслуживания в современной российской среде была определена с помощью структурно-функционального подхода (Р. Мертон, Т. Парсонс, Н. Смелзер), который также позволил разработать критерии социологического анализа социального обслуживания инвалидов. Формированию целостного представления о качестве функционирования института социального обслуживания способствовало использование процессуального подхода (П. Штомпка и др.).

Процесс институционализации социального обслуживания инвалидов рассматривался в общетеоретическом плане, как с позиции объективистских институциональной и структурно-функциональной теорий, так и с позиции интерпретативной социологии в социально-конструктивистской редакции (П. Бергер и Т. Лукман).

В целом диссертационная работа строится на необходимой взаимосвязи теоретического и эмпирического уровней научного поиска. Результаты эмпирического исследования, осуществленного на региональном уровне, подтверждают и конкретизируют теоретические предположения и выводы автора. При этом сфера значимости основных положений и выводов не ограничивается только лишь одним регионом Российской Федерации.

Методы и информационная база исследования:

- анализ документов и научных источников по проблеме исследования;

- вторичный анализ социологических данных по проблеме исследования;

- анкетный опрос людей с инвалидностью – получателей услуг в сфере социального обслуживания на территории Ставропольского края. Выборочная совокупность исследования представлена 2000 людей с инвалидностью;

- контент-анализ законодательных и нормативных актов, контент-анализ материалов прессы. Был произведен контент-анализ газет «Аргументы и Факты», «Российская газета», «Известия» и «Ставропольская правда» за 2012 год (всего проанализирован 138 публикаций).

Научная новизна исследования заключается в следующем:

- осуществлен институциональный анализ социального обслуживания людей с инвалидностью;
- разработаны критерии и индикаторы институционального анализа социального обслуживания людей с инвалидностью;
- осуществлен анализ складывающихся предпосылок институционализации социального обслуживания инвалидов;
- даны количественные и качественные характеристики реализации основных функций института социального обслуживания относительно категории инвалидов на региональном уровне;
- определены характер и направление институционализации социального обслуживания людей с инвалидностью.

Теоретическая значимость исследования определяется приращением социологического знания среднего уровня, состоящим в теоретическом обосновании целесообразности использования методологического ресурса институционального подхода в социологическом анализе социального обслуживания инвалидов; в адаптации к социологическому анализу социального обслуживания людей с инвалидностью критериев институционального подхода; в установлении взаимозависимости функционирования ряда различных социальных институтов по решению проблем социального обслуживания инвалидов; выявлении потенциала межинституционального и межсекторного взаимодействия в процессе институционализации социального обслуживания инвалидов.

Практическая значимость исследования состоит в возможности использования научного аппарата социологического исследования при анализе проблем инвалидности в современном российском обществе.

Выводы и результаты исследования могут быть использованы:

- в различных отраслях социологического знания – социологии социальной сферы, социологии социальной работы, экономической социологии и социологии труда, социологии социальных изменений;
- в практике осуществления мер социальной политики и управленческой деятельности;
- для разработки и чтения спецкурсов для студентов социологических, социальных, психологических и управленческих специальностей;
- для разработки программ эмпирического исследования проблем инвалидности и социального обслуживания данной категории на региональном уровне.

Материалы диссертационного исследования могут использоваться специалистами органов государственного управления, работниками социальных служб, специалистами в области социально-психологического

консультирования, общественными объединениями и организациями, занимающимися проблемами инвалидности в современной России.

Положения, выносимые на защиту:

1. Институт социального обслуживания населения может быть интерпретирован в качестве частного института относительно института социальной защиты населения. Рассмотрение социального обслуживания населения как социального института представляется возможным вследствие наличия следующих условий: 1) правовой регламентации (институции) социального обслуживания как отдельной сферы деятельности в рамках института социальной защиты населения; 2) функциональной специфики и регламентации; 3) организационной структуры, состоящей из социальных служб; 4) статусно-ролевой структуры, субъектами/институциональными агентами социального обслуживания являются работники социальной службы, то есть лица, непосредственно предоставляющие либо организующие предоставление социальных услуг клиентам социальной службы; 5) отдельным объектом деятельности – клиентом социальной службы; 6) специфическими устойчиво воспроизводимыми социальными практиками оказания социальных услуг.

2. Анализ структурно-организационного аспекта институционализации социального обслуживания инвалидов позволяет прийти к выводу о том, что его потенциальные структурные компоненты не образуют системной целостности и автономности и являются компонентами института социального обслуживания населения. Однако, с другой стороны, существуют и возникают специализированные учреждения социального обслуживания инвалидов, относящиеся к государственной, муниципальной и негосударственной социальным службам, появляются новые поставщики социальных услуг инвалидам, входящие в формирующуюся систему межсекторного и межинституционального социального взаимодействия. Определенную перспективу процессу институционализации социального обслуживания инвалидов несут организации, участвующие в межинституциональном и межсекторном взаимодействии и включающие коммерческие, образовательные, спортивно-оздоровительные и иные организации и общества, оказывающие как безвозмездную социальную помощь, так и немонетарные социальные услуги инвалидам.

