

UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI

Cu titlu de manuscris

C.Z.U.: 338.46:338.5(478)(043.2)

BOGDANOVA SVETLANA

**DEZVOLTAREA SFEREI SERVICIILOR SOCIALE ÎN
REPUBLICA MOLDOVA**

SPECIALITATEA 521.01 – TEORIE ECONOMICĂ ȘI

POLITICI ECONOMICE

AUTOREFERAT

tezei de doctor în științe economice

CHIȘINĂU, 2017

**Teza a fost elaborată în cadrul catedrei „Teorie economică
și Marketing” a Universității Tehnice a Moldovei**

Conducător științific:

COJUHARI Andrei, doctor habilitat în economie, profesor universitar UTM

Referenții oficiali:

RUSU Gheorghe, doctor habilitat în științe economice, profesor universitar USM

LIVIȚCHI Oxana, doctor în științe economice, conferențiar universitar UCCM

Componența Consiliului Științific specializat:

GOROBIEVSCHI Svetlana, *președinte*, doctor habilitat în științe economice, profesor universitar, UTM

CRUCERESCU Cornelia, *secretar științific*, doctor în științe economice, conferențiar universitar, UTM

BUGAIAN Larisa, doctor habilitat în științe economice, profesor universitar, UTM

MANOLE Tatiana, doctor habilitat în științe economice, profesor universitar, UTM

MOLDOVANU Dumitru, doctor habilitat în științe economice, profesor universitar, ASEM

Susținerea va avea loc la 16 iunie 2017, ora 15.00, în ședința Consiliului Științific Specializat D 31.521.01- 02 din cadrul Universității Tehnice a Moldovei, pe adresa: mun. Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, 168, blocul 1, sala 205.

Teza de doctor și autoreferatul pot fi consultate la Biblioteca UTM și pe pagina web a CNAA (www.cnaa.md).

Autoreferatul a fost expediat la 16 mai 2017

**Secretarul științific al Consiliului Științific
Specializat:**

doctor în economie, conferențiar universitar

CRUCERESCU Cornelia

Conducător științific:

doctor habilitat în economie, profesor universitar

COJUHARI Andrei

Autor:

BOGDANOVA Svetlana

© Bogdanova Svetlana, 2017

I. REPERE CONCEPTUALE ALE CERCETĂRII

Relevanța temei de cercetare. Descrierea situației în domeniul subiectelor de studiu și justificarea problemei științifice. Viitorul Economiei Republicii Moldova poate fi în mod obiectiv este legat de dezvoltarea și îmbunătățirea relațiilor de piață, eficiența de conversie în diferite sectoare ale economiei. Procesele de transformare în economia Moldovei au afectat în mare măsură sectorul serviciilor. Sectorul serviciilor este o parte esențială a sistemului socio-economic teritorial, care este în prezent într-o stare de reorganizări conflictuale și în căutarea celor mai acceptabile forme de funcționare și de dezvoltare.

Schimbări mari au loc și în sfera serviciilor sociale, care începe să joace un rol semnificativ în viața societății. În prezent, relevanța crescândă a cercetării teoretice asupra problemelor sferei sociale, se explică datorită faptului că politica națională are ca scop crearea condițiilor pentru o viață demnă și dezvoltarea liberă a omului, esențialul fiind satisfacerea nevoilor populației în servicii, și mai ales sociale, ceea ce duce la schimbări progresive în rolul social și funcțiile vieții economice, precum și îmbunătățirea stării economiei în ansamblu. Una dintre principalele sarcini în politica socială a statului bunăstării este introducerea unei părți esențiale a resurselor statale în învățământ și sănătate, artă și cultură, știință, educație, formare și reconversie profesională, și anume crearea capitalului uman, care este un factor major de dezvoltare socială și economică a societății.

În condițiile moderne, problema dezvoltării sectorului serviciilor sociale este de o importanță deosebită, deoarece reforma serviciilor sociale determină în mare măsură posibilitatea trecerii la dezvoltarea durabilă a economiei și este unul dintre criteriile de finalizarea cu succes a acesteia. Reformele în curs de desfășurare în multe țări din sectorul social, afectează în mod direct interesele oamenilor și afectează în mod direct nivelul material al bunăstării lor, nivelul de consum, longevitatea, calitatea și stilul de viață, gradul, ocuparea forței de muncă și activitatea socială. Astăzi, studiul problemelor de dezvoltare a ramurilor de servicii sociale nu este doar actual, ci se extinde la categoria de prioritate în structura cercetărilor științifice.

Aspectele legate de mecanismul de funcționare a sferei serviciilor și serviciilor sociale se reflectă în lucrările autorilor, cum ar fi Iu. Argunova, N.A. Voskolovich, B. Breev, A.G. Lazarev, I.V. Zinoviev, V.E. Gordin, M.D. Sushchinskii, I.V. Malofeev, R.O. Chiriasii, Z.G. Zainasheva, L.R. Zaliialova, V.N. Kazakov, V. Kotilkov, O.I. Litvinov, A.G. Novitchi, V.P. Oresin, V.P. Pankratova, I.I. Sanin, B.V. Srebnik, V.F. Ucolov, R.K. Tahaev, L.I. Jacobson și alții, precum și în activitatea experților străini - T. Hilt, S.L. Bru, K.L. Keller, F. Kotler, K. Lavkova, K.R. Mokonnella, J.I. Simanovichenne, S. Haller, K. Haksevera Ionica Maria, Minciu, R., Stenchulesku G., Victoria Ionascu, Camellia Pavel, Elena-Nicoleta Untaru și altele.

Problemele cercetate într-o anumită măsură, au fost abordate și în lucrările oamenilor de știință din Moldova. Aspecte importante ale sferei serviciilor sociale investigate: dr. hab. prof. univ. Andrei Cojuhari (*Dezvoltarea infrastructurii sociale a R.Moldova în contextual interării în Uniunea Europeana. Corelarea dintre sistemul de educație a tineretului și piața muncii. Accesul tineretului rural la edecație și sănătate.*), dr. hab. prof. univ. Svetlana Gorobievski (*Prognoze de creștere a Calității Vieții în R.Moldova. Calitatea vieții în Republica Moldova – context internațional.*), dr. conf. univ. Oxana Livitchi (*Importanța evaluării competențelor cadrelor didactice în asigurarea calității învățării*), dr. hab. prof. univ. Larisa Bugaian (*Probleme privind formarea competențelor necesare pieței muncii*), dr. hab. prof. univ. Tatiana Manole (*Finanțarea învățământului superior în Republica Moldova*), dr. hab. prof. univ. Gheorhe Rusu (*Economia de consum și alternativele ei.*), dr. hab. prof. univ. Dumitru Moldovanu (*Integrarea europeană: oportunității pierdute în loc de beneficii.*), dr. Nadejda Demian (*Serviciul public*), dr. hab. prof. Ion Paladi (*serviciile publice*), dr. hab. prof. univ. Mihail Platon (*Serviciul public în Republica Moldova*), Aurelia Țepordei, magistrul, lect. sup. univ. și dr. Andrei Groza (*Managementul serviciilor publice locale*), dr. hab. prof. Ludmila Malcoci (*Studiul serviciilor publice locale (în baza cercetării sociologice efectuate în raioanele din Regiunea de*

Dezvoltare centru a Republicii Moldova)), dr. Ludmila Proca (*Concepte privind serviciile sociale. Rolul autorităților administrației publice și altor actori sociali în organizarea și dezvoltarea serviciilor sociale pentru persoane în situații de dificultate*), dr. Vinogradova Valentina (*organizațiile nestatale nonprofit și societățile cooperatiste în calitate de furnizori de servicii sociale-experiența țărilor de peste hotare*), dr. Gheorge Proda (*Management asigurării calității educației*), dr. Andrei Blanoschi (*Economia sectorului public*). Lucrările lor, precum și cercetările altor oameni de știință sunt utilizate în argumentarea diferitelor aspecte ale acestui studiului.

Cercetările efectuate de către autor au contribuit la rezolvarea unei serii de probleme teoretice și metodologice de formare a mecanismului de control al serviciilor sociale în întreaga Republica Moldova și în profil teritorial. Cu toate acestea, multe aspecte importante ale acestei probleme încă nu au fost studiate suficient, ceea ce afectează în mod negativ aspectul practic al acestei sarcini. În opinia noastră, știința economică nu reflectă pe deplin condițiile și aspectele metodice ale creării mecanismului de reglementare a serviciilor sociale, posibilitatea de îmbunătățire a relațiilor economice dintre agenții economici, populația și statul. De asemenea, reflectă incomplet specificul reglementării de stat a nivelurilor regionale și municipale. Acestea au determinat scopul, obiectivele și direcțiile acestui studiu.

