

УДК 338.46

ОСОБЕННОСТИ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ПРОЦЕДУРЫ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА

О.М. Михалева

Брянский государственный университет имени академика И.Г. Петровского

В статье рассмотрены особенности развития сферы услуг, представлена классификация ВТО видов услуг, дано понятие социокультурного проектирования, обозначены основные задачи проектной деятельности и рассмотрены ключевые принципы социокультурного проектирования.

Ключевые слова: сфера услуг, сервисная сфера, социокультурное проектирование.

В настоящее время сфера услуг занимает все большее значение в мировом хозяйстве. Во многих странах мира отмечаются тенденции увеличения объемов производства услуг, возрастания доходов от сервисной деятельности, рост занятости в этой сфере, обострение конкуренции, увеличение импорта и экспорта услуг. Изменения, которые происходят в сервисном секторе в мировом масштабе, являются настолько существенными, что современную экономику определяют как экономику услуг.

В современной научной литературе существует ряд альтернативных понятий сферы услуг, при этом условно следует выделять две категории определений.

В основе первой (более общей) категории определений, под сервисной сферой понимается сфера экономики, направленная на удовлетворение личных потребностей населения и нужд производства, а также потребностей общества в целом.

Согласно второй категории определений под сервисной сферой понимается сфера экономики, направленная на предоставление услуг в первую очередь населению, например, согласно одной из трактовок сфера услуг. Таким образом, сфера услуг может быть представлена совокупностью отраслей, подотраслей и видов деятельности, функциональное назначение которых в системе общественного производства проявляется в производстве и реализации услуг и духовных благ населения.

Сервисная охватывает большое число видов деятельности, которые объединены в группы классификаций и используются на различных уровнях. Так, в рамках классификации ВТО выделяются более 150 видов услуг, которые сгруппированы в двенадцать секторов:

1. деловые услуги;
2. услуги связи;
3. образовательные услуги;
4. дистрибьюторские услуги;
5. строительные и связанные с ними инженерные услуги;
6. услуги, связанные с защитой окружающей среды;
7. финансовые услуги;
8. туристические и связанные с ними услуги;
9. услуги в области здравоохранения и социального обеспечения;
10. транспортные услуги;
11. услуги по организации досуга, культурных и спортивных мероприятий;
12. прочие услуги, не вошедшие в перечисленные [2].

Следует отметить, что каждый из вышеперечисленных секторов включает в себя от 10 до 500 различных видов перечень услуг, которые оказываются населению организациями разных организационно-правовых форм собственности.

Также в мировой практике используется классификация Организации экономического сотрудничества и развития, Международная стандартная отраслевая классификация всех видов экономической деятельности и др.

Следует отметить, что со сферой услуг в настоящее время связаны практически все

виды деятельности. При этом услуги оказываются не только традиционно сервисными, но и промышленными предприятиями, которые осуществляют гарантийное и постгарантийное обслуживание производимого продукта, информационную поддержку, транспортные услуги и т. п. Поэтому следует отметить актуальную необходимость более глубокого понимания сферы услуг, насматривающаяся уже не как единую отрасль, а как масштабный сектор экономики, который обладает сложной и разветвленной структурой с подвижными границами.

В развитых государствах положительная тенденция увеличения доли доходов от сферы услуг в ВВП обозначилась еще в 1960–1970-х годах. Согласно представленным оценкам Мирового банка в настоящее время в 2015 году вклад сервисного сектора превышает 70 % мирового ВВП.

В страны-лидеры, где доля доходов от сферы услуг превышает $\frac{3}{4}$ ВВП, входят такие страны, как: Багамские острова (90,6%), Люксембург (88,3%), Кипр (87,4%), Монако (86%), Мальта (85,5%), Великобритания (79,6%), США (77,6%), Дания (76,3%), Испания (74,8%). Следует отметить, что более 50% ВВП приходится на долю сервисной индустрии в таких странах, как: страны Западной Европы (ЕС (71,2%), Гренада (79,5%), Исландия (73,3%) и Северной Америки (Коста-Рика (74,3%)), а также некоторых стран Юго-Восточной Азии, таких как Гонгконг (92,8%), Сингапур (69,7%) [2].

Основной причиной развития в данных странах высокого уровня сферы услуг является наличие различных видов сервисной деятельности: туристических, финансово-кредитных, бытовых, образовательных, медицинских, телекоммуникационных и других услуг.

В настоящее время наблюдается увеличение не только доли сервисного сектора в ВВП странах, но также отмечается значительное увеличение доли населения, которое занято в производстве услуг. Во многих странах мира данный показатель превышает соответствующие значения для промышленного производства. Так, наибольшая доля занятых в сервисном секторе в 2015 году (более 80% занятого населения) приходится на такие страны, как Люксембург, Великобритания и Израиль [4].

