

Л. О. Кочешкова

### Комплексный подход к исследованию качества управления в социальной сфере региона

Научная статья посвящена исследованию возможности применения комплексного подхода в определении качества управления. Раскрыта специфика отраслей и учреждений социальной сферы, управления ими.

**Ключевые слова:** качество управления, социальная сфера, комплексный подход, многоуровневое описание объекта исследования.

L. O. Kocheshkova

### Integrated Approach to Research Quality of Management in the Social Sphere of the Region

The article is devoted to research possibility of use of the integrated approach to determine the management quality. Specificity of branches and institutions of the social sphere, their management are revealed.

**Keywords:** quality of management, social sphere, integrated approach, multilevel description of research object.

Актуальность комплексного исследования проблем качества управления в настоящее время очевидна для всех сфер жизнедеятельности общества России, в том числе социальной сферы.

С одной стороны, социальная сфера – это совокупность отраслей, предприятий, организаций, непосредственным образом связанных и определяющих образ и уровень жизни людей, их благосостояние, потребление. Именно поэтому социальная сфера объединяет группу отраслей (здравоохранение, физическая культура, спорт, образование, культура, искусство, социальное обслуживание, социальное обеспечение, жилищное хозяйство, социальное страхование, пенсионное обеспечение) [5]. К социальной сфере также относят общественное питание, коммунальное обслуживание, пассажирский транспорт, связь, сферу туризма и отдыха, науку и инновации [3].

С другой стороны, социальную сферу необходимо рассматривать с социальной и правовой точек зрения [7, с. 24]. Мы понимаем, что наличие социальной сферы для каждого человека объективно, в ней осуществляется жизнедеятельность людей, и все ее составляющие так или иначе связаны с удовлетворением большинства человеческих потребностей. Современные отрасли социальной сферы представляют собой сложные и многопрофильные системы. Они имеют социальную направленность и не могут развиваться исключительно по законам бизнеса.

Учреждения и организации отраслей социальной сферы имеют особые характеристики:

– результатом их деятельности является услуга, которая определяет специфический характер взаимодействия с потребителями;

– в работе с клиентами используются вариативные технологии;

– особую значимость имеют этические ценности и принципы, сложившиеся в обществе.

Среди наиболее существенных признаков учреждений этой сферы можно выделить сложность определения качества и измерения результатов работы; высокую специализацию основной деятельности, которая часто имеет срочный и неотложный характер; потребность в тесной координации работы различных структурных элементов; высокую квалификацию сотрудников [2].

Особенность услуг отраслей социальной сферы состоит в том, что, помимо непосредственного эффекта для потребителя, они имеют и общественный, социальный эффект. Специфична и система управления отраслями социальной сферы и каждой организацией конкретной отрасли.

Необходимо отметить, что в настоящее время изменилась парадигма управления социальной сферой. Произошел переход от учрежденческой парадигмы (когда организация существует ради самой себя) к парадигме социально-потребностной (когда деятельность выстраивается с учетом социального заказа, потребностей и возможностей социума).

Сегодня управление осуществляется через обратную связь по конечному результату. В социальной сфере конечным результатом является улучшение показателей качества и уровня жизни населения муниципальных территорий, регионов и страны в целом. Все они напрямую зависят от качества управления, именно поэтому управленческий ресурс является основополагающим.

В зависимости от принадлежности объекта управления к конкретной сфере меняется набор признаков управления, характеризующих в том числе и качество этого управления. Принимая во

внимание вышеизложенное, отметим, что для эффективного функционирования и развития социальной сферы необходимо решить вопросы, связанные с улучшением качества управления.

Кроме того, определяя содержание категории «качество управления», следует использовать комплексный подход и принцип многоуровневого описания объекта исследования.

С позиции комплексного подхода качество управления в социальной сфере региона можно представить в виде следующей схемы (Рис. 1.):



Рис. 1. Комплексный подход к определению качества управления в социальной сфере региона



Рис. 2. Содержательная структура категории «качество управления»

Принцип многоуровневого описания объекта исследования позволяет представить качество управления в социальной сфере в виде структуры, отраженной на Рис. 2.

В связи с применением комплексного подхода к исследованию качества управления, на наш взгляд, необходимо не только выявить и описать понятие «качество управления», провести его структурирование, но и решить одну из задач – определить систему принципов и требований к качеству управления (в том числе, в социальной сфере).

При исследовании качества управления в социальной сфере к системе требований мы относим следующие:

1. **Стратегический динамизм** (разворачивание во времени) – изменение системы управления, соответствующее изменению развивающегося объекта.

2. **Экономичность** – рациональное использование ресурсов: правовых, информационных, материальных, финансовых, человеческих и т. п.

3. **Эффективность** – достижение отраслью, организацией реальных результатов деятельности в соответствии с целью, задачами, а также затрачиваемыми ресурсами и временем достижения этих результатов.

4. **Социальный аспект качества** – влияние качества управления на удовлетворение потребностей людей.

5. **Комплексность** – рассмотрение качества управления с позиции комплексного подхода.

