

УСЛУГИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ В СТРУКТУРЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

© 2016 Л.И. Фишман, М.Ю. Иванов, Ю.П. Грабоздин*

Ключевые слова: социальные услуги, услуги сферы культуры, продуцент услуг.

Исследованы особенности производства и реализации услуг сферы культуры, уточнено их положение в системе социальных услуг. Произведен сравнительный анализ различных подходов к пониманию услуг сферы культуры, предложена авторская характеристика данного вида деятельности.

Продуктом отрасли культуры является так называемое культурное благо, которое согласно Федеральному закону “Основы законодательства Российской Федерации о культуре” определяет условия и услуги, предоставляемые организациями, другими юридическими и физическими лицами для удовлетворения гражданами своих культурных потребностей. При этом услуги отрасли культуры классифицируются различными способами¹, что создает неопределенность в процессе идентификации данных услуг в системе социальной сферы и последующего анализа потенциала² развития отрасли, на что указывают практики, ученые и консультанты³. В этой связи отождествление услуг сферы культуры, их сбалансированное понимание и классификации создают основу для их поступательного развития в современных социально-экономических условиях, что, несомненно, подтверждает актуальность данного исследования. Так, С.Н. Горушкиной предложено разделять услуги по содержанию их результата (информационно-познавательные; коммуникационные; развивающие творческие способности; развлекательные)⁴. А.А. Казаков, Т.Г. Бутова, Е.Ю. Яковлева, П.В. Панфилов классифицируют услуги культуры как действия носителей культурных ценностей, как “организации производства и/или потребления литературного, художественного, прикладного или исполнительского произведений”⁵.

Однако эти и подобные классификации не позволяют проанализировать управленческие отношения в системе. С нашей точки зре-

ния, такой анализ возможен в контексте понимания услуги отрасли культуры как социальной услуги, поскольку ее целью является организация производства на территории не любых “культурных благ”, необходимых гражданам для удовлетворения своих культурных потребностей, а только тех из них, которые позволяют достигать определенных социальных эффектов.

В составе социальной сферы выделяется сфера социальных услуг - услуг коллективного потребления, преимущественно оказывающихся в государственном и муниципальном секторах. Термин “социальный” весьма многозначен, он означает общественный, связанный с жизнью людей и их отношениями в обществе. Поэтому в современной научной литературе существует значительное разнообразие подходов к определению содержания категории и классификации социальных услуг.

Один из таких подходов демонстрирует Л.Г. Кухтинова: “Сущность социальных услуг сводится к удовлетворению социальных потребностей населения в формировании и развитии человеческого капитала”⁶. К таким потребностям, по мнению автора, относятся: индивидуальные потребности человека, связанные с формированием человеческого капитала (удовлетворяются частным сектором сферы социальных услуг); коллективные потребности муниципалитета (корпорации) в человеческом капитале (удовлетворяются за счет собственных средств корпорации, муниципалитета в частном и муниципальном секторах сферы социальных услуг); общенаци-

* Фишман Лев Исаакович, доктор экономических наук, доктор педагогических наук, профессор, зав. кафедрой социального менеджмента и управления образованием; Иванов Михаил Юрьевич, доктор экономических наук, зав. кафедрой экономики; Грабоздин Юрий Павлович, кандидат экономических наук. - Самарский государственный социально-педагогический университет. E-mail: vestnik_sgeu@mail.ru.

ональные потребности, связанные с формированием и развитием человеческого капитала в обществе (удовлетворяются за счет средств государства в государственном и/или частном секторах сферы социальных услуг)⁷.

В социальном менеджменте продемонстрировано сходное понимание сущности социальных услуг, предназначенных “для достаточно широкого круга потребителей, социально значимых для сообщества: в области охраны общественного здоровья, охраны среды, образования” ... оказываемых “лечебным центром, культурным центром, музеем, спортивным клубом”⁸.

Группы и подгруппы социальных услуг выделены в работе Л.А. Сосуновой⁹: услуги в системе образования, медицинские и санаторно-оздоровительные услуги, услуги физической культуры и спорта, услуги учреждений культуры.

Существуют подходы, в рамках которых социальные услуги рассматриваются весьма широко, а именно приближенно к услугам населению, а также услугам социального характера. Так, по мнению С.В. Гайдук, Н.Г. Кузнецова, Г.В. Мирошник, В.П. Федько, к данным услугам относятся:

- ◆ личные услуги материально-бытового характера (пассажирский транспорт, торговля и общественное питание, жилищно-коммунальные услуги, бытовое обслуживание);

- ◆ личные нематериальные услуги (просвещение, здравоохранение, физическая культура, спорт, туризм, зрелищные, правовые и др.);

- ◆ услуги социального характера, оказываемые органами государственного управления, безопасности, культурно-просветительскими учреждениями)¹⁰.