Основной причиной активного развития сферы услуг является влияние ряда факторов. Специалистом в области управления сервисными организациями К. Лавлоком выделены такие, как:

1. Тенденции бизнеса.
2. Политика государства.
3. Совершенствование информационных технологий
4. Социальные изменения.
5. Интернационализация [6].

К основным инструментам воздействия на сервисный сектор, которые связаны с проведением политики государства, являются приватизация сервисных организаций, смягчение государственного регулирования, ужесточение законов, усиление охраны окружающей среды, снижение ограничений в торговле услугами, которые направлены на увеличение степени защиты прав потребителей и сотрудников и т. п.

К тенденциям бизнеса, наиболее значимым для развития сферы услуг, относятся расширение сервисной деятельности промышленными предприятиями, распространение франчайзинга, умеренная и непрерывная динамика роста количества сервисных организаций во всех регионах, ориентация организаций на повышение качества услуг, фокусирование внимания на запросах потребителей, ужесточение требований при найме персонала [3].

Развитие информационных технологий проявляется в интеграции компьютерных и телекоммуникационных технологий, все более интенсивном использовании компьютерной техники и сети Интернет, появлении новых и усовершенствовании традиционных видов услуг.

Благоприятные социальные изменения заключаются в росте доходов населения, трансформации стиля жизни, повышении культурно-образовательного, жизненного уровня,

что сопровождается увеличением затрат на потребление услуг.

Наконец, фактор интернационализации находит отражение в выходе организаций сферы услуг на новые рынки, активизации процессов слияния и поглощения на международном уровне, расширение деятельности транснациональных сервисных компаний, увеличении числа зарубежных поездок потребителей услуг и т.п.

К основным преимуществам технологии проектирования в сравнении с другими методами целенаправленных социальных и культурных изменений относятся то, что данная технология сочетает в себе нормативный и диагностический подходы, которые характерны для планирования и программирования. Разрабатывая алгоритмы решения конкретных социально-значимых проблем, проектирование позволяет обеспечить научно-обоснованные управленческие мероприятия, которые будут способствовать разрешению конкретной управленческой ситуации. Вследствие органичного сочетания нормативного и диагностического аспектов, проектирование, во-первых, позволяет разработать требуемую модель в соответствии с наличными ресурсами; во-вторых, позволяет соотнести проблему с общим алгоритмом ее решения, допуская альтернативные средства и пути достижения общеорганизационной цели; в-третьих, позволяет задать наиболее обоснованные временные рамки решения управленческой проблемы, которые обусловлены характеристиками проблемной ситуации [5].

Таким образом, социокультурное проектирование может быть рассмотрено в качестве специфической технологии, представляющей собой конструктивную, креативную деятельность, сущность которой заключается в анализе проблемной ситуации и выявлении причин ее возникновения, постановке целей и задач, которые характеризуют желаемое состояние объекта исследования или сферы проектной деятельности, а также разработке средств и путей достижения поставленных целей.

Объектом социокультурного проектирования выступают две сложно взаимосвязанные подсистемы: социум и культуру. Возникающие противоречия между реальной ситуацией и идеальными нормами, задаваемыми конкретной культурой и социумом, составляют проблемное поле формирования и реализации социокультурных проектов. К ведущим целевым ориентациям проблемно-целевого проектирования относятся:

- необходимость создания благоприятных условий для развития социокультурного субъекта (личности, общности, общества в целом), самореализации индивида в ключевых сферах его жизнедеятельности посредством оптимизации взаимосвязи человека с социокультурной средой;
- обеспечение благоприятных условий для саморазвития культурной жизни путем стимулирования механизма самоорганизации.

К задачам проектной деятельности относятся:

- анализ ситуации, предполагающий всестороннюю диагностику проблемы, определением ее источника и характера;
- генерация различных альтернатив решения рассматриваемой проблемы с учетом имеющихся ресурсов и оценка возможных рисков каждой из альтернатив;
- выбор оптимального решения проблемы и его проектное оформление;
- разработка организационных форм реализации проекта в социокультурную практику и обеспечение материально-технических, финансовых и правовых условий реализацию социокультурного проекта [2].

В качестве основного результата технологии социокультурного проектирования выступает программа и проект.

Основными принципами социокультурного проектирования являются:

1. Принцип «критического порога модификации». Данный принцип предполагает учет границ и возможностей управляемости объекта проектирования, степени корректируемости социальных и культурных процессов, а также оценку социально значимых последствий данной модификации.