Obiectivele studiului sunt: descoperirea caracteristicilor de dezvoltare a sferei serviciilor sociale în Republica Moldova, precum și indicarea factorilor și modalităților de îmbunătățire a calității și eficienței serviciilor sociale, care permite dezvoltarea socială durabilă în condițiile actuale, pe baza unei analize complexe a teoriei și practicii sondajului sociologic și modelului de prognoză a dinamicii și structurii sferei serviciilor sociale.

Pentru a atinge obiectivul tezei următoarele **sarcini** sunt trasate:

- justificarea metodologică a serviciilor ca o categorie economică;
- evidențierea criteriilor de diviziune a serviciilor în serviciile materiale și nemateriale;
- determinarea trăsăturilor dezvoltării serviciilor sociale în sfera de învățământ, sănătate și cultură care modelează piața serviciilor de consum;
- justificarea problemei creșterii calității serviciilor;
- propunerea măsurilor de motivare a lucrătorilor din domeniul serviciilor;
- elaborarea modelului de prognoză, dinamică și structura serviciilor.

Obiectul cercetării îl reprezintă serviciile sferei sociale a Republicii Moldova.

Subiectul cercetării: relațiile economice în domeniul serviciilor sociale, în baza exemplurilor de învățământ, sănătate și cultură din Republica Moldova.

Baza teoretică și metodologică a cercetării a fost compusă din lucrările științifice a experților de frunte din Republica Moldova și țările vecine, pe probleme legate de: dezvoltarea și gestionarea serviciilor sociale, economia serviciilor, servicii de marketing, statistici și econometrie. În studiu s-au aplicat metodele de formare a cunoștințelor științifice: de factor, sistematice, cauzale, de clasificare, de ordonare, etc. Pe parcursul acestui studiu, s-au utilizat metode de analiză comparativă, sistematică și statistică, serii de timp și de prognozare, precum și metode de vizualizare sub formă de tabele și grafice a rezultatelor studiului.

Drept baza informațională a cercetării tezei au fost acte legislative și normative Republicii Moldova și altor țări, care reglementează sectorul serviciilor în ultimii 10 ani; publicații științifice despre problemele teoretice studiate; standardele naționale și internaționale; rapoartele experților internaționale și materialele organizațiilor internaționale. De asemenea, în teză sunt utilizate date oficiale a Republicii Moldova prezentate de către Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova (www.statistica.md), Ministerul Economiei și Comerțului (www.mec.gov.md), Ministerul Educației și Tineretului (www.edu.gov.md), Ministerul Sănătății www.ms.gov.md, precum și datele obținute de autor în efectuarea investigațiilor. În teză sunt utilizate, de asemenea, resursele de Internet ale subiectelor de studiu, și statisticile internaționale.

Analiza datelor a fost realizată folosind pachete de programe analitice - MicrosoftWord, Microsoft Excel, Statistica, SPSS.

Noutatea și originalitatea științifică a investigației constă în: (1) concretizarea serviciului ca categorie economică; (2) identificarea particularităților dezvoltării serviciilor sociale în Republica Moldova (învățământ, sănătate publică, cultură), care formează piașa serviciilor de consum; (3) identificarea factorilor și a modalităților de îmbunătățire a calității și eficienței serviciilor; (4) elaborarea modelului de previziune a dinamicii și structurii serviciilor sociale în R.Moldova.

Rezolvarea problemelor științifice importante constă în dezvoltarea mecanismelor de îmbunătățire a calității de servicii în sfera socială (educație, sănătate, cultură) și determinarea necesităților populației în sectorul servicii, ținând cont de specificație și asigurarea accesibilității pentru populația urbană și rurală.

Semnificația teoretică a lucrării constă în sugestia autorului: o abordare diferențiată a evaluării dezvoltării serviciilor sociale, care se reflectă în alegerea direcțiilor prioritare de dezvoltare a serviciilor sociale în Republica Moldova;

- Au fost specificate aspecte conceptuale și metodologice ale teoriei în domeniul serviciilor;
- Sunt prezentate caracteristici de clasificare (formate din 10 elemente de diferențiere a totalității serviciilor);
- A fost propus un model substanțial pentru uz obiectiv a serviciilor de consum, luate în considerare printr-un sistem de elemente interdependente: cost, calitate, disponibilitate;

Semnificația practică a lucrării:

1. Sunt evidențiate caracteristicile dezvoltării serviciilor din sfera socială din Republica Moldova;

2. A fost efectuat un sondaj de opinie al populației Republicii Moldova. Rezultatele sondajului au indicat că mai mult de 50% dintre respondenți nu sunt mulțumiți de calitatea serviciilor sociale;

3. Analiza SWOT oferită, a dezvăluit în sectorul serviciilor, punctele forte și punctele slabe și potențialele oportunități și amenințări în dezvoltarea sectorului serviciilor;

4. Modelul propus de motivație materială KPI, care promovează optimizarea proceselor de afaceri, atingerea obiectivelor „superioare“, ceea ce va conduce la o creștere a portofoliului de clienți prin accelerarea punerii în aplicare a acestora și de îmbunătățire a calității, crește și în mod semnificativ nivelul de motivație, responsabilitate și eficiență a personalului;

5. A fost elaborat un model de predicție a dinamicii și structurii serviciilor sociale;

6. Se propune îmbunătățirea cadrului legislativ al serviciilor sferei sociale, bazată pe încheierea de contracte între furnizor și client al serviciilor.

Implementarea rezultatelor cercetării.

Rezultatele cercetării sunt prezentate și aprobate la conferințe naționale și internaționale. Unele dintre ele au fost implementate în activitatea Biroului Național de Statistică al Republicii Moldova, Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport, Republica Moldova "Asociația Obștească Societatea Științifică de Bulgaristică".

Aprobarea rezultatelor cercetării din cadrul tezei.

Teza respectivă a fost audiată și aprobată la ședința catedrei „Teoria economică și marketing“ a Universității Tehnice a Moldovei, precum și la ședința seminarului de profil științific al Universității Tehnice a Moldovei. Rezultatele cercetărilor efectuate în cadrul tezei au fost prezentate și expuse la 7 conferințe naționale și internaționale.

Publicații. Principalele dispoziții de bază ale tezei, unele rezultate de cercetare, concluzii și propuneri concrete rezultate în urma cercetării sunt reflectate în 9 articole științifice publicate,

în valoare totală de 3.1 de pagini de autor, inclusiv 2 articole - în reviste științifice naționale și internaționale, categoriile B și C.

Volumul și structura lucrării. Teza constă din introducere, trei capitole, principalele concluzii, bibliografie din 141 surse. Textul principal al lucrării este prezentat în limba rusă pe 148 de pagini, conține 15 tabele, 26 figuri și 15 anexe.

Cuvinte cheie: servicii, servicii sociale, servicii materiale și nemateriale, calitatea serviciilor, cluster social, modelul vectorial, modelarea structurii și dinamicii serviciilor, indicatori-cheie de performanță.

II. CONȚINUTUL TEZEI

Capitolul 1. Aspecte conceptuale și metodologice ale conținutului și dezvoltarea sferei serviciilor. Legitatea dezvoltării civilizației moderne este transformarea sferei serviciilor în sectorul dominant al economiei naționale. Creșterea accelerată a sectorului serviciilor marchează intrarea societății moderne în etapa post-industrială de dezvoltare. Secolul XXI va fi secolul al societății informaționale și de servicii. Crește rolul serviciilor pentru satisfacerea nevoilor materiale și spirituale ale oamenilor în utilizarea rațională a timpului liber, de auto-afirmare și auto-realizare ca fiind cea mai importantă valoare socială.

În acest sens, devine tot mai important cercetarea în continuare a problemelor teoretice, legate de justificarea naturii sociale și economice a serviciilor, definirea limitelor acestei sfere, structurii ramurilor sale, locul și rolul în sistemul economic al societății. În ceea ce privește metodologia, este important, în primul rând, definirea noțiunii „servicii“. În natura sa economică serviciile nu se opun bunurilor materiale, în deoarece sunt legătură directă cu satisfacerea diverselor nevoi ale societății. În consecință, ambele au o proprietate comună - utilitatea, capacitatea de a realiza cerințele societății în necesitățile de beneficii de viață.