Разработанная А.Я. Рубинштейном классификация социальных услуг основана на делении услуг по продолжительности их потребления¹¹.

Отметим, что наиболее распространенной является классификация социальных услуг по отраслям¹². Вместе с тем, Л.Г. Кухтинова идет в классификации несколько дальше, выделяя в сфере социальных услуг государственные социальные услуги, муниципальные социальные услуги и частные социальные услуги, понимая под государственными (муниципальными) социальными услугами соци-

альные услуги, “обеспечивающие базовые гарантии по удовлетворению важнейших социальных потребностей населения, оказываемых бесплатно в общественном секторе за счет бюджетных средств”¹³.

Е.А. Дмитриева в контексте своего исследования по существу отождествляет социальные и муниципальные услуги, реализующие конституционные права граждан, понимая под последними услуги, “возможность получения которых зафиксирована в Конституции РФ и гарантируется государством каждому гражданину, независимо от уровня его материального благосостояния. К таким услугам относятся: предоставление жилища, охрана здоровья, возможность получения образования, доступ к достижениям культуры и другие”¹⁴.

Введение в научный оборот категории муниципальных социальных услуг позволяет сформировать их перечень, основываясь на положениях федерального законодательства и группируя их по схожести содержания и технологиям оказания: услуги массовой физической культуры и спорта; услуги библиотек и других организаций культуры; услуги дошкольного, начального, основного, среднего (полного) образования, дополнительного образования детей; услуги скорой медицинской помощи, медико-санитарной помощи в амбулаторно-поликлинических и больничных учреждениях¹⁵.

Иной подход к классификации муниципальных социальных услуг предложен С.А. Кирсановым, А.Т. Ошурковым, А.М. Сергиенко. Данные услуги ими предложено разделять на: “услуги образования (в том числе дополнительного - музыкального, художественного и т.д.)”¹⁶.

Наиболее стройной и аргументированной из имеющихся в литературе, на наш взгляд, является классификация социальных услуг, предложенная Л.Г. Кухтиновой:

- ◆ по отраслевому признаку социальной сферы (социальные услуги по формированию и развитию человеческого капитала, услуги социальной помощи);

- ◆ по отраслевому признаку сферы услуг (услуги здравоохранения, образования, культуры, физической культуры и спорта);

- ◆ по формам собственности производителей услуг (государственные социальные услуги, муниципальные социальные услуги, частные социальные услуги);

◆ по источникам финансирования (социальные услуги, предоставляемые за счет выручки, средств бюджетов, внебюджетных фондов);

◆ по степени капитальных вложений (высококапиталоемкие социальные услуги, низкокапиталоемкие социальные услуги) и т.д.¹⁷

Некоторые зарубежные авторы также отождествляют услуги социальной помощи и социальные услуги: “под социальными услугами подразумеваются меры, направленные на решение проблем и определение нужд наиболее уязвимых слоев населения, включая проблемы, связанные с насилием, бедностью, раздельным проживанием супругов, ограниченными физическими и умственными возможностями, преклонным возрастом (реабилитация, службы помощи по дому, патронат и опекунов, организация питания, центры дневного ухода, уход за людьми с ограниченными возможностями, а также другие социальные услуги, предоставляемые социальными работниками или иными службами)”¹⁸.

Вместе с тем, из поля зрения большинства авторов, на наш взгляд, исчезло важное обстоятельство, связанное с рассмотрением позиций потребителей и заказчиков данных услуг. Так, ряд услуг социальной сферы характеризуется множеством заказчиков одной и той же услуги, также несовпадением позиций заказчика и потребителя в одном субъекте. Косвенно на это указывают, в частности, Д.В. Зайцев, Г.Г. Карпова, Г.В. Лобачева. По их мнению, производитель “имеет дело с особой задачей предоставления социальных услуг, а следовательно, должен учитывать клиент-центрированные приоритеты и принципы социальной политики и социального обслуживания”¹⁹.

Отметим, что под заказчиком в теории маркетинга услуг понимается субъект, правомочно предъявляющий конкретные требования к условиям, процессу и результату оказания услуг²⁰. При этом данные требования касаются не всех без исключения характеристик услуг, а лишь тех, которые являются для заказчика значимыми и важными.

Правомочность предъявления требований различными субъектами зафиксирована в законодательных и иных нормативных документах. В частности, преамбула Федерального закона “Об образовании” закрепляет определение образования как “целенаправленный про-

цесс воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства”, тем самым фиксируя группы субъектов-заказчиков, а также расширяя их за счет субъектов внешней среды учреждений - производителей образовательных услуг: представителей общества (родители обучающихся, общественные организации, предприятия, муниципалитеты и пр.), представителей государства (государственные органы управления образованием федерального и регионального уровня).