3. Институт социального обслуживания выполняет универсальные и специфические функции, которые помогают клиентам социальных служб в решении возникших у них социальных проблем. Функции, выполняемые институтом социального обслуживания, можно разделить на универсальные: функция закрепления и воспроизводства общественных отношений; регулятивная функция; интегративная функция (функция социокультурной интеграции); транслирующая функция;

коммуникативная функция; и специфические: а) жизнеохранительная функция; б) социостабилизирующая функция; в) функция социальной помощи; г) функция консультирования; д) функция социального корректирования. Институционализация социального обслуживания инвалидов в функциональном аспекте потенциально возможна в силу специфики объекта социальной помощи – клиента социальной службы, имеющего инвалидность и специфики комплекса оказываемых ему социальных услуг. Если анализ структурно-организационного аспекта институционализации социального обслуживания инвалидов позволяет прийти к выводу о том, что его потенциальные структурные компоненты не образуют системной целостности и автономности, являются компонентами института социального обслуживания населения, то в функциональном аспекте – возможно вычленение функций социального обслуживания инвалидов и формирование целевого и функционального единства нового социального субинститута.

4. Исследование предпосылок институционализации социального обслуживания инвалидов основывалось на следующих институциональных критериях: 1) критерий функциональности (функциональный критерий) позволяет дать количественную характеристику основных показателей реализации институциональных функций социального обслуживания, и, прежде всего, определить степень выполнения функций институтом социального обслуживания; 2) структурный критерий, по которому определяется соответствие структуры социального обслуживания социальным стандартам, как в системах различного уровня (федеральные, региональные, муниципальные), так и в учреждениях социального обслуживания; 3) критерий качества процесса социального обслуживания инвалидов является основанием оценки совокупности характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или вновь возникающих потребностей потребителей услуг; 4) критерий межинституционального взаимодействия, который дает возможность оценить интенсивность и качество сотрудничества института социального обслуживания с другими социальными институтами в обслуживании инвалидов.

5. Ввиду того, что институт социального обслуживания населения не справляется со своими функциями социального обслуживания инвалидов, как поставщик услуг обнаруживает невысокие количественные и качественные оценки своей деятельности со стороны потребителей услуг, возникает необходимость в интенсификации процесса институционализации социального обслуживания инвалидов и обособление его в отдельный частный институт (субинститут) по отношению к институту социального обслуживания населения.

6. Интенсификация процесса институционализации социального обслуживания инвалидов и, в конечном итоге, его завершение и

формирование в отдельный социальный институт будет зависеть от процессов межсекторного и межинституционального взаимодействия института социального обслуживания населения с другими социальными институтами и поставщиками социальных услуг в решении проблем инвалидов.

Соответствие диссертации паспорту научной специальности.

Отраженные в диссертации научные положения соответствуют области исследования специальности 22.00.04 – Социальная структура, социальные институты и процессы, пункту 5 «Трансформационные социально-стратификационные процессы современного российского общества. Основные пути формирования новой социальной структуры», пункту 11 «Социальная динамика и адаптация отдельных групп и слоев в трансформирующемся обществе», пункту 21 «Роль социальных институтов в трансформации социальной структуры общества», пункту 31 «Здоровье населения в социальном контексте. Факторы, влияющие на формирование здорового поколения, как критерий социальной дифференциации».

Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечивается использованием обширного спектра методик, адекватных целям и задачам исследования. Надежность полученных данных обеспечивается достаточным объемом выборки и качественным анализом полученной информации с использованием математико-статистических методов обработки информации.

Апробация результатов исследования. Основное содержание диссертационного исследования изложено в 19 публикациях общим объемом 5,7 п.л. (в том числе в 3 статьях в изданиях, рекомендованных ВАК и главе в монографии «Вопросы социальной сплоченности общества на Кавказе»).

Материалы и результаты исследования обсуждались на ежегодных научно-технических конференциях по итогам работы профессорско-преподавательского состава СевКавГТУ (2008, 2009, 2010, 2011); на IV Всероссийской научно-практической конференции (Пенза, 2009); на межрегиональных научно-практических конференциях (Краснодар, 2010; Элиста, 2011); на X Научной конференции «Ломоносовские чтения» 2011 года, X Международной научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов – 2011» (Севастополь, 2011) и международной заочной научно-практической конференции «Актуальные технологии социальной сферы: история и современность» (Ставрополь, 2012).

Объем и структура диссертационной работы. Диссертация содержит введение, две главы, состоящие из 6 параграфов, заключение, список литературы из 130 наименований и 1 приложение. Объем диссертации составляет 176 страниц.

II. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Во введении обоснована актуальность темы исследования, рассмотрена степень ее разработанности, определены цели и задачи исследования, научная новизна, теоретическая и практическая значимость диссертации.

В первой главе – «Теоретические основы изучения социального обслуживания людей с инвалидностью» – на основе изучения социального обслуживания рассмотрен структурно-организационный и функциональный аспекты институционализации социального обслуживания людей с инвалидностью.