Dar, în ceea ce privește conținutul între bunurile materiale și servicii, există diferențe principale, pe care, l-au arătat clasicii gândirii economice. Astfel, teoria serviciilor se conține în lucrarea lui Karl Marx ”Teoria plusvalorii“, unde serviciu se consideră ca o activitate, care nu duce la formarea formei reale a rezultatelor de lucru, care nu are capacitatea de a acționa în mod independent, sau să fie un produs pe piața independent de producător. Potrivit lui, conceptul de „serviciu“ înseamnă nimic altceva decât o valoare specială de, care oferă această muncă, la fel ca orice altă marfă, dar valoarea specială de necesitate a acestei munci a primit denumirea specifică de „serviciu“, deoarece munca oferă servicii nu în calitate de obiect, ci ca o activitate [3, p. 439].

Cercetătorii moderni acordă atenție la alte caracteristici inerente serviciului. Astfel, K. Lovelock scoate în evidență două aspecte în înțelegerea naturii serviciilor. Potrivit primului ”Serviciu este actul sau procesul propus de către o parte alteia. Deși pe parcursul acestui proces sunt adesea folosite obiecte fizice (produse), efectuarea acțiunii, de fapt, este intangibilă și, de regulă, nu duce la acapararea dreptului de proprietate de nimic „[5, p. 34]. Conform celei de a doua definiție a aceluiași autor „Serviciul - este o activitate economică care creează valoare și oferă anumite avantaje pentru consumatori într-un anumit loc și la un anumit moment, având ca rezultat acțiuni tangibile sau intangibile, care vizează beneficiarul serviciului sau a proprietății sale“ [2, p. 37].

În contextul teoriei așteptărilor, precum și raționalitatea alegerilor consumatorilor este important un alt aspect la această problemă. Esența este că fiecare consumator care cumpără un serviciu are capacitatea de a estima raportul de banii cheltuiți și efectul așteptărilor realizate. În cazul în care sunt îndeplinite așteptările, fondurile nu sunt cheltuite în zadar. Dificultăți la estimarea costurilor și efectele așteptărilor pot apărea ca urmare a intervenției factorului uman. Acțiunile producătorului de servicii la momentul prestării lor poate afecta în mod semnificativ calitatea lor, asupra efectului final util al muncii sale, fără a exclude riscul de așteptări nerealizate. Pe de altă parte, așteptările consumatorilor de servicii pot fi exagerate.

În general, valoarea reală a serviciilor de consum poate fi determinată pe baza nu numai calității serviciilor, care poate satisface pe deplin toate așteptările consumatorilor, dar, de asemenea, costul serviciului prestat, precum și timpul folosit la prestarea unui anumit serviciului, exprimat prin disponibilitatea sa.

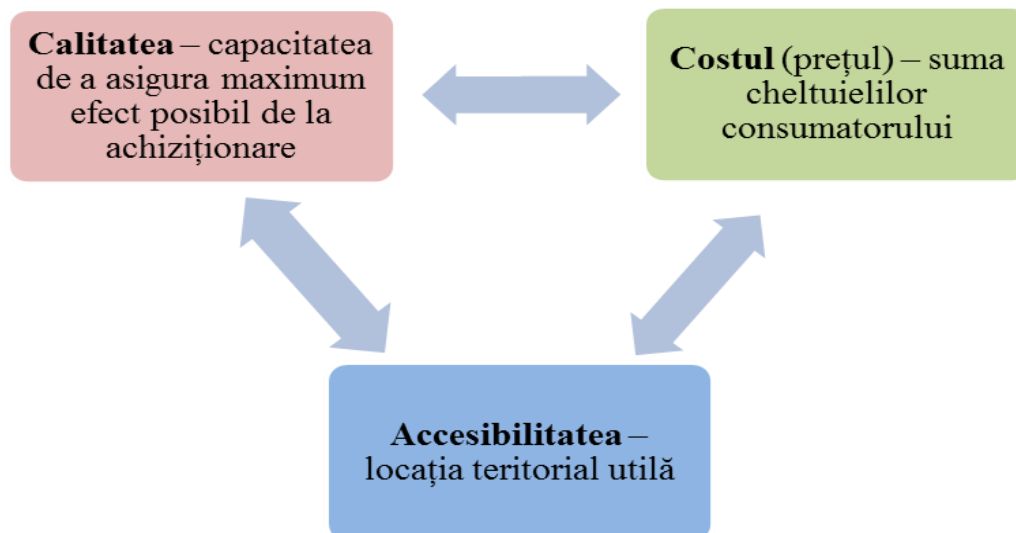


Figura 1. Modelul de conținut cu scop bine determinat al serviciilor de consum
Sursă: Elaborat de autor bazat pe surse teoretice [5, 6, 7, 13]

Ca rezultat al acestei abordări, furnizarea serviciilor de consum este considerată de autor prin intermediul sistemului de elemente interdependente: costul (prețul), calitatea (efect util), disponibilitatea serviciilor. În această triadă este o premisă de bază a destinației dorite, reflectată de autor în modelul corespunzător (fig. 1).

În acest sens, prețul este un barometru al conjuncturii pieței pe piața serviciilor de consum, reflectând volumul și dinamica cererii și ofertei, nivelul concurenței în industrie.

Categoria de calitate a oricărei bogății materiale, cu atât mai mult a serviciului, nu se limitează la proprietățile individuale. Astfel, potrivit B.A. Raizberg, sub definiția de calitate este înțeles „un complex de proprietăți, caracteristici ale produselor, bunurilor, serviciilor, lucrărilor, muncii, determinând capacitatea lor de a satisface nevoile și cerințele oamenilor, să corespundă scopul sau și cerințelor înaintate“ [4, p. 211]. În conformitate cu conceptul de așteptări ale consumatorilor pentru posibilitatea de a obține satisfacție maximă de la serviciile prestate poate fi considerată ca o achiziție de calitate.

Disponibilitatea serviciilor în modelul prezentat se reflectă în amplasarea teritorială a obiectelor de deservire în raport cu consumatori. Posibilitatea de a achiziționa serviciile necesare la distanță de mers pe jos pentru populație indică un nivel ridicat de confort de primire a unui serviciu, a întregului complex de servicii oferite.

La nivel național, această problemă este mai complexă, direct legată de sarcina de asigurare a rețelei de distribuție rațională teritorială a întreprinderilor și instituțiilor de deservire publică. Rezolvarea acesteia nu depinde numai de capacitatea financiară a regiunilor statului ale stării capacității lor de producție, dar, de asemenea, într-o mare măsură de factorii demografici (populația, densitatea și compoziția populației, așezările umane, nivelul de urbanizare, intensitatea proceselor de migrare, etc.).

Activitățile concrete pentru organizarea distribuției teritoriale a rețelei de servicii trebuie să se bazeze pe principiile de asigurare a accesului universal la serviciile necesare; complexitatea dezvoltării lor în cadrul unităților administrativ-teritoriale respective, precum și utilizarea rațională a resurselor financiare pentru dezvoltarea și întreținerea infrastructurii sociale. În ceea ce privește zonele rurale, punerea în aplicare a acestor principii necesită o atenție specială, justificarea pe deplin a deciziilor luate. Această problemă capătă o importanță deosebită și va fi luată în considerare de către autor în analiza stării populației în zonele urbane și rurale.

Toate aceste momente inerente serviciului ca o formă de muncă economică non-productivă, care funcționează în conformitate cu diferite metode de producție, ca și proprietățile sale cele mai comune. Cu toate acestea, serviciul dobândește o serie de caracteristici care determină tipurile sale de bază.

Potrivit autorului, serviciul ca o categorie economică poate fi considerat pe baza următoarelor criterii:

1. Serviciul, ca o categorie economică, există o atitudine publică cu privire la utilitatea acțiunii forței de muncă, consumate ca o activitate. În acest sens, serviciul în sine acționează ca o formă economică de muncă.

2. Participarea împreună cu bogăția materială în modelarea nivelului de consum serviciu este o valoare specifică de necesitate, care acționează, în unele cazuri, ca o activitate, iar în cealaltă - întruchipată în mărfuri. În orice caz, dacă serviciul acționează ca o activitate, fie sub formă de mărfuri, acesta este sursa de beneficii specifice ale populației.

3. În cele mai multe cazuri, producția de servicii coincide cu procesul lor de consum. Efectul util al muncii se consumă aici în mod direct, este indisolubil legat de procesul de prestare a serviciilor și nu există separat de angajații care prestează serviciul. Prin urmare, serviciile nu se pot acumula și muta în spațiu, puteți transporta doar furnizorul de servicii.

4. În volumul general de servicii sunt disponibile și cele în care consumul precede producția lor. Aceste servicii, oferite de ateliere de curățare chimică și vopsire, spălătorii, ateliere de fabricare și reparare a hainelor, pantofilor, etc.

5. Serviciile acționează ca un sector specific al economiei naționale, care îndeplinește uneori anumite nevoi umane specifice, formează nivelul și calitatea a vieții și, în același timp, creează condițiile pentru forța de muncă de producție extinsă.

