



*Бюджетное учреждение Ханты Мансийского автономного округа – Югры  
«Комплексный центр социального обслуживания населения «Радуга»*

# **МУЛЬТИМЕДИЙНАЯ РАЗРАБОТКА УЧЕБНОГО ЗАНЯТИЯ**

**"Современные технологии как инструмент  
управления качеством социального обслуживания»  
(семинар-практикум)**

**Н.Г.Тюмавина**  
методист  
бюджетного учреждения  
Ханты Мансийского  
автономного округа-Югры  
«Комплексный центр  
социального обслуживания  
населения «Радуга»

**г.п.Излучинск 2013г.**

**Целевая группа:** педагогические работники , психологи, специалисты по социальной работе учреждения.

---

---

**Цель:** определение необходимости и возможности применения современных технологий как инструмента повышения качества социального обслуживания. Обогащение профессионального опыта специалистов по применению современных технологий в практической деятельности.

---

---

**Задачи:**

1. Систематизировать теоретические знания о социально-педагогических понятиях "компетентностный подход", "компетентность": смыслы и содержание понятий.
2. Проанализировать и определить влияние применения современных технологий в контексте компетентностного подхода на качество социального обслуживания.
3. Ознакомить с опытом работы специалистов по использованию современных технологий в практике деятельности учреждения социального обслуживания.

# Формы организации и виды деятельности:

---

---

## **Формы организации:**

Фронтальная  
Групповая

## **Форма проведения:**

Семинар-  
практикум

## **Виды деятельности:**

**Познавательная:** просмотр презентации, решение проблемных ситуаций, ознакомление с опытом работы.

**Коммуникативная:** ответы на вопросы, обсуждение, анализ работы.

**Игровая:** игра «Проблемы на ладошке», игра «Последствия».

**Двигательная:** Игра «Аплодисменты по кругу».

**Продуктивная:** мини-сочинение.

## Материал и оборудование:

- компьютер, медиа-проектор, экран, музыкальный центр;
  - презентация “Современные технологии в контексте компетентностного подхода”;
  - карточки для игры “Последствия”;
  - визитки, мячик, ручки, чистые листы бумаги, фломастеры.
- 
- 

## Методы и приёмы:

**словесные:** беседа, рассказ, вопросы, пояснение, повторение и уточнение;

**наглядные:** демонстрация презентации;

**практические:** упражнение, мозговой штурм, дидактическая игра;

**игровые:** проблемно – игровая ситуация, игровой сюжет;

**стимулирующие:** подчеркивание достижений, ситуация успеха.

## **Предварительная работа:**

- подбор методической литературы по проблеме, организация тематической выставки;
  - анализ эффективности технологий, используемых в работе специалистов;
  - анализ эффективности деятельности специалистов;
  - консультации по теме семинара;
  - презентации опыта специалистов по использованию современных технологий в практике деятельности.
- 
- 

## **ВЗАИМОСВЯЗЬ ЦЕЛЕЙ**

**данного мероприятия с целями других видов деятельности и направленность на практическую деятельность специалистов:**

Данное мероприятие является одним из цикла мероприятий по изучению и внедрению современных технологий в деятельность учреждения, развитию профессиональной компетентности и профессионального мастерства специалистов.

Цели данного мероприятия тесно перекликаются с целями всего блока методической деятельности по развитию инновационной деятельности и повышению профессионализма сотрудников учреждения.

## **Аппарат для оценивания:**

положительная оценка деятельности всех участников, анкета обратной связи

---

---

## **Мотивация и интерес к образовательной деятельности**

достигается путём эмоционального вхождения в тему, использованием разнообразного демонстрационного материала, созданием ситуации успеха, проблемно - игровой ситуации.

# Структура семинара-практикума:

этап	цель	содержание	Продолжительность
<b>Организационный</b>	<i>Создание благоприятной эмоциональной обстановки. Целеполагание.</i>	<i>Приветствие. Сообщение целей и задач, программы работы семинара. Упражнение "Представление"</i>	5-10 минут
<b>Основной</b>	<i>Расширение и систематизация теоретических знаний специалистов о социально-педагогических понятиях "компетентностный подход", "компетентность". Определение влияния применения современных технологий в контексте компетентностного подхода на качество социального обслуживания. Ознакомление с опытом работы специалистов по использованию современных технологий в практике деятельности учреждения социального обслуживания.</i>	<i>Теоретическая часть: Презентация "Современные технологии в контексте Компетентностного подхода".  Практическая часть: Деловая игра Мини-сочинение Игра "Проблема на ладошке" Игра "Последствия"</i>	90 минут
<b>Заключительный</b>	<i>Подведение итогов, оценка деятельности</i>	<i>Упражнение «Обратная связь» Игра «аплодисменты по кругу».</i>	5-10 минут