Первый параграф «Социальное обслуживание как объект институционального анализа» посвящен анализу становления социального обслуживания в целом, и социального обслуживания инвалидов как отдельного института.

В параграфе приводятся различные понятия «социальный институт», которые рассматриваются в рамках многообразных социологических теорий, на основании которых дается общее определение понятию «социальный институт» – это установленная структура социальной деятельности, осуществляемая посредством системы поведения, возникновение которой обусловлено задачами, решаемыми данным институтом и выполнением им определенных функций.

В параграфе отмечается, что каждый социальный институт характеризуется наличием цели деятельности, конкретными функциями, которые обеспечивают достижение этой цели. Социальные институты функционируют лишь при наличии соответствующих общественных потребностей. В процессе развития и функционирования социального института, как правило, выявляются и разрешаются противоречия разного рода. Среди таких противоречий самым существенным является противоречие между потребностями индивидов, социальных групп, с одной стороны, и возможностями их удовлетворения, с другой. Оно проявляется как в рамках отдельных социальных институтов, так и на уровне системы институтов в обществе в целом.

Автор обозначает, что одним из многочисленных и необходимых обществу является институт социального обслуживания населения, который может быть рассмотрен в качестве частного института относительно института социальной защиты населения. Система социального обслуживания населения удовлетворяет всем признакам социального института, поэтому мы можем с полной уверенностью интерпретировать социальное обслуживание населения как социальный институт.

Функционирование института социального обслуживания людей с инвалидностью основывается на нормативно-правовых документах, регулирующих отношения в области социального обслуживания указанной

категории граждан. Диссертант отмечает, что социальное обслуживание инвалидов – это не только удовлетворение их потребностей путем предоставления помощи в жизнедеятельности, но и комплекс реабилитационных мероприятий в отношении инвалидов, позволяющих им вести полноценный образ жизни.

Можно предположить, что институционализация социального обслуживания инвалидов в России будет непосредственно зависеть от протекания процессов межсекторного взаимодействия государственных структур, коммерческих предприятий и некоммерческих организаций и позиции самих инвалидов, являющихся не только объектом, но и субъектом института социального обслуживания.

Второй параграф «Структура института социального обслуживания и структурно-организационный аспект институционализации социального обслуживания инвалидов» раскрывает сущность социальной структуры института социального обслуживания.

В начале параграфа выделяется ряд черт, присущих деятельности социальных учреждений:

1. Они создаются для осуществления поставленных целей, к достижению которых стремятся. Учреждения представляют собой одновременно средство и инструмент функционирования персонала; корректируют деятельность в достижении поставленной цели, организуя совместную работу всех членов коллектива, так как поставленной цели можно достичь только совместными усилиями.

2. У сотрудников учреждения существует определенная иерархия. Руководство учреждения нанимает на работу высококвалифицированных специалистов, обладающих знаниями и опытом, который необходим для исполнения порученных им обязанностей; необходимо постоянное повышение уровня образования работников на курсах переподготовки и повышения квалификации.

3. В учреждении существует разделение труда на основе выполняемых функций. Организации выполняют свою деятельность на основе вертикального и горизонтального подчинения. Если организация строится по вертикальной иерархии, то в ней существуют распоряжающаяся и подчиняющаяся структурные подразделения. Управляющая структура согласовывает деятельность горизонтальных систем. Организационное подчинение по вертикали способствует достижению целостности, придает организации действенность и устойчивость функционирования.

4. Для контроля и регулирования деятельности различных элементов учреждения существуют определенные возможности и средства.

Систему социальных служб объединяет следование общим принципам, которые делают эту систему цельной и последовательной:

принцип приоритета государственных начал, принцип опоры на общественное участие, принципы территориальности и информированности.

Деятельность социальной службы осуществляется в двух направлениях: социальная помощь и социальная защита. Осуществление работы социальной службы базируется на следующих подходах:

- помощь осуществляется по направлению реинтеграции;
- к каждому клиенту необходим индивидуальный подход;
- социальная помощь оказывается на основании ее разделения между клиентами социальных служб в зависимости от степени нужды;
- получатель помощи сам является субъектом помощи.

Далее следует характеристика типов, видов и форм социального обслуживания. Диссертант подчеркивает, что структура социальных учреждений института социального обслуживания населения включает учреждения: 1) не оказывающие услуги инвалидам; 2) оказывающие услуги как инвалидам, так и иным категориям нуждающихся в социальных услугах граждан; 3) специализированные учреждения, оказывающие социальные услуги инвалидам и вместе с ними категории пожилых граждан.

Параграф заканчивается выводом о том, что определенную перспективу процессу институционализации социального обслуживания инвалидов несут организации, входящие в механизмы межинституционального и межсекторного взаимодействия и включающие коммерческие, образовательные, спортивно-оздоровительные и иные организации и общества, оказывающие как безвозмездную социальную помощь, так и немонетарные социальные услуги инвалидам.