Criteriul nematerial pentru clasificarea serviciilor este divizarea lor în *plătite și gratuite*.

Serviciile cu plată sunt furnizate în principal de întreprinderile ramurilor de deservire materială și de consum, precum și de turism și vizitare a obiectivelor turistice, sportive, organizațiile balneo-terapeutice. În funcție de nivelul de dezvoltare a relațiilor de piață în plata pentru servicii este mai mult sau mai puțin practică în sectoarele de bază ale sferei serviciilor sociale și culturale.

Serviciile gratuite sunt caracteristice în primul rând sfere sociale și sunt prestate de organizații și instituții din fondurilor bugetare municipale sau publice. În calitate de bun absolut gratuit, aceste servicii nu pot fi numite, deoarece ca sursă de finanțare a acestora sunt veniturile fiscale și alte forme de deduceri din veniturile cetățenilor și persoanelor juridice. Gratuit aceste se consideră deoarece, la prestarea acestora lipsește rambursarea directă a costurilor suportate din veniturile cetățenilor așa cum este cazul în serviciile plătite.

Necesitatea unui sistem de serviciu gratuit se explică, în primul rând prin oportunitatea socială a accesului universal la educație și servicii de sănătate publică, alte beneficii sociale, și în al doilea rând, rolului crescând al acestor servicii în creșterea progresului social și economic al societății.

Rolul sferei serviciilor în dezvoltarea societății este ambiguă, dar fără ea nu poate fi asigurat progresul societății. Acum, sectorul de servicii deține un prim loc puternic între sectoarele în PIB și PNB, precum și în structura ocupării forței de muncă în țările dezvoltate și chiar și în multe țări în curs de dezvoltare.

Tabelul 1. Structura PIB-ului și ocupării forței de muncă unui șir de țări străine, 2010-2015, %

Țările	Agricultura		Industria		Sfera serviciilor			
					PIB		Ocuparea	
	2010	2015	2010	2015	2010	2015	2010	2015
Marea Britanie	0,7	0,7	20,8	21,0	78,5	79,9	79,0	79,1
Ungaria	3,6	4,1	30,2	31,2	66,3	64,0	64,7	64,5
Germania	0,7	0,6	30,2	30,3	69,1	68,9	69,9	70,4
Italia	0,7	0,6	24,4	23,5	73,7	68,7	67,6	69,5
R. Moldova	14,4	14,4	15,9	14,4	69,6	71,2	53,8	53,5
Rusia	3,9	4,6	34,7	32,6	61,4	62,8	64,4	65,8
România	6,3	4,8	31,3	34,9	52,4	60,3	42,6	44,5
Statele Unite ale Americii	1,2	1,3	20,3	20,7	78,5	78,0	81,2	81,2
Franța	1,8	1,7	19,6	19,5	78,4	78,8	74,4	75,8
Suedia	1,6	1,3	28,9	26,3	69,4	72,4	77,9	79,0
Japonia	1,2	1,2	27,5	26,9	71,3	72,0	69,5	69,1

Sursă: The World Bank IBRD-IDA <http://data.worldbank.org/country>. (vizită) 11.01.2017

Ponderea sectorului de servicii este în creștere rapidă, iar media globală este de 60%, care se caracterizează prin trecerea la o eră post-industrială. Treptat scade ponderea agriculturii și industriei, se observă un declin general (tab. 1). Există o reducere nu numai în ponderea industriei în formarea PIB-ului mondial, dar și scăderea ponderii industriei prelucrătoare în PIB, în special în țările cu venituri mijlocii și ridicate. Ponderea populației ocupate în sectorul industrial este în scădere.

În prezent, în Uniunea Europeană (UE) se acordă o mare importanță pentru îmbunătățirea calității serviciilor sociale (educație, sănătate, cultură), care joacă un rol important în societate și economia acestor țări. În ciuda diferențelor dintre nivelurile de dezvoltare economică între țările membre de UE, guvernele tuturor țărilor alocă resurse financiare considerabile pentru dezvoltarea sferei sociale. Principalul indicator ce caracterizează nivelul de sprijin financiar de către stat a țării, este raportul dintre cheltuielile publice cu privire la serviciile de educație, sănătate și cultură din PIB (tab. 2). Ponderea cheltuielilor pentru serviciile sociale din PIB-ul țărilor Europene - 28 în 2010 a fost de aproximativ 0,6% mai mare decât în 2015.

Acest declin se caracterizează prin faptul că, în cursul anului 2010, țările UE se aflau la etapa inițială de implementare a reformelor de optimizare a serviciilor sociale, ceea ce a dus la cheltuieli financiare mari din partea statului. În 2015, cheltuielile pentru sectorul social a scăzut ca urmare a reformării cu succes a optimizării.

În țările UE tendința de reduce au fost diferite. În 2015, cea mai mare parte a cheltuielilor privind serviciile sociale în țările UE a fost observată la: Danemarca (17,4%), Belgia (15,3%), Finlanda (14,3%). Cea mai mică proporție a costurilor a fost observată în Bulgaria (11,2%), Grecia (9,5%) și România (8,5%). Cheltuielile privind serviciile de educație în Republica Moldova, trebuie remarcat, a petrecut mai mult decât în țările UE, iar în 2015 a fost de - 6,9% din PIB. Cheltuielile pentru serviciile de sănătate în Republica Moldova variază considerabil. Cu toate acestea, această cifră în raport cu UE nu este cea mai mică (5,3% din PIB). În direcția cheltuielilor sferei culturale nu sunt cele mai mici costuri, dar poate fi numită o întârziere substanțială a Ungariei (2,1% din PIB), Danemarca (1,8% din PIB), Marea Britanie (1,7% din PIB).

Diferențele dintre țările europene în ceea ce privește cheltuielilor în sfera serviciilor sociale, sunt doar parțial legate de diferitele niveluri de bunăstare a populație și de nivelul preț, reflectând adăugător, diferențe semnificative în sistemele sociale politicii, tendințele demografice, ratele șomajului și alți factori sociali, instituționali și economici.

Dinamica sectorului de servicii în țările în curs de modernizare a primit un impuls puternic pentru a face upgrade nu numai din activitățile de antreprenoriat, investiții străine, pîrghii de reglementarea legală de stat , dar și din sfera interioară de consum.

Modificări specifice ale cererii pentru diferite tipuri de bunuri și servicii sunt determinate de caracteristicile specifice ale fiecărei țări, tradițiile sale, și volumul de resurse. Cu toate acestea, pentru toate aceste țări este caracteristică o tendință constantă a modificării cererii - de la cele mai simple bunuri esențiale la bunuri de folosință îndelungată, precum și servicii legate de activitatea socială și spirituală.

Tabelul 2. Ponderea cheltuielilor UE privind serviciile de educație, sănătate și cultură din PIB, 2010-2015, %

Țările	Sfera serviciilor sociale					
	Sfera învățământului		Sfera de îngrijire a sănătății		Sfera culturii	
	2010	2015	2010	2015	2010	2015
Austria	5,1	5,0	7,9	8,0	1,3	1,2
Belgia	6,0	6,4	7,7	7,7	1,3	1,2
Bulgaria	3,6	4,0	4,4	5,5	0,7	1,7
Marea Britanie	6,5	5,1	7,7	7,6	1,0	0,7
Ungaria	5,5	5,2	5,0	5,3	1,8	2,1
Germania	4,4	4,2	7,0	7,2	0,8	1,0
Grecia	4,1	4,3	6,9	4,5	0,6	0,7
Danemarca	7,1	7,0	8,6	8,6	1,8	1,8
Irlanda	5,0	3,7	8,1	5,7	0,9	0,6
Spania	4,5	4,1	6,6	6,2	1,7	1,1
Italia	4,4	4,0	7,4	7,1	0,8	0,7
Cipru	6,7	5,7	3,0	2,6	1,2	0,9
Letonia	6,2	6,0	4,2	3,8	1,6	1,6
Lituania	6,4	5,4	6,9	5,8	1,0	0,9
Luxemburg	5,8	5,2	4,9	4,6	1,2	1,2
Malta	5,6	5,5	5,3	5,8	0,8	1,2
Olanda	5,6	5,4	7,8	8,0	1,8	1,4
Polonia	5,5	5,2	5,0	4,7	1,4	1,1
Portugalia	7,6	6,0	7,3	6,2	1,1	0,8
România	3,3	3,1	4,1	4,2	1,0	1,2
Slovacia	4,2	4,2	7,2	7,2	1,0	1,0
Slovenia	6,5	5,6	7,0	6,7	2,2	1,6
Finlanda	6,6	6,2	7,9	7,2	1,2	1,5
Franța	5,6	5,5	7,9	8,2	1,4	1,3
Croația	5,1	4,7	6,3	6,6	1,1	1,5
Republica Cehă	5,1	4,9	7,5	7,6	1,3	1,3
Suedia	6,5	6,5	6,8	6,9	1,1	1,1
Estonia	6,6	6,1	5,3	5,5	2,1	2,0
R. Moldova	9,1	6,9	5,6	5,3	1,1	1,4

Sursă: Elaborat de autor pe baza datelor www.appso.eurostat.ec.europa.eu (vizită 14.04.2017)

Capitolul 2. Diagnostica stării serviciilor în domeniul social. Pe teritoriul Republicii Moldova evoluția serviciilor este lentă. Acest lucru se datorează mai multor factori de natură politică și socio-economică. În condițiile economiei administrative - de comandă a Republicii Moldova serviciile au fost prezentate sub formă de o listă limitată de activități care erau sub controlul direct și supravegherea statului. La acel moment, serviciului i-a fost dat un loc

secundar în raport cu producția industrială de prioritate, care s-a manifestat prin principiul de finanțare reziduală, nivelul scăzut de calificare profesională a mării părți numărul de lucrători angajați.