## Организационный этап:

---

### **Приветствие участников. Сообщение целей и задач, программы работы семинара.**

Здравствуйте, уважаемые коллеги! Я рада приветствовать вас на нашем семинаре-практикуме по теме "Современные технологии как инструмент управления качеством социального обслуживания". Позвольте ознакомить вас с основными целями и задачами, программой работы семинара (*озвучиваются цели, задачи, программа работа семинара*)

### **Упражнение “Представление”**

Участники объединяются в пары, и каждый рассказывает о себе своему партнёру. (*даётся 3-4 минуты для того, чтобы все участники подготовились к взаимному представлению*) Затем участники встают в большой круг и по очереди представляют своего партнёра всей группе, начиная презентацию со слов: “Для ... самое главное...”.





# Основной этап:

---

## 1. Теоретическая часть.

### **Презентация “Современные технологии в контексте компетентного подхода”.**

- Рассмотрим понятия «компетентность» и «компетенция».

слайд 1:

- **«Компетенция»** - совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, умений, навыков, способов деятельности), которая позволяет ставить и достигать цели.
- **«Компетентность»** - интегральное качество личности, проявляющееся в общей способности и готовности к деятельности, основанной на знаниях и опыте. В наиболее общем понимании «компетентность» означает соответствие к предъявляемым требованиям, установленным критериям и стандартам в соответствующих областях деятельности и при решении отдельного типа задач, обладание необходимыми активными знаниями, способность уверенно добиваться результатов и владеть ситуацией.

- Какие ассоциации у вас возникают при упоминании понятия «компетентность»? Обсудите вопрос в группах. Время для обсуждения 5 минут.



*(Варианты ответов группы оформляют на листах, Листы вывешиваются на доску определяются характеристики, представленные группами. Делается вывод о многогранности понятия «компетентность».)*

-Рассмотренные нами понятия являются ключевыми в компетентностном подходе.

*слайд 2:*

**Компетентностный подход** – подход, который акцентирует внимание на результат , в качестве результата рассматривается не сумма усвоенной информации, а способность человека действовать в разных ситуациях. Цель компетентностного подхода – обеспечение качества формирования компетенций для эффективной деятельности в конкретной ситуации.

*слайд 3:*

**Клиент считается компетентным по результатам деятельности, если он способен применять усвоенное на практике, то есть перенести компетентность на определенные ситуации реальной жизни.**

-Задача специалиста внимательное, заинтересованное наблюдение за своими клиентами с целью мониторинга формирования ключевых компетенций. Ключевые компетентности формируются, если созданы соответствующие условия.

*слайд 4:*

### **Условия формирования компетенций:**

- обучение носит деятельностный характер;
- идет ориентация на развитие самостоятельности и ответственности обучающегося за результаты своей деятельности ;
- создаются условия для приобретения опыта и достижения цели;
- предлагаемые уровни сформированности компетенций ориентированы не только на результат, но и на процесс его достижения.

*слайд 5 :*

“Плохой учитель преподносит истину, хороший – учит ее находить”,  
а для этого он должен сам обладать педагогической компетентностью»

А. Дистервег.

- Компетентностный подход предъявляет свои требования к специалистам, поиску новых форм, методов, технологий обучения. Система технологических знаний является важнейшим компонентом и показателем профессионального мастерства современного специалиста.

*слайд 6:*

### **Требования компетентностного подхода к специалистам:**

- искать новые формы, методы, технологии обучения;
- ориентироваться в широком спектре современных технологий, идей, направлений;
- не тратить время на открытие уже известного.

-Давайте попробуем разобраться в следующих вопросах:

слайд 7 :

- Какими методиками и технологиями необходимо владеть современному специалисту, чтобы развивать у клиентов ключевые компетенции?
- Какими профессионально-педагогическими компетенциями необходимо владеть специалисту для того, чтобы обеспечивать собственное профессиональное продвижение и развитие?
- При каких условиях компетенции перейдут на уровень профессиональной компетентности?



-Обсудите варианты ответов в группах, сформируйте единое мнение  
*(на обсуждение дается 5-10 мин. Высказываются несколько участников).*

- Мы стремимся найти формы, которые помогут коллективу успешно освоить стратегию компетентностного обучения клиентов умению взаимодействовать с реальным миром, устанавливать отношения в социуме, интерактивно использовать те или иные знания. Предлагаемая линия действий может нам в этом помочь.