На сегодняшний день происходит развитие сети учреждений и предприятий социального обслуживания, появляются их новые виды. Это дает возможность создать предпосылки для решения большего числа социальных проблем обслуживаемых клиентов. Деятельность специализированных учреждений социального обслуживания инвалидов способствует процессу образования института социального обслуживания людей с инвалидностью внутри института социального обслуживания.

Третий параграф «Функции института социального обслуживания и функциональный аспект институционализации социального обслуживания инвалидов». Современные общества становятся все более сложными системами, и в соответствии с этим усложняются требования, предъявляемые к функционированию социальных институтов.

Рассматривая функции социальных институтов, необходимо заметить, что в любом институте существуют явные и скрытые функции. Институт социального обслуживания выполняет универсальные и

специфические функции, помогающие клиентам социальных служб в решении возникающих у них социальных проблем. В параграфе даны их описания и подробные характеристики.

Первым этапом реабилитационных мероприятий является установление степени инвалидности. Для установления структуры и степени ограничения жизнедеятельности индивида необходимо провести реабилитационно-экспертную диагностику с целью потребности в мерах социальной защиты. Такую диагностику осуществляют бюро медико-социальной экспертизы, функции которой детально изложены в данной части исследования.

Для людей с инвалидностью большое значение имеет медицинская помощь и поддержка, которая в институте социального обслуживания выполняется посредством функции социально-медицинской помощи инвалидам, которая также подробно излагается в параграфе.

Множество проблем людей с ограниченными возможностями требуют многообразных путей их решения. Социальные учреждения редко выполняют только одну функцию, как правило, это набор взаимосвязанных функций, способствующих оказанию социальной помощи людям с инвалидностью.

Общий вывод, который формулирует автор: институционализация социального обслуживания инвалидов в функциональном аспекте возможна, так как объектом социальной помощи является человек со специфическими нуждами и ему необходимо оказывать специфические социальные услуги (т. е. выполнять специфические функции). Таким образом, по функциональному основанию возможна институционализация социального обслуживания людей с инвалидностью в отдельный субинститут.

Вторая глава «Характеристика институционализации социального обслуживания людей с инвалидностью» посвящена качественному анализу условий институционализации социального обслуживания людей с инвалидностью; взаимодействию института социального обслуживания с другими институтами.

В первом параграфе «Критерии и индикаторы институционального анализа социального обслуживания инвалидов» диссертантом разработаны критерии и индикаторы определения уровня институционализации социального обслуживания инвалидов.

Показателями функционального критерия являются:

- 1) осведомленность инвалидов о праве получения социального обслуживания;
- 2) осведомленность системы (учреждения), предоставляющих социальные услуги, о реальных потребностях их получателей;
- 3) своевременность предоставления клиентам информации о предоставляемых социальных услугах;

- 4) соответствие функций системы (учреждения) социального обслуживания перечню актуальных потребностей клиентов;
- 5) деятельность системы (учреждения) социального обслуживания по выявлению потребностей клиентов;
- 6) влияние социального обслуживания на поведение индивидов.

Показателями структурного критерия являются:

- 1) достаточность учреждений социального обслуживания и структурных подразделений (профильных, специализированных) для удовлетворения соответствующих потребностей инвалидов;
- 2) соответствие «мощности» учреждений социального обслуживания нормам предоставления услуг социального обслуживания;
- 3) доступность предоставляемых услуг социального обслуживания для инвалидов (оптимальность их размещения на муниципальном и региональном уровнях).

Критерий качества процесса социального обслуживания инвалидов включает в себя следующие показатели:

- 1) регулярность предоставления социальных услуг;
- 2) оперативность предоставления социального обслуживания;
- 3) соответствие услуги имеющейся потребности;
- 4) полнота предоставления услуги;
- 5) время ожидания предоставления услуги;
- 6) удовлетворенность набором социальных услуг;
- 7) квалификация специалистов;
- 8) вежливость, чуткость персонала (отношение специалистов к клиентам);
- 9) внутренняя обстановка учреждения, комфортность условий обслуживания.

Показатели межинституционального критерия:

- 1) отражение межинституционального взаимодействия в законодательных и нормативных актах, регулирующих функционирование института социального обслуживания;
- 2) интенсивность межинституционального взаимодействия.

На основе указанных критериев диссертантом был подготовлен инструментарий получения эмпирических данных о функционировании института социального обслуживания людей с инвалидностью.

Во втором параграфе «Анализ складывающихся предпосылок институционализации социального обслуживания инвалидов» изучались потребности получателей социальных услуг – инвалидов и выявление системной структурной и функциональной необходимости и возможности институционализации социального обслуживания данной категории в отдельный субинститут.

Исследование проведено на территории Ставропольского края, во всех его социально-экономических районах, в которых в различной степени

развита сеть учреждений социального обслуживания населения. Целевой группой граждан, среди которых проводился анкетный опрос, были люди с тяжелыми заболеваниями, получившие инвалидность в различные периоды своей жизни.