Cifra de afaceri a întreprinderilor a căror domeniu principal de activitate este serviciile de piață (fig. 2) prestate populației în 2015 a crescut cu 78,0%, la prețuri constante comparativ cu anul 2011 (datele din 2010 sunt furnizate în rapoartele statistice, ca un grup ca un serviciu al întreprinderilor înregistrate - 14245.7 milioane lei [9]). Cifra de afaceri a întreprinderilor a căror domeniu principal de activitate este serviciile de piață prestate întreprinderilor în 2015 a crescut cu 38,3%, la prețuri curente, comparativ cu 2011.

Pe baza noului sistem de evidență a serviciilor la BNS în 2015, sfera socială ocupă mai mult de jumătate din cota totală a serviciilor - 66,39%: servicii de învățământ - 12,01%, servicii de îngrijire a sănătății - 44.21%, activitățile din domeniile de recreere și divertisment, cultură și sport - 10,17% [9].

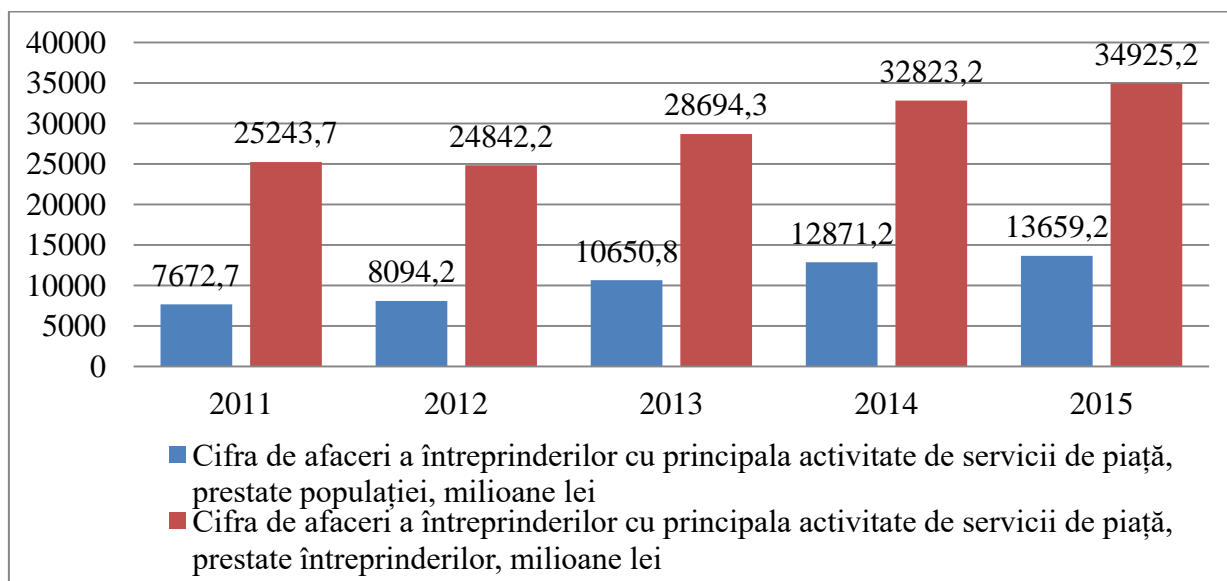


Figura. 2 Cifra de afaceri a întreprinderilor Republicii Moldova cu principala activitate de servicii de piață 2011-2015

Sursă: *Buletinul statistic 2014*. BNS. Chișinău, 2015 p.p. 4-5 [5]

Studiile arată că o importanță majoră în economia serviciilor este studiul pieței serviciilor sociale în acest sens, o atenție deosebită trebuie acordată serviciilor, cum ar fi educația, sănătatea și cultura. Trebuie remarcat faptul că organizarea sectoarelor de educație, sănătate și cultură (activități în domeniile de recreere, divertisment și cultură), în ultimii ani, își extinde în mod semnificativ gama de servicii prestate populației. Din cota totală a producției brute, volumul serviciilor educaționale a scăzut cu 0,6%, de îngrijire a sănătății - cu 0,04%, cultură - cu 0,25% în raport cu 2010 (fig. 3).

În Republica Moldova se înregistrează un declin în domeniul serviciilor sociale:

Învățământul preșcolar. În ultimii ani, în Moldova s-a îmbunătățit accesul copiilor la educație preșcolară. Acoperirea copiilor cu educația preșcolară a crescut de la 77,1% în 2010 la 85,1% în întreaga țară, în 2015, dar această cifră rămâne mai mică decât în țările dezvoltate (90-100%). Are loc o creștere foarte lentă a acoperirii învățământului preșcolar în mediul rural, care a fost de numai 73,0% în 2015.

Grădinițele nu dispun de calculatoare, o sursă cuprinzătoare de informații pentru părinții care aduc o contribuție semnificativă la finanțarea instituțiilor preșcolare.

Învățământul primar și secundar. În prezent, în Republica Moldova funcționează 1323 instituții de învățământ din învățământul primar și secundar (inclusiv 16 private). Timp de cinci

ani (anii școlari 2010/2011 - 2015/2016) numărul de instituții publice de învățământ primar și secundar s-a redus cu 166 de unități, inclusiv 46 de instituții de învățământ au fost lichidate în mediul urban și 120 - în mediul rural.

Numărul de elevi în școli primare, gimnazii și licee în perioada de raportare a scăzut cu 69,1 mii persoane sau cu 16%.

S-a redus rata de școlarizare primară - de la 93,6% în anul școlar 2010/2011 la 91,8% în anul școlar 2015/2016. Problema acoperirii incomplete a copiilor în învățământul primar există numai în zonele rurale, precum și problema prezenței copiilor care nu frecventează școala. Acoperirea copiilor în învățământul secundar, de asemenea, a scăzut - de la 88,1% în 2010/2011, la 86,7% în 2015/2016 - numai din cauza scăderii populației și scăderii nașterii copiilor în mediul rural.

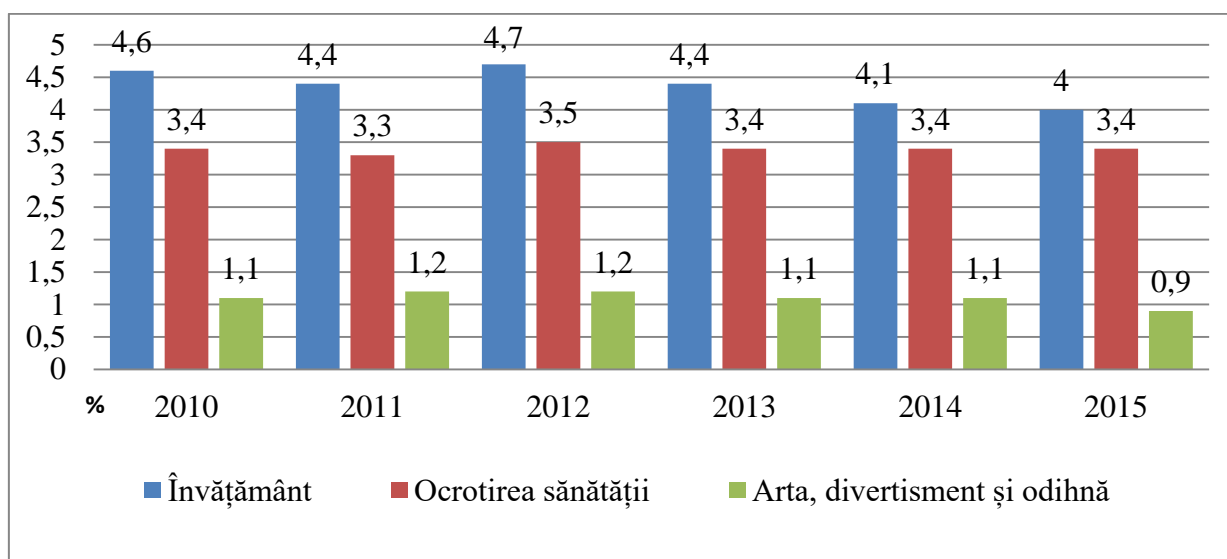


Figura. 3. Ponderea serviciilor sociale în producția brută totală (în prețuri curente), 2010-2015
Sursă: Dezvoltat de autor, pe baza datelor statistice. BNS (vizită 12.01.2017)