*слайд 8 :*



**Ведь только вместе можно добиться наилучшего успеха**

# Основной этап:

## 2. Практическая часть.

### Деловая игра

Участники делятся на три группы “обучающиеся”, “педагоги”, “эксперты”  
В течение 5 минут методом мозгового штурма участники групп «обучающиеся» и «педагоги» готовят ответы на вопросы и предоставляют их группе “экспертов”, которые готовят информационную справку для аудитории.



#### **Первый вопрос для обсуждения:**

Когда обучающемуся не интересно учиться? Когда педагогу не интересно учить? Составьте перечень причин. *(из списка причин эксперты выделяют 2-3 наиболее актуальные для данной аудитории проблемы и озвучивают их)*

#### **Второй вопрос для обсуждения:**

Станет ли педагогу интересно учить, а обучающемуся интересно учиться, если использовать современные технологии и методики?  
*(из ответов эксперты выделяют 2-3 наиболее эффективные, по мнению данной аудитории, технологии и озвучивают их).*



#### **Рефлексия:**

Что вы чувствовали во время игры и что вы чувствуете после ее завершения?  
Какие чувства возникали во время общения?  
Какие трудности возникали во время упражнения?

## ***Релаксационная пауза***

Звучит спокойная музыка, Участники занимают удобные позы, закрывают глаза, гладят свое лицо, стараются расслабить все мышцы тела, перенестись в воображении в другую ситуацию, которая оказывает содействие эмоциональному подъему.

## ***Упражнение «Мини-сочинение»***

- А теперь я предлагаю вам за 10 минут, используя записи сделанные на протяжении всего семинара написать мини-сочинение на тему “От чего зависит успех внедрения современных технологий в процесс социального обслуживания?” Работа должна содержать не более 5-6 фраз, выражающих самое существенное. (заслушиваются 2-3 мини-сочинения)



-Специалисты нашего учреждения успешно применяют в практике своей деятельности современные технологии, активные методы обучения, новые формы проведения занятий и мероприятий. Позвольте представить вам некоторые из них.

## **Игра «Проблема на ладошке»**

Каждому участнику предлагается посмотреть на проблему как бы со стороны, как если бы он держал её на ладошке.

Ведущий держит на ладошке красивый шар и обращается к участникам семинара: “Я смотрю на этот шар. Он круглый и небольшой, как наша Земля в мироздании. Земля – это тот дом, в котором разворачивается моя жизнь. Что бы я сделал с моей жизнью, если бы полностью был властен над ней?” *(музыкальное сопровождение: музыка вселенной)*

Участники поочерёдно держат на ладошке предмет, символизирующий проблему, и высказывают своё личностное отношение к ней.

*(Два условия успеха игры: во-первых, наличие предмета, символизирующего проблему. Профессионализм специалиста заключается не в подборе предмета, а в умении предъявлять его участникам. Свеча – огонь, свет, человеческая мысль, разум. Цветок – не растение, вырабатывающее кислород, а Красота мира. Во-вторых, здесь не может быть «правильных» и «неправильных» ответов. Главное – движение мысли. )*

## **Игра «Последствия»**

Участник сообщает о совершенном действии (*действия написаны на карточках: “Я принёс и вручил цветы хорошему человеку”, “Я грубо надсмеялась над коллегой”, “Я люблю приврать, приукрасить, сболтнуть, прихвастнуть”, “Я начала курить”, “Нашла чей-то кошелёк и присвоила себе деньги”, “Я много читаю”, “Начала по утрам делать зарядку”, “Я сказала некрасивой, что она некрасивая”, “Забываю, зачем прихожу на работу”, “всегда довожу любое дело до конца”*).

Перед участником возникают поочерёдно Последствия происшедшего, произносятся: “Я твоё последствие первое, я говорю тебе...”.

*(Последствие-1 сообщает, что последует “сейчас” после совершенного участником; Последствие-2 предупреждает, что ожидает субъекта “через неделю”;*

*Последствие-3 рисует картину “через месяц”;*

*Последствие-4 предвидит неотвратимое “в зрелые годы”;*

*Последствие-5 сообщает об итоге, к которому придёт участник в конце жизни.)*

Выслушав предсказания будущего, участник принимает решение: либо он отказывается совершать в дальнейшем проделанное, либо он утверждает в значимости для своей жизни того, что он совершает. При отказе от действия на будущее играющий рвёт карточку, а при утверждении своего поступка оставляет карточку у себя в знак “присвоенного” поступка.