При анализе функционирования института социального обслуживания инвалидов была получена социальная характеристика людей с инвалидностью. Согласно ответам респондентов, почти половина опрошенных инвалидов проживают в семье (женаты или замужем) – 47%. По образованию респонденты распределились следующим образом: граждан со средним или средним специальным образованием (28,1% и 26,0% соответственно), также значительна доля инвалидов с высшим образованием (16,7%). Свое материальное положение в целом респонденты оценили как весьма тяжелое: каждый третий ответивший (33,4%) указал, что средств ему хватает только на питание. В общей выборке каждый второй респондент (49,5%) считает свое социальное положение низким, и только один из ста оценивает его высоко.

По оценке инвалидов, отношение в обществе к ним преимущественно доброжелательное (43,3%) или нейтральное (24,7%)

Таблица 1.

Восприятие инвалидами отношения к ним окружающих граждан

Вариант отношения	оценки	Доля респондентов, выбравших данный вариант ответа					
		Общее		Горожане		Селяне	
		Кол-во ответов	%%	Кол-во ответов	%%	Кол-во ответов	%%
Доброжелательное		870	43,3	571	46,6	285	49,1
Нейтральное		496	24,7	352	28,3	142	24,5
Настороженное		125	6,2	97	7,9	26	4,5
Негативное		108	5,4	77	6,3	31	5,3
Враждебное		38	1,9	25	2,0	13	2,2
Затрудняюсь ответить		191	9,5	103	8,4	83	14,3
Итого		1823	90,8	1225	100	580	100
Не дали оценки		177	9,2				

Эмпирические данные характеризуют низкий реальный социальный статус инвалидов, что сказывается на их потребностях, ожиданиях и на отношении к социальному обслуживанию.

По данным исследования, наибольшую потребность инвалиды испытывают в медицинском обслуживании и обеспечении лекарствами (71% и соответственно 64%). Юридические консультации и психологическая поддержка требуются примерно одинаковому количеству инвалидов (28% и 24%). Помощь в трудоустройстве и профессиональном обучении требуется небольшому количеству опрошенных инвалидов (16,3% и 13,6%), скорее всего, трудоспособного возраста. Таким образом,

можно отметить, что потребности у людей с инвалидностью разнообразные, но большая их часть касается состояния здоровья.

Отношение к социальному обслуживанию отражается в степени удовлетворенности клиентов набором социальных услуг и доступностью учреждения. Доступными учреждения считают 45,4% опрошенных инвалидов, четверть респондентов считают, что здания учреждений недоступны для маломобильных граждан (24,1%). Удовлетворенность обслуживанием высказали 38% опрошенных людей с различными видами инвалидности; неудовлетворенность – 26%. Главной причиной недовольства набором услуг является отсутствие тех из них, которые нужны инвалидам.

При оценке инвалидами качества процесса социального обслуживания нами было принято разделение характеристик на несколько параметров, каждому из которых давалась собственная оценка. Качеством социального обслуживания по результатам опроса оказались полностью удовлетворены только 15,8 % респондентов. Чаще всего недовольство социальным обслуживанием проявляют граждане с высшим образованием, что вполне объяснимо их более высоким уровнем самооценки и требований.

Таблица 2.

Оценка качества социального обслуживания респондентами с разным уровнем образования

	Вариант параметра оценки	Доля граждан (% от численности группы), поддержавших приведенный вариант				
		Неполное среднее	Среднее	Среднее специальное	Неполное высшее	Высшее
1	Не удовлетворен социально-медицинскими услугами	57,9	58,4	56,9	41,8	59,0
2	Не удовлетворен отношением социальных работников	11,1	10,4	7,9	10,5	14,8
3	Не удовлетворен регулярностью обслуживания	13,0	14,7	16,7	8,1	28,2
4	Не удовлетворен правилами обслуживания	13,6	13,5	13,0	10,5	19,5

Уровень организации обслуживания характеризуется также количеством жалоб и обращений граждан по проблемным вопросам. В целом с жалобами в вышестоящие инстанции обращался каждый пятый респондент. Не обращались 70%, затруднились ответить 7,1%, многократно обращались 2,4%.

Таким образом, можно утверждать, что жизнеохранительная и социостабилизирующая функции института социального обслуживания населения выполняются не в полном объеме. Большое количество

нареканий у людей с инвалидностью вызывает работа медико-социальной экспертизы, поэтому функцию социального корректирования нельзя считать выполняемой на должном уровне. Следовательно, процесс институционализации социального обслуживания инвалидов и обособление его в отдельный субинститут является возможным по функциональному критерию.

Отсутствие необходимого набора социальных услуг для инвалидов в учреждениях, связанное с организационными ограничениями и отсутствие физической доступности самого учреждения говорит о неразвитости структуры института социального обслуживания. Значит, по структурному критерию институционализация социального обслуживания инвалидов также обнаруживает явную перспективу.

Проанализировав оценку людьми с инвалидностью качества социального обслуживания, можно заметить, что уровень удовлетворенности качеством процесса социального обслуживания весьма низкий. Сохраняется необходимость развития социальных служб в сторону повышения качества их деятельности и уровня профессионализма кадрового состава социальных служб.