Позиция государства как заказчика услуг в сфере культуры находит отражение в Основных законах законодательства Российской Федерации о культуре (ст. 3), где декларируется наличие у государства политики в сфере культурной деятельности и производства культурных благ: “Государственная культурная политика (политика государства в области культурного развития) - совокупность принципов и норм, которыми руководствуется государство в своей деятельности по сохранению, развитию и распространению культуры, а также сама деятельность государства в области культуры”.

Наличие множества заказчиков (иных заказчиков, кроме собственно потребителя услуги) на ряд услуг социальной сферы вполне объективно. В частности, клиенту учреждения профессионального образования весьма непросто оформить заказ на свое обучение. Это происходит потому, что абитуриенту трудно сформулировать суждение относительно предмета, специалистом в котором он не является (абитуриент вуза понимает необходимость подготовки к конкретному виду профессиональной деятельности, но не может знать, что необходимо сделать для овладения этой деятельностью). В связи с этим содержание заказа абитуриента сводится к получению данной профессии, диплома об образовании и выбору конкретного образовательного учреждения.

Кроме того, только участие в процессе обучения может дать студенту понимание адекватности его заказа, при этом заказ либо уточняется, либо дезавуируется (в том случае, если студент полностью переосмысливает содержание своего заказа). Следующее уточнение заказа происходит после получения первого опыта трудовой деятельности по будущей профессии - общения с работодателями. Абитуриенту сформулировать его заказ, как правило, по-

могают другие заказчики (в частности родители). Однако они сталкиваются с теми же проблемами, что и абитуриент, и их заказ имеет те же дефекты, что и при формулировании заказа на медицинские услуги, услуги культуры, услуги массовой физической культуры и спорта, социального обслуживания.

Компенсировать данные дефекты в сфере образования позволяет государственный (муниципальный) заказ на образовательные услуги. Так, государство весьма четко доводит свой заказ до производителей образовательных услуг в форме государственных образовательных стандартов различного уровня. В сфере здравоохранения данные дефекты компенсируются применением медицинских стандартов, в сфере социального обслуживания - применением стандартов социального обслуживания²¹.

Поскольку услуги социальной сферы порождают положительные социальные эффекты, можно говорить еще об одной группе потенциальных заказчиков - так называемых благополучателей - потребителях этих социальных эффектов. Несмотря на то, что благополучатели, как правило, представляют собой неопределенный круг лиц, для некоторых видов услуг социальной сферы несложно назвать таких благополучателей. В частности, потребителями социальных эффектов услуг образования являются предприятия и организации различных форм собственности, муниципалитеты, то же можно сказать и о медицинских услугах.

Еще одним типичным примером многосубъектности заказчиков выступают ситуации, когда услуга социальной сферы оказывается детям за плату (платное обучение, лечение, посещение музея и пр.). При этом родители детей выступают не только плательщиками, но и субъектами, формулирующими заказ за (или вместо) детей.

Множественность заказчиков приводит к существованию обширного объема запросов к производителю соответствующих услуг, при этом данные запросы отражают позиции различных по своей институциональной природе субъектов (физических лиц - потребителей услуги; физических лиц, не являющихся потребителями; государственных и муниципальных органов власти и управления, общественных организаций, частных предприятий и пр.), это приводит к тому, что запросы данных субъектов зачастую противоречат друг другу.

В современной ситуации в сферах образования, здравоохранения, массовой физической культуры и спорта, социального обслуживания и, конечно же, культуры государственные (муниципальные) органы управления формулируют заказ за потребителей, иных заказчиков и благополучателей. Так, государственные и муниципальные нормативные документы устанавливают государственные гарантии непосредственных потребителей в получении услуг образования, здравоохранения, культуры, массовой физической культуры и спорта, социального обслуживания (предоставление данных услуг бесплатно либо по ценам, не имеющим экономического значения, обеспечивается путем закрепления в нормативных документах правил бюджетного финансирования производства услуг), а также ответственность непосредственных производителей услуг за их качество.

Подобные механизмы задействованы и в сфере здравоохранения, культуры, массовой физической культуры и спорта, социального обслуживания населения - заказ фиксируется в государственных (муниципальных) заданиях подведомственным учреждениям - производителям соответствующих услуг (поликлиники, больницы, станции скорой медицинской помощи, театры, музеи, дома и дворцы культуры, парки, библиотеки, дворцы спорта, стадионы, центры социального обслуживания и т.д.).