Aceste cifre reflectă nu numai tendința demografică de reducere a numărului de copii și adolescenți, dar, de asemenea, rezultatele de reformare a sistemului de învățământ, care se realizează fără a lua în considerare nevoile și punctele de vedere ale comunităților locale, părinților și elevilor, în special în zonele rurale. Optimizarea școlilor se realizează, de obicei, pe baza de economii financiare, nu ținând seama de necesitatea de a păstra accesul copiilor la educație conform locului de trai și necesitatea de păstrare a școlilor în calitate de centre educaționale și culturale, ceea ce este important, în primul rând, pentru populația rurală.

Baza tehnico-materială și infrastructura a multor instituții de învățământ primar și secundar, în special în zonele rurale, nu îndeplinește cerințele moderne.

Continuă procesul de diminuare și îmbătrânire a cadrelor didactice. Din 2010-2015 numărul cadrelor didactice din învățământul primar și secundar a scăzut cu 7,8 mii persoane, sau cu 21%, peste 41% dintre profesori sunt la vârsta de 50 de ani și mai mult. Absolvenții universităților pedagogice din cauza condițiilor de muncă neatractive (salarii mici, lipsa de oportunități de carieră) nu au tendința de a lucra conform specialității obținute.

Calitatea învățământului secundar este foarte scăzută. În 2016, doar 54,8% dintre absolvenții de liceu au reușit să ia examenul de bacalaureat.

Educația profesională. Tendințele generale în vigoare în sistemul de învățământ profesional, sunt reducerea numărului de studenți (de la 161.14 mii. persoane în 2010 la 128,2 mii. persoane în 2015, sau cu 21%) și, respectiv, numărul de cadre didactice (de la 11.300 mii persoane la 9.5 mii persoane sau cu 16%), iar numărul de instituții (de la 156 la 123) pentru

această perioadă. Aceste tendințe sunt în principal cauzate de motive demografice - reducerea populației în grupe de vârstă mai tinere.

Numărul instituțiilor de învățământ secundar profesional a scăzut de la 75 în 2010 la 47 în 2015 (toate instituțiile sunt publice), precum și numărul de studenți în acestea - de la 21,4 mii persoane la 16,1 mii. persoane sau cu 25%. În ciuda faptului că 97% dintre studenți primesc învățământul secundar profesional gratuit, interesul în obținerea acestuia rămâne la un nivel foarte scăzut.

Numărul de instituții de învățământ post-secundar profesional a scăzut de la 48 în 2010 la 45 în 2015 (4 dintre ele sunt private), numărul de studenți a scăzut ușor - de la 32,2 mii persoane la 30,4 mii. persoane, sau cu 6%. Aproape jumătate dintre studenții plătesc taxe de școlarizare (47%).

Structura învățământului profesional este înaintată în mod necorespunzător spre învățământul superior. Acest lucru se datorează cererii ridicate pentru învățământul superior. În 2015, la primul an de studii al universităților au fost înscriși 17,7 mii de studenți, în timp ce la primul an de studii al instituțiilor de învățământ post-secundar profesional - 8.9 mii studenți, iar la instituțiile de învățământ secundar profesional - 9.4 mii studenți.

Din 2010 până în 2015 numărul studenților din învățământul superior a scăzut de la 107.800 persoane la 81.700 persoane sau cu 24%.

Cele mai populare sunt specialitățile de profil economic (25% din totalul studenților din instituțiile de învățământ superior), juridic (16%), pedagogic (15%) și inginerie (11%).

Cererea mare pentru învățământul superior este satisfăcută în mare măsură prin intermediul taxelor de școlarizare. În 2015, 60% dintre studenții instituțiilor superioare de învățământ au fost instruiți pe bază de contract. Per total, 67% dintre studenții din țară plătesc taxe (sub rezerva studenților instituțiilor de învățământ superior privat).

Răspândirea pe scară largă a studiilor cu plată în sistemul de învățământ profesional nu garantează calitatea educației. Diploma de pregătire nu oferă locuri de muncă conform specialității. Cunoștințele obținute și abilitățile practice nu îndeplinesc întotdeauna cerințele angajatorilor, ceea ce depreciază rezultatele învățării și fac în mare parte cheltuielile bugetare și private nejustificate privind învățământul profesional.

Cheltuielile bugetului public național pentru educație a crescut de la 6,6 miliarde lei în 2010 la 8,4 miliarde lei în 2015. Cu toate acestea, din relația procentuală față de PIB a fost semnalat declinul lor - de la 9,1% la 6,9%. Cheltuielile personale ale populației pentru educație au scăzut - de la 17,3 lei pe lună pe un membru de familie la 13,2 lei. În ciuda acestui fapt, există o diferențiere mare a cheltuielilor populației în de educație, în funcție de nivelul venitului gospodăriei - 20% din cele mai sărace gospodării cheltuie pe educație de 10 ori mai puțin decât 20% din gospodăriile casnice cele mai îndestulate.

O problemă comună a sistemului de învățământ este salariul relativ scăzut, ceea ce reprezintă doar 82,7% din salariul mediu pe economie.

Conform studiului, putem spune că calitatea serviciilor în Republica Moldova în domeniul educației este estimat la 3 puncte, rezultatul obținut de la 42,4% din respondenți. Frațiunea rămasă a fost împărțită între absolut nesatisfăcuți - 5,31%, nesatisfăcuți - 12,62%, satisfăcuți - 27,4%, complet satisfăcuți - 12,27% (fig. 4). Rezultatele obținute sunt caracterizate prin faptul că, în ultimii ani, principalele probleme ale educației sunt după cum urmează:

- Acoperirea copiilor cu educație preșcolară este incompletă în ceea ce privește pregătirea copiilor să o educare în continuare și deprinderea abilităților de instruire; lipsa de fonduri face necesară colectarea banilor de la părinți;
- Există o problemă acută de acoperire incompletă a învățământului primar din mediul rural și problema prezenței copiilor care nu frecventează școala;
- Există discrepanțe nejustificate în accesul la învățământul secundar general, între copiii care trăiesc în zonele urbane și rurale;

- Structura specialităților, în baza cărora oferă pregătire instituțiile superioare, secundare și secundar profesionale, este slab legată de nevoile economiei și angajatorilor;
- Distribuția taxelor de școlarizare și a plăților neoficiale în sistemul de învățământ nu garantează calitatea educației și încalcă drepturile elevilor din familii social vulnerabile;
- Întregul sistemul de învățământ din Republica Moldova diferă prin calitatea slabă a educației și formării profesionale a tinerei generații de a se angaja, care ar corespunde cerințelor moderne;
- Nivelul salariilor în sistemul de învățământ rămâne sub media pentru economie, care are un impact negativ asupra vârstei cadrelor didactice și formarea lor profesională, în special în învățământul primar și secundar;
- Baza tehnico-materială și infrastructura din școlile primare, gimnaziile, liceele, instituțiile secundare profesionale necesită modernizare.