Третий параграф «Межинституциональный и межсекторный аспект институционализации социального обслуживания инвалидов» рассматривает взаимодействие института социального обслуживания инвалидов с другими институтами, затрагивающими возможности по решению проблем инвалидов.

В параграфе раскрываются особенности исследуемого института взаимодействия с другими социальными институтами. При изучении межинституционального взаимодействия в эмпирической части исследования автор опирался не только на мнения получателей услуг, но и на анализ законодательных актов, сайтов учреждений социальной защиты и материалов прессы.

Межинституциональным взаимодействием по социальному обслуживанию инвалидов является установление контактов с тем или иным учреждением, относящихся к конкретному институту. Дальнейшая работа выстраивается поэтапно в соответствии с поставленной задачей.

В улучшении социального самочувствия и решении проблем людей с инвалидностью первостепенное значение имеет институт семьи, который активно взаимодействует с институтом социального обслуживания.

Институт образования обеспечивает дошкольное, внешкольное воспитание и обучение инвалидов, средне-профессиональное и высшее образование. Предоставление одинаковых возможностей со здоровыми людьми в получении образования для инвалидов является немаловажной составной реализацией принципа независимой жизни.

Взаимодействие с институтом занятости способствует трудовой реабилитации и финансовой независимости инвалида. Не всегда инвалиды

могут реализовать свое право на работу, в результате чего они ищут способы самовыражения в других сферах жизнедеятельности. Такими сферами являются спорт и культура, которые являются самостоятельными институтами, взаимодействующими с институтом социального обслуживания. Опыт создания условий для занятий людей с инвалидностью физкультурой и спортом на уровне различных регионов довольно обширен и представлен разнообразными видами и формами, что подробно описано автором в данной части исследования.

Также в параграфе представлены результаты анализа газетных публикаций с целью выяснения частоты освещаемости проблем инвалидов в отечественной прессе. Проведенный контент-анализ публикаций в прессе по проблемам инвалидности и организации социального обслуживания инвалидов показал, что информация о социальном обслуживании инвалидов, как, впрочем, и обо всей проблематике, связанной с социальным положением инвалидов, очень фрагментарна и весьма односторонняя.

Взаимодействие с каждым институтом имеет свои «плюсы» и «минусы». Взаимодействие института социального обслуживания с институтом семьи помогает смягчить социально-напряженную атмосферу и способствует взаимодействию личности, семьи и общества. Сотрудничество института социального обслуживания с институтом образования способствует обретению опыта общения ребенка-инвалида со сверстниками и взрослыми людьми; вырабатывает навыки толерантности. Недостатками является отсутствие универсального дизайна в школах и незнание педагогами образовательных учреждений особенностей воспитания и обучения детей-инвалидов.

Несмотря на наличие законодательных основ существования института занятости, правовое обеспечение трудоустройства инвалидов в настоящее время вряд ли можно признать удовлетворительным. Так, инвалиды испытывают большие сложности в приобретении работы, поскольку список профессий, на которых человек с инвалидностью может работать, весьма узкий и вакансий практически не бывает. Одним из путей по решению проблем с трудоустройством инвалидов является квотирование рабочих мест, но и оно имеет недостатки. Квотирование затрагивает только предприятия численностью более 100 человек; при квотировании чаще трудоустраиваются инвалиды с незначительными нарушениями здоровья и на менее квалифицированные должности. В результате чего инвалиды ищут способы самовыражения в других сферах жизнедеятельности. Такими сферами являются спорт и культура, которые являются самостоятельными институтами, взаимодействующими с институтом социального обслуживания. Данное взаимодействие позволяет реализовывать возможности для реабилитации и социальной интеграции инвалидов.

Для предоставления инвалидам возможности вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех ее проявлениях необходимо принимать соответствующие меры по обеспечению доступа инвалидов к объектам инфраструктуры, которые необходимы для полноценной жизнедеятельности, наравне со здоровыми людьми, как в городских, так и в сельских населенных пунктах. Этому способствует взаимодействие институтами власти и градостроительства с институтом социального обслуживания.

Взаимодействие института социального обслуживания с институтом масс-медиа оказывает содействие распространению информации о нуждах инвалидов в обществе и ведет к изменению отношения общества к данной категории населения.

Однако взаимодействие института социального обслуживания с другими социальными институтами не всегда оказывается продуктивным, так как существует разобщенность действий различных институтов и представляющих их социальных организаций. Для дальнейшего улучшения сотрудничества необходимо синхронное взаимодействие данных институтов. Таким образом, интенсификация процесса институционализации социального обслуживания инвалидов и, в конечном итоге, его завершение и формирование в отдельный социальный институт будет зависеть от процессов межсекторного и межинституционального взаимодействия института социального обслуживания населения с другими социальными институтами и поставщиками социальных услуг в решении проблем инвалидов.

В заключении подводятся итоги диссертационного исследования.

1. Проблема инвалидности была актуальна во все времена. В настоящее время отношение к инвалидности отражает социальную несостоятельность, нравственную неполноценность общества.