В частности, результаты исследования рынка труда приводят к определению перечня необходимых региону специальностей, трансформируются в государственное задание и становятся основанием для бюджетного финансирования образовательных учреждений. Обследование образовательных учреждений позволяет оценить соответствие условий образовательных учреждений лицензионным требованиям. Итоговая государственная аттестация выпускников дает возможность органу управления определить качество полученного клиентами образования²².

Наличие в социальной сфере государственных гарантий (обеспечивающих общедоступность услуг), государственного (муниципального) заказа и механизмов его бюджетного финансирования приводит к доминированию бюджетной составляющей в оплате производства услуг образования, здравоохранения, культуры, массовой физической культуры и спорта. Поэтому производи-

тели социальных услуг, в частности культурных благ, чаще всего ориентируются лишь на требования государства или муниципалитета, а не других заказчиков.

Таким образом, ряд видов деятельности в социальной сфере осуществляется в форме услуг, которые обладают следующими существенными признаками:

♦ субъектами, правомочно формулирующими требования к объему их производства, потребительским свойствам и эффектам от их оказания, являются как их непосредственные потребители, так и субъекты, представляющие государство, муниципалитеты и сообщества;

♦ финансирование услуг полностью или частично осуществляется за счет бюджетных средств;

♦ услуги производятся преимущественно государственными или муниципальными учреждениями.

¹ Иванов М.Ю. Методические основы разработки индикаторов эффективности моделей управления территориальной системой образования на основе округов // Проблемы современной экономики: Евразийский междунар. науч.-аналит. журн. 2008. № 3 (27). С. 491-495.

² Карсунцева О.В. Моделирование процесса формирования стратегии эффективного использования производственного потенциала промышленных предприятий // Вестник Самарского государственного экономического университета. Самара, 2014. № 10 (120). С. 35-39; *Ее же*. Оценка производственного потенциала машиностроительного предприятия // Сибирская финансовая школа. 2013. № 1(96). С. 88-96.

³ Грабоздин Ю.П. Методика мониторинга ценностного восприятия клиентами консультационных услуг // Вестник Самарского государственного экономического университета. Самара, 2014. № 9 (120). С. 98-101.

⁴ Горушкина С.Н. Услуги учреждений культуры как инструмент реализации государственной культурной политики : автореф. дис. ...канд. социол. наук. М., 2011. 25 с.

⁵ Казаков А.А., Бутова Т.Г., Яковлева Е.Ю., Панфилов П.В. Маркетинг в СКС : конспект лекций. Красноярск, 2008. С. 14.

⁶ Кухтинова Л.Г. Экономический механизм управления сферой социальных услуг (теория и практика): дис. ... д-ра экон. наук. Самара, 2007. С. 55.

⁷ Там же. С. 69.

⁸ Социальный менеджмент: учеб. пособие / Д.В. Зайцев [и др.] ; под ред. П. Романова, Е. Ярской-Смирновой. Саратов, 2008. С. 20.

⁹ Сосунова Л.А. Логистика услуг в системе оптового товародвижения. Самара, 2004. 236 с.

¹⁰ Услуги населению: система обеспечения стандартов, оценки и мониторинга: монография / под науч. ред. д-ра экон. наук, проф. Н.Г. Кузнецова, д-ра экон. наук, проф. В.П. Федько. Ростов н/Д, 2004. С. 12.

¹¹ Рубинштейн А.Я. Экономика социального сектора: проблемы теории // Экономическая наука современной России. 2005. № 1. С. 47-63.

¹² Кухтинова Л.Г. Указ. соч.

¹³ Там же. С. 75.

¹⁴ Дмитриева Е.А. Виды муниципальных услуг в России // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. 2011. № 6. С. 95.

¹⁵ Управление социальной сферой: учебник / под ред. В.Э. Гордина. СПб., 1998. 289 с.

¹⁶ Кирсанов С.А., Ошурков А.Т., Сергиенко А.М. Муниципальные услуги: некоторые аспекты правового регулирования и способы предоставления // Публичные услуги: правовое регулирование (российский и зарубежный опыт) / под общ. ред. Е.В. Гриценко, Н.А. Шевелевой. 2007. С. 105.

¹⁷ Иванов М.Ю. Методические основы... С. 87-89.

¹⁸ Фишер С., Дорнбуш Р., Шманлеси К.Е. Экономика. М., 1993.

¹⁹ Социальный менеджмент .. С. 20.

²⁰ Дудников В.В., Посталюк Н.Ю. Основы маркетинга услуг довузовского профессионального образования: учеб.-консультац. пособие для руководителей учреждений довузовского профессионального образования. Самара, 2009. С. 19.

²¹ Национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг". ГОСТ Р 52143-2003. Дата введения 01.07.2004.

²² Дудников В.В., Посталюк Н.Ю. Указ. соч.

Поступила в редакцию 13.01.2016 г.