## Заключительный этап:

---

---

- Уважаемые коллеги! Подводя итог нашего семинара я хочу напомнить вам одно из важнейших правил успешного учения: ставьте перед собой и перед теми, кого вы учите, реальные цели. Любые инновации должны использоваться грамотно, и специалист должен всегда руководствоваться принципом: “Главное – не навредить!”

### **Упражнение «Обратная связь»**

-Давайте поделимся друг с другом впечатлениями от участия в семинаре. Все участники по кругу продолжают высказывания:

«Это занятие помогло мне (приобрести, стать, понять...)».

«Больше всего мне запомнилось...» (*участники делятся впечатлениями*).

### **Игра «Аплодисменты по кругу»**

Все участники сидят в кругу. Ведущий начинает хлопать в ладоши и смотрит на кого-то из участников. Они начинают хлопать вдвоем. Участник, на которого посмотрел ведущий, смотрит на другого участника, включая его в игру. Таким образом, начинают хлопать все участники. (*данная игра позволяет снять напряжение и усталость, поблагодарить всех участников за работу*).

***Спасибо  
за  
внимание!***

# Самоанализ:

---

---

Учебное занятие было проведено в форме семинара-практикума, направлено на определение необходимости и возможности применения современных технологий как инструмента повышения качества социального обслуживания, обогащение профессионального опыта специалистов по применению современных технологий в практической деятельности.

Условия проведения занятия отвечали нормам СанПин: помещение проветрено, произведена влажная уборка, соблюдены правила техники безопасности.

Для реализации поставленных задач мной были использованы все группы методов (наглядный, словесный, практический) и приёмов. Их эффективность достигалась за счёт правильно подобранных средств обучения взаимосвязанных с содержанием образовательной деятельности, их объёмом, соответствием материала уровню профессионализма и психологической готовности участников к его усвоению.

Предложенный материал, а также формы организации (фронтальная, групповая) и разнообразные виды деятельности (игровая, коммуникативная, двигательная, познавательная, продуктивная) - доступны для участников.

Все участники были активными на протяжении всей деятельности, показали достаточно высокий уровень знаний и практических умений.

На протяжении всего семинара осуществлялся индивидуальный подход, который проявлялся в оказании затрудняющимся помощи при выполнении заданий, в виде напоминания, дополнительного объяснения, показа.

Музыкальное сопровождение отдельных упражнений способствовало созданию положительного эмоционального настроения.

Релаксационная пауза, проведенная по окончании деловой игры, позволила снять статическое напряжение, снизить утомление, повысить умственную работоспособность и перейти к следующему виду деятельности.

Вопросы уточняющего, познавательного характера, деловая игра, мини-сочинение, сообщение новых знаний в форме презентации – позволили выявить, систематизировать и закрепить знания о современных технологиях, их влиянии на качество социального обслуживания и способах применения в практической деятельности специалистов.

Цели данного занятия тесно перекликаются с целями всего блока методической деятельности по развитию инновационной деятельности и повышению профессионализма сотрудников учреждения.

Взаимосвязь целей с другими видами деятельности прослеживается в процессе проведения предварительной работы, осуществления специалистами практической деятельности, характере «домашнего задания». «Домашнее задание» носило условный характер и представляло собой самостоятельное изучение и анализ специалистами методических материалов по теме занятия, экспресс-анализ уровня удовлетворенности клиентов качеством оказанных услуг, что способствовало формированию общих профессиональных компетенций специалистов.

Образовательная деятельность состояла из трёх этапов, которые были взаимосвязаны и взаимообусловлены между собой: подчинены одной теме, цели и задачам.

Соблюдалась логическая последовательность и продолжительность этапов занятия.

В течение занятия прослеживалась четкость перехода от одного этапа к другому, отступлений от темы не было. Поэтому данная деятельность представляла собой логически законченную структуру.

Содержание образовательной деятельности, использованные методы и приёмы, средства обучения, формы организации и чередование разнообразных видов деятельности - позволило обеспечить высокую работоспособность, удержать внимание и интерес участников к деятельности, поддержать положительный эмоциональный настрой, что в свою очередь способствовало повышению её результативности и успешному решению поставленных задач.

Таким образом, мной были созданы все условия для самостоятельного, активного и творческого применения специалистами ранее усвоенных и вновь полученных знаний.

Считаю, что цель занятия достигнута, поставленные задачи решены.

---

---