2. Для более полного освещения проблемы диссертационного исследования система социального обслуживания была рассмотрена как социальный институт, обладающий определенными признаками и выполняющий специфические функции, помогающие людям, в том числе с инвалидностью, решать их повседневные проблемы посредством социального обслуживания.

3. Социальное обслуживание людей с инвалидностью осуществляется через систему социальных служб, которые руководствуются общими принципами, что делает эту систему синхронной и единой. Это позволило анализировать содержание и организацию социального обслуживания людей с инвалидностью не по персональным достижениям конкретного учреждения, а по типу учреждения.

4. Институциональный анализ социального обслуживания людей с инвалидностью обусловил разработку критериев и индикаторов данного анализа.

5. На основе результатов эмпирического исследования были выявлены следующие факты: низкий социальный статус инвалидов и низкая оценка инвалидами своих возможностей, что сказывается на их потребностях и ожиданиях, на выборе жизненных стратегий и на отношении к социальному обслуживанию.

6. Анализ социального обслуживания людей с инвалидностью, показал, что эта сторона жизнедеятельности инвалидов пока еще не гарантирует значительного повышения их социального самочувствия. Таким образом, можно утверждать, что жизнеохранительная и социостабилизирующая функции института социального обслуживания населения выполняются не в полном объеме. Так как большое количество нареканий у людей с инвалидностью вызывает работа медико-социальной экспертизы, то функцию социального корректирования нельзя считать выполняемой на должном уровне. Следовательно, процесс институционализации социального обслуживания инвалидов и обособление его в отдельный субинститут является возможным по функциональному критерию.

7. Отсутствие необходимого набора социальных услуг для инвалидов в учреждениях, связанное с организационными ограничениями и отсутствие физической доступности самого учреждения говорит о неразвитости структуры института социального обслуживания. Значит, по структурному критерию институционализация социального обслуживания инвалидов также имеет явную перспективу.

8. Эффективное решение важнейших проблем людей с инвалидностью в обществе затрагивает целый ряд институтов, относящихся к разнообразным социальным подсистемам. Решение проблем инвалидов требует более активного включения в процесс институтов семьи, образования, реабилитации, правовых, культурных и экономических институтов. Различные институты в своей структуре имеют функциональные возможности, ресурсы и потенциал для удовлетворения специфических потребностей людей с инвалидностью.

Таким образом, выдвинутая автором гипотеза исследования нашла свое теоретическое и эмпирическое подтверждение, а цель исследования была достигнута.

III. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ВЫВОДЫ ДИССЕРТАЦИИ ОТРАЖЕНЫ В СЛЕДУЮЩИХ РАБОТАХ.

Статьи в изданиях, рекомендованных ВАК России:

1. Ильченко, Е. В. Институциональные функции социального обслуживания людей с инвалидностью [Текст] / Е. В. Ильченко // Вестник СевКавГТУ. – 2011. – №3 (28). С. 122-126. – 0,45 п.л.

2. Ильченко, Е. В. Социологический анализ социального обслуживания инвалидов в Ставропольском крае [Текст] / Е. В. Ильченко //

Казанская наука. №8 2011г. – Казань: Изд-во Казанский Издательский Дом, 2011. – 390 с. С. 333-335. – 0,5 п.л.

3. Ильченко, Е. В. Критерии институционального анализа социального обслуживания людей с инвалидностью [Текст] / Е. В. Ильченко // Вестник костромского государственного университета им. Некрасова том 17, №3, 2011. С. 319-321. – 0,4 п.л.

Монографии:

4. Институт социального обслуживания как фактор включения инвалидов в общество // Вопросы социальной сплоченности общества на Кавказе: коллективная монография / под ред. В. С. Ткаченко. – Ставрополь: Альфа Принт. 2012. – 152 с. С. 79-97. – 1,2 п.л.

Статьи в научных изданиях, тезисы докладов:

5. Ильченко, Е. В. Отношение местного сообщества к интеграции людей с инвалидностью [Текст] / Е. В. Ильченко // Материалы пятой межрегиональной научной конференции «Студенческая наука – экономике России» (19-20 апреля 2005) Том второй. Общественные науки. Ставрополь: СевКавГТУ, 2005. С. 84-85. – 0,1 п.л.

6. Ильченко, Е. В. Образование людей с ограниченными возможностями здоровья [Текст] / Е. В. Ильченко // Семья. Культура. Образование: сборник тезисов докладов участников II открытой краевой научно-практической конференции – Министерство образования Ставропольского края. Краевой центр эстетического воспитания детей им. Ю.А. Гагарина. - Ставрополь: СКИПКРО, 2007. – 64 с. С. 48-49. – 0,1 п.л.

7. Ильченко, Е. В. Социальное обслуживание людей с инвалидностью на региональном уровне [Текст] / Е. В. Ильченко // Аспирантский ежегодник. Актуальные проблемы политологии и социально-экономических дисциплин: сборник научных статей [Текст] / научный редактор д. полит. н., проф. Г.В. Косов. – Выпуск I. – Ставрополь: Ставролит, 2008. – 100 с. С. 135-142. – 0,5 п.л.