2. Принцип оптимизации «зоны ближайшего развития» человека, общности и

общества в целом, социокультурной среды обитания личности.

3. Принцип персонифицированности процесса и результатов социокультурного проектирования.

4. Принцип оптимальной ориентации на сохранение и изменение, представляющий собой необходимость соблюдения соразмерности инновационных и традиционных процессов и механизмов культурной динамики.

5. Принцип проблемно-целевой ориентации социокультурного проектирования, предполагающий целевую ориентацию проектов и программ на решение, прежде всего, социокультурных проблем [1].

В заключении следует отметить, что вышеобозначенные особенности и принципы социокультурного проектирования, в первую очередь, обеспечивают ценностно-ориентационный уровень проектирования, определяют нравственную направленность разрабатываемых концепций, проектов, программ, инициатив.

Список литературы

1. Игольникова И.В., Матюшкина И.А., Михалева О.М. Взаимосвязь интеллектуального капитала и непрерывного профессионального развития: теоретические аспекты // Современные научные исследования и инновации. 2016. № 8 [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2016/08/70653> (дата обращения: 12.12.2016).

2. Коженко Я.В. Принципы сервисного государства: теоретико-правовой аспект // Современные проблемы науки и образования. - 2013. - № 2. - С. 545.

3. Мирошников Н.И. Рыночная трансформация экономики сферы услуг // Управление экономическими системами: электронный научный журнал. - 2015. - № 36. - С. 89.

4. Михалева О. О мотивации и стимулировании труда профессорско-преподавательского состава вузов [Текст] / О.М. Михалева // Человек и труд. - 2009. - № 1. - С. 67

5. Михалева, О.М. Совершенствование системы мотивации труда профессорско-преподавательского состава вузов [Текст] / О.М. Михалева // Автореферат дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05 : Москва, 2009.- 20 с.

6. Михалева, О.М. Формирование и развитие интеллектуального капитала вуза (на примере высших учебных заведений Брянской области) [Текст] / О.М. Михалева // Кадровик. 2013. - № 6. - С. 70-75

Сведения об авторах

Михалева Ольга Михайловна - к.э.н., доцент кафедры экономики и управления ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И.Г.Петровского»

Тел. +79065039094

E-mail: michaleva130182@yandex.ru

UDK 338.46

FEATURES OF RENDERING PROCEDURE DESIGN IN SOCIOCULTURAL SERVICE

O. M. Mikhaleva

Bryansk State University named after academician I. G. Petrovsky

Features the service industry development are considered, WTO classification of service types is provided, the concept of sociocultural design is given, the main objectives of project activity are pointed and the key principles of sociocultural design are considered in the article.

Keywords: *service industry, service sphere, sociocultural design.*

References

1. Igolnikova I.V., Matyushkina I.A., Mikhaleva O.M. Vzaimosvyaz intellektualnogo kapitala i nepreryivnogo professionalnogo razvitiya: teoreticheskie aspekty // *Sovremennyye nauchnyie issledovaniya i innovatsii*. 2016. № 8 [Elektronnyiy resurs]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2016/08/70653> (data obrascheniya: 12.12.2016).
2. Kozhenko Ya.V. Printsipy servisnogo gosudarstva: teoretiko-pravovoy aspekt // *Sovremennyye problemy nauki i obrazovaniya*. - 2013. - № 2. - S. 545.
3. Miroshnikov N.I. Ryinochnaya transformatsiya ekonomiki sferyi uslug // *Upravlenie ekonomicheskimi sistemami: elektronnyiy nauchnyiy zhurnal*. - 2015. - № 36. - S. 89.
4. Mikhaleva O. O motivatsii i stimulirovanii truda professorsko-prepodavatelskogo sostava vuzov [Tekst] / O.M. Mikhaleva // *Chelovek i trud*. - 2009. - № 1. - S. 67
5. Mikhaleva, O.M. Sovershenstvovanie sistemyi motivatsii truda professorsko-prepodavatelskogo sostava vuzov [Tekst] / O.M. Mikhaleva // *Avtoreferat dis... kand. ekon. nauk: 08.00.05* : Moskva, 2009.- 20 s.
6. Mikhaleva, O.M. Formirovanie i razvitie intellektualnogo kapitala vuza (na primere vyisshih uchebnyih zavedeniy Bryanskoy oblasti) [Tekst] / O.M. Mikhaleva // *Kadrovik*. 2013. - № 6. - S. 70-75

About the authors

Mikhalyova Olga Mikhailovna - the candidate of economic sciences, senior lecture of the department of management faculty of finances and economy of Social and Economic Institute at Bryansk State University named after academician I. G. Petrovsky.

Tel. +79065039094

E-mail: michaleva130182@yandex.ru