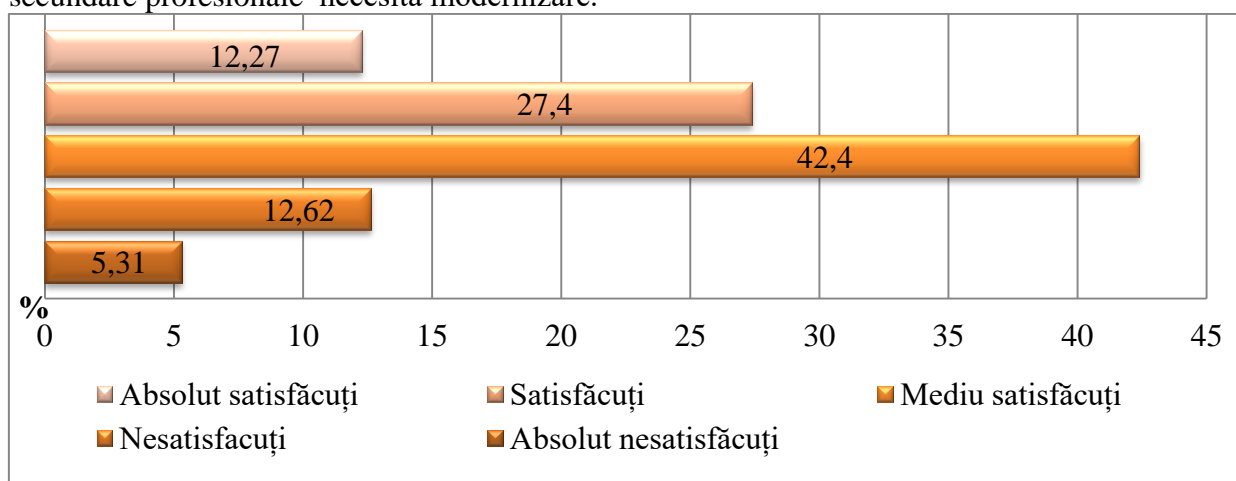


Figura 4. Nivelul de satisfacție a respondenților Republica Moldova cu serviciile învățământului, 2015
Sursă: Dezvoltat de autor pe baza rezultatelor unui sondaj.

Autorul consideră că condițiile actuale necesită să se ia în considerare rezultatele educaționale ca un singur complex al tuturor unităților sale, care oferă învățământ general și special, formarea profesională, formarea spirituală și morală a tinerilor ca indivizi. Pentru a face acest lucru, este nevoie de a începe să crească în mod semnificativ calitatea serviciilor: consolidarea sistemului educațional școlar al învățământului special superior și secundar, să se actualizeze programele de instruire, să se introducă și să se dezvolte educația la distanță, a îmbogăți realizările sistemului educațional mondial [13, p.p. 265-268; 14, p.p. 383-386]

Situația în domeniul ocrotirii sănătății și sănătății în general a populației Moldovei nu este una satisfăcătoare și se înrăutățește în baza unei varietăți de parametri. Potrivit unui recent sondaj de respondenți, doar 27% dintre cei intervievați sunt mulțumiți de serviciile medicale (datele „Barometrului de Opinie Publică - aprilie 2016“). Acesta este cel mai mic indicator pentru toți anii de studiu din 2001.

În ultimii ani, s-a observat o creștere în incidența generală a morbidității și cele mai comune boli - boli ale sistemului respirator, sistemului circulator și sistemului endocrin.

În perioada anilor 2010-2015 numărul total de cazuri raportate a crescut de la 2621.7 mii. persoane la 2831.4 mii. persoane (cu 8%), incidența totală per 1 mie de locuitori - a crescut de la 736.1 persoane la 796,7 persoane. Inclusiv numărul de pacienți cu boli respiratorii a crescut de la 466,1 mii persoane la 553,9 mii persoane (cu 19%), boli a sistemului circulator - cu 444,9 mii persoane la 582,5 mii persoane (cu 31%), boli a sistemului endocrin - cu 128,8 mii persoane la 215,2 mii persoane (cu 70%).

Sănătatea populației depinde de mai mulți factori, dintre unul care este eficiența sistemului de sănătate.

În perioada anilor 2010-2015 numărul medicilor a crescut ușor - de la 12,8 mii persoane la 13,0 mii. persoane sau cu 35,9 persoane la 10 mii locuitori până la 36,6 persoane. Cu toate acestea sa redus numărul de medici de familie - de la 1866 persoane până la 1647 de persoane. Tendința negativă din ultimii ani a fost reducerea numărului de personal medical - pentru perioada analizată a scăzut de la 27,5 mii persoane la 24,6 mii persoane sau 77,3 persoane la 10 mii locuitori la 69,2 persoane. Nu a fost creat raportul optim dintre numărul de medici și numărul de personal medical - 1: 1,9, în timp ce în țările dezvoltate, raportul este o medie de 1: 2,9.

Numărul total de paturi de spital a scăzut de la 22,0 mii în 2010 la 18.8 mii în 2015. În același timp, s-a redus durata medie de tratament a pacienților în spital - de la 9,6 zile la 8,7 zile.

În condițiile de creștere a morbidității s-a redus adresarea populației la medici. Dacă în 2010, la un cap de locuitor, care locuiește în zona de deservire a instituțiilor de îngrijire în condiții de ambulatoriu au avut 6,5 vizite la medici, apoi în 2015 - doar 6,2 vizite.

Diferențele persistente în starea de sănătate, disponibilitatea personalului medical și a serviciilor medicale între populațiile rurale și urbane. Situația generală în domeniul sănătății și îngrijirea medicală a populației din mediul rural este mai precară decât în mediul urban. Au rămas diferențe semnificative în accesul la asistența medicală în rândul cetățenilor cu venituri mici și mari. În 2015, cheltuielile medii pe cap de locuitor de 20% din populație puțin asigurată să plătească pentru serviciile medicale și achiziționarea de medicamente au reprezentat 44 de lei pe lună, și 20% din cea mai asigurată populație - 294 lei, sau de 6,7 ori mai mult. Grupurile cu venituri mici ale populației practic nu au acces la servicii financiare ale instituțiilor medicale private.

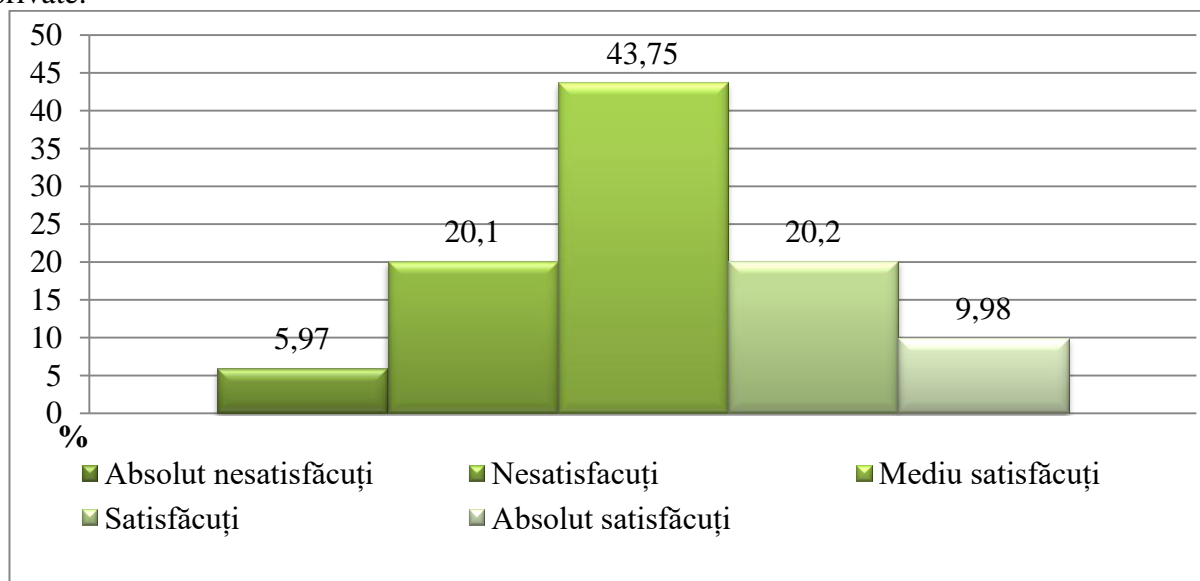


Figura 5. Nivelul de satisfacție a respondenților Republicii Moldova cu sfera ocrotirii sănătății, 2015
Sursă: Dezvoltat de autor în baza rezultatelor sondajului de opinie

Echiparea material-tehnică a instituțiilor medicale de stat este incomparabil mai scăzută decât cea a instituțiilor private. Acest lucru limitează accesul populației care nu are mijloace financiare să plătească pentru serviciile clinicilor private, pentru examinările speciale de diagnosticare, depistarea precoce preventivă a bolii și pentru îngrijirea medicală de tip high-tech. Nu se formează relații de concurență corectă între instituțiile medicale publice și cele private.

Costurile bugetului național de sănătate publică a crescut de la 4,0 miliarde lei în 2010 la 6,8 miliarde lei în 2015. Cu toate acestea, raportul cheltuielilor de sănătate publică la PIB a crescut de la 5,6% la 5,8%.

La formarea bugetului de sănătate prevalează fondurile asigurării obligatorii de asistență medicală (79% din toate resursele alocate pentru finanțarea asistenței medicale), formate în principal datorită contribuțiilor de asigurări obligatorii de asistență medicală. Reducerea numărului de plătitori de contribuții este unul dintre principalele motive de lipsă a fondurilor pentru a majora finanțarea pentru ocrotirea sănătății.