6. **Декомпозиция** – расчленение качества на составляющие, что предполагает формирование его иерархической структуры по различным основаниям (по видам деятельности, свойствам, составу, управленческому циклу и т. д.).

7. **Многокритериальность** – необходимость привлечения многих показателей и критериев оценки из-за сложной структуры и различного характера составляющих качества.

При оценке качества управления также необходимо разработать систему критериев, оценочных показателей, определить шкалу, по которой эти показатели будут оценены.

Очевидно, что некоторые свойства и показатели могут быть оценены с помощью формализованных методов, а другие – произведены только эвристическим путем.

#### Библиографический список

1. Капелюшников, Р. И. Экономический подход Гэри Беккера к человеческому поведению [Текст] / Р. И. Капелюшников // США: экономика, политика, идеология. – 1993. – № 11. – С. 17.

2. Коряковцева, О. А. Результаты реализации государственной молодежной политики в регионе и оценка ее эффективности / О. А. Коряковцева // Актуальные проблемы современного социально-экономического развития : материалы 4-й международной научно-практической конференции. – Самара: Международный институт рынка, 2009. – С. 169–171.

3. Кочешкова, Л. О. Развитие инновационной компетентности руководителя сельской средней общеобразовательной школы [Текст] : дис. ... канд. пед.

наук : 13.00.01 / Л. О. Кочешкова. – Ярославль, 2007. – 204 с.

4. Райзберг, Б. А. Современный экономический словарь [Текст] / Б. А. Райзберг, Л. Ш. Лозовский, Е. Б. Стародубцева. – 2-е изд., испр. – М.: ИНФРА-М. – 479 с.

5. Чубарова, Т. В. Управление медицинскими учреждениями: методологические подходы и новые тенденции [Текст] / Т. В. Чубарова // Управление здравоохранением. – 2000. – № 1. – С. 8–15.

6. Шишкин, С. В. Экономика социальной сферы [Электронный ресурс]. – М.: ИД ГУ–ВШЭ, 2003. – Режим доступа: <http://www.hse.ru/org/persons/65074>. – Дата обращения 14.12.2012.

7. Общая экономика [Электронный ресурс] / сост. Г. Я. Иньшин // Экономическая политика. – 2011. – № 2. – Режим доступа: <http://www.econ.asu.ru/lib/economics/3/g11.html>. – Дата обращения 10.01.13.

8. Яковлев, А. С. Правовые основы социальной сферы [Текст] / А. С. Яковлев // Известия ОрелГТУ. – 2009. – № 4(210). – С. 24. – (Экономические и гуманитарные науки).

#### **Bibliograficheskij spisok**

1. Kapelyushnikov, R. I. EHkonomicheskij podkhod Gehri Bekkera k chelovecheskomu povedeniyu [Текст] / R. I. Kapelyushnikov // SSHA: ehkonomika, politika, ideologiya. – 1993. – № 11. – С. 17.

2. Koryakovtseva, O. A. Rezul'taty realizatsii gosudarstvennoj molodezhnoj politiki v regione i otsenka ee

ehffektivnosti / O. A. Koryakovtseva // Aktu-al'nye problemy sovremenного sotsial'no-ehkonomicheskogo razvitiya : materialy 4-j mezhduna-rodnoj nauchno-prakticheskoy konferentsii. – Samara: Mezhdunarodnyj institut rynka, 2009. – С. 169–171.

3. Kocheshkova, L. O. Razvitie innovatsionnoj kompetentnosti rukovoditelya sel'skoj srednej obshheobrazovatel'noj shkoly [Текст] : dis. ... kand. ped. nauk : 13.00.01 / L. O. Kocheshkova. – YAroslavl', 2007. – 204 с.

4. Rajzberg, B. A. Sovremennyj ehkonomicheskij slovar' [Текст] / B. A. Rajzberg, L. SH. Lozovskij, E. B. Starodubtseva. – 2-е изд., испр. – М.: INFRA-М. – 479 с.

5. CHubarova, T. V. Upravlenie meditsinskimi uchrezhdeniyami: metodologicheskie podkhody i novye tendentsii [Текст] / Т. В. CHubarova // Upravlenie zdravookhraneniem. – 2000. – № 1. – С. 8–15.

6. SHishkin, S. V. EHkonomika sotsial'noj sfery [EHlektronnyj resurs]. – М.: ID GU–VSHEH, 2003. – Rezhim dostupa: <http://www.hse.ru/org/persons/65074>. – Data obrashheniya 14.12.2012.

7. Obshhaya ehkonomika [EHlektronnyj resurs] : ehlek-tronnaya publikatsiya / sost. G. YA. In'shin // EHkonomi-cheskaya politika. – 2011. – № 2. – Rezhim dostupa: <http://www.econ.asu.ru/lib/economics/3/g11.html>. – Data obrashheniya 10.01.13.

8. YAKovlev, A. S. Pravovye osnovy sotsial'noj sfery [Текст] / A. S. YAKovlev // Izvestiya OreIGTU. – 2009. – № 4(210). – С. 24. – (EHkonomicheskie i gumani-tarnye nauki).