8. Ильченко, Е. В. Становление и развитие системы социального обслуживания инвалидов в России [Текст] / Е. В. Ильченко // Аспирантский ежегодник. Актуальные проблемы политологии и социально-экономических дисциплин: сборник научных статей [Текст] / научный редактор д. полит. н., проф. Г.В. Косов. – Выпуск II. – Ставрополь: Ставролит, 2009. – 108 с. С. 38-45. – 0,5 п.л.

9. Ильченко, Е. В. Социальная реабилитация детей-инвалидов [Текст] / Е.В. Ильченко // Проблемы социальной защиты населения: сборник статей IV Всероссийской научно-практической конференции. – Пенза: Приволжский Дом знаний, 2009. – 88 с. С. 27-29. – 0,2 п.л.

10. Ильченко, Е. В. Инвалидность как социальное явление в современных условиях [Текст] / Е. В. Ильченко // Материалы XXXVIII научно-технической конференции по итогам работы профессорско-

преподавательского состава СевКавГТУ за 2008 год. Том второй. Общественные науки. Ставрополь: СевКавГТУ, 2009. С. 165-166. – 0,1 п.л.

11. Ильченко, Е. В. Социальное обслуживание инвалидов в Ставропольском крае [Текст] / Е. В. Ильченко // Сборник научных трудов Северо-Кавказского государственного технического университета. Серия «Гуманитарные науки», 2010 №8. С. 59-62. – 0,35 п.л.

12. Ильченко, Е. В. Институциональный анализ социального обслуживания населения [Текст] / Е. В. Ильченко // Материалы XXXIX научно-технической конференции по итогам работы профессорско-преподавательского состава СевКавГТУ за 2009 год. Том третий. Общественные науки. Ставрополь: СевКавГТУ, 2010. 131 с. С. 82-83. – 0,1 п.л.

13. Ильченко, Е. В. Молодые инвалиды на рынке труда [Текст] / Е. В. Ильченко // Актуальные проблемы социального развития российской молодежи и пути оптимизации государственной молодежной политики: Материалы межрегиональной научно-практической конференции. Краснодар: Просвещение-Юг, 2010. – 195 с. С46-48. – 0,2 п.л.

14. Ильченко, Е. В. Сравнительный анализ зарубежного и российского опыта становления системы социального обслуживания инвалидов [Текст] / Е. В. Ильченко // Социальная эволюция, идентичность и коммуникация в XXI веке: сборник научных статей (по материалам второй международной научно-практической конференции). Ставрополь: СевКавГТУ, 2010. – 238 с. С.109-111. – 0,4 п.л.

15. Ильченко, Е. В. Социальное обслуживание как социальный институт [Текст] / Е. В. Ильченко // Материалы XIV региональной научно-технической конференции «Вузовская наука – Северо-Кавказскому региону». Том второй. Общественные науки. Ставрополь: СевКавГТУ, 2010. 169 с. С.112-113 – 0,1 п.л.

16. Ильченко, Е. В. Межинституциональное взаимодействие в решении проблем людей с ограниченными возможностями [Текст] / Е. В. Ильченко // Материалы XL научно-технической конференции по итогам работы профессорско-преподавательского состава СевКавГТУ за 2010 год. Том второй. Общественные науки. Ставрополь: СевКавГТУ, 2011, - 160 с. С. 94-95. – 0,1 п.л.

17. Ильченко, Е. В. Социальная политика Российской Федерации в отношении людей с инвалидностью [Текст] / Е. В. Ильченко // Материалы X Научной конференции «Ломоносовские чтения» 2011 года и X Международной научной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов – 2011», Севастополь, 2011. С.187-188. – 0,1 п.л.

18. Ильченко, Е.В. Структура института социального обслуживания [Текст] / Е. В. Ильченко // Модернизация и перспективы развития современного общества: социально-экономические и историко-правовые

проблемы. Материалы IV межрегиональной научно-практической конференции. Элиста, 2011. С. 276-278. – 0,2 п.л.

19. Ильченко, Е. В. Качество социального обслуживания людей с инвалидностью и их социальное самочувствие [Текст] / Е. В. Ильченко, В.С. Ткаченко // Актуальные технологии социальной сферы: история и современность. Сборник материалов международной заочной научно-практической конференции (Ставрополь, 25 декабря 2012) / Под общей ред. проф. Е.И. Зритневой. – Северо-Кавказский Федеральный университет, гуманитарный институт, социально-психологический факультет. Министерство образования Ставропольского края. СКИРО ПК и ПРО – Ставрополь: СКИРО ПК и ПРО, 2012 – 233 с. С. 183-187. – 0,5 / 0,1 п.л.

Подписано в печать 20.05.13
Формат 60x84 1/16 Усл.печ.л. 1,5 Уч.-изд.л. 1,39
Бумага офсетная Тираж 100 экз. Заказ 328

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

Отпечатано в полном соответствии
с качеством предоставленного электронного оригинала-макета
в ООО «Ветеран»