Structura costurilor fondurilor de asigurări obligatorii de asistență medicală nu este destul de optimă. Cheltuielile de îngrijire în staționar sunt mult mai mari decât costul asistenței medicale primare (65% în 2015), în timp ce în țările dezvoltate, acestea sunt aproape egale. Există o pondere foarte scăzută a cheltuielilor privind modernizarea bazei tehnico-materiale a instituțiilor medicale (3%).

Respondenții din sondaj au indicat deficiențe în furnizarea serviciilor de ocrotire a sănătății.

Astfel, absolut nesatisfăcuți de calitatea serviciilor de îngrijire a sănătății în Republica Moldova - 5,97%, nesatisfăcuți - 20,1%, moderat satisfăcuți - 43,75%, satisfăcuți - 20%, complet satisfăcuți - 9,98% (fig. 5). Problema principală a nivelului scăzut de satisfacție cu serviciile de ocrotire a sănătății se caracterizează prin faptul că:

- Are loc creșterea incidenței generale a populației, precum și incidența bolilor, celor mai frecvente boli și boli cu caracter social (cu excepția tuberculozei);
- Se păstrează accesul inegal al diferitelor grupuri de locuitori la servicii de sănătate, în cea mai gravă situație sunt grupurile cu venituri mici și locuitorii din mediul rural;
- Volumul și nivelul (% din PIB) finanțarea sănătății, structura cheltuielilor privind finanțarea domeniului de ocrotire a sănătății nu este destul de optimă, nu satisface nevoile raționale;
- Reducerea numărului de personalului mediu medical, care sporește a volumul de lucru medicilor;
- Funcționarea și dezvoltarea sistemului de ocrotire a sănătății e slab orientat spre atingerea rezultatelor finale, care urmează să fie măsurate de un set de indicatori a stării sănătății populației;
- Există dezechilibre structurale semnificative între prestarea asistenței de ambulatoriu și staționar - îngrijirea de staționar suportă o sarcină sporită cu o dezvoltare relativ slabă a asistenței medicale primare;
- Modernizarea bazei materiale și tehnice a instituțiilor de sănătate publică este constrânsă de nivelul scăzut de finanțare a investițiilor capitale;
- Nu există o politică de stat cu privire la crearea unui mediu concurențial între instituțiile medicale publice și private;
- Drepturile pacienților sunt slab protejate, în sistemul de sănătate este răspândită corupția, populația este nevoită să suportă costurile ridicate de tratament, chiar și în prezența poliței de asigurare medicală.

Potrivit autorului, în ultima perioadă de 5 ani în Republica Moldova s-au îmbunătățit oarecum indicatori de sănătate, deoarece s-a remarcat o scădere a mortalității din cauza bolilor și creșterea longevității vieții la naștere. Serviciile medicale încă necesită o restructurare: asistență medicală primară devine din ce în ce mai autonomă, iar spitalele regionalizate, însă progresul decurge lent, și se confruntă cu obstacole, în special în ceea ce privește spitalele. A sporit implicarea sectorului privat în domeniul de ocrotire a sănătății, în special în domeniul serviciilor de diagnosticare. Cu toate acestea, sistemul de sănătate și serviciile medicale în Moldova se află încă sub presiunea efectului fluxului de personal, pensionarea anticipată a angajaților din anumite raioane și probleme cu mobilitate și influxul de medici și asistente medicale [14, p.p. 383-386, 15, p.p. 422-425, 12, p.p. 82-86]

În domeniul culturii recent, schimbarea rolului instituțiilor culturale în societate a contribuit la reconsiderarea activitățile lor. În epoca post-industrială a noii economii,

consumatorii de servicii sunt din ce în ce mai exigenți în alegerea lor. Acest lucru conduce la necesitatea unei dezvoltări durabile și a competitivității culturii naționale. Și anume, crearea de servicii de înaltă calitate pentru instituțiile publice de cultură. Sunt necesare cadre de înaltă calificare, sistemul lor de formare, resurse materiale, finanțare și tehnologii avansate, precum și materiale enorme și costuri enorme de materiale și umane al funcționării diferitelor tipuri de instituții culturale.

Consumul de servicii culturale și de artă se caracterizează prin scăderea numărului de vizitatori a muzeelor - cu 0,4%, creșterea numărului de spectatori ai teatrelor a crescut - cu 18,9%, se redus numărul de vizite la cinema cu 2,1% în raport cu 2010. În același timp, a crescut numărul de teatre, muzee, mici teatre studio private, ceea ce a contribuit la extinderea autonomiei regiunilor și recursul lor la cultura locală unică, reprofilare, de exemplu, în muzeele a acelor structuri care anterior nu au fost, de asemenea, ca urmare a eforturilor de sponsorizare și interesul sponsorilor în crearea propriei imagini pozitive. Cu toate acestea, numărul bibliotecilor publice a scăzut - cu 0,59%, în special în orașe, unde populația preferă să-și cumpere o publicație tipărită sau să utilizeze informația în format electronic. În mod similar, se destatoară situația și în segmentul serviciilor de cinema, în cazul în care este redus numărul de proiectoarelor de film, deși vizita este în creștere, crește numărul de cinematografe, care corespundă standardele moderne.

În scopul de a furniza informații în timp util și de calitate populației Republicii se publică cărți, broșuri, ziare și reviste. Numărul de cărți și broșuri a crescut - cu 14,11%, numărul revistelor și altor publicații periodice - cu 11,83%, iar ziarelor (edițiilor) a scăzut cu 26,08%. Circulația de cărți și broșuri, ziare (periodice) a scăzut, în comparație cu tiraje de reviste și alte periodice din perioada analizată. O atenție deosebită a fost acordată producției de cărți în limba română. Având în vedere că populația Moldovei a început să citească mult mai puțin, iar circulația de cărți, ziare și reviste popular științifice a scăzut în mod semnificativ, în timp ce ponderea publicațiilor de publicitate în aceste serii a crescut. A crescut și ponderea publicității în ziare și reviste generale tipărite.

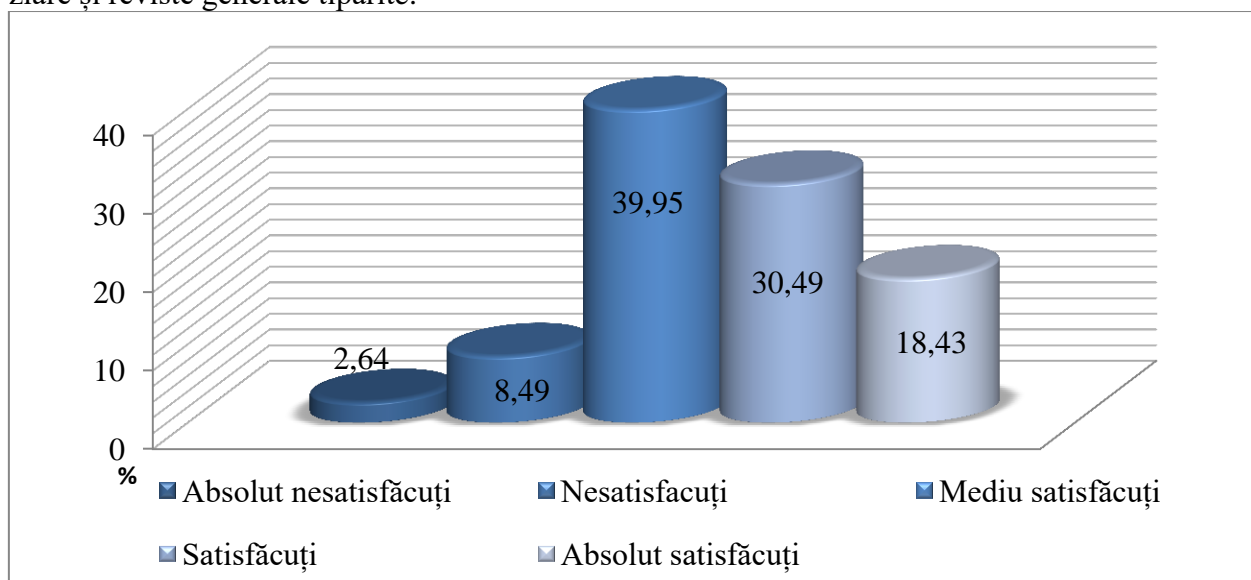


Figura .6. Nivelul de satisfacție a respondenților Republicii Moldova cu serviciile din sfera culturii, 2015
Sursă: Dezvoltat de autor în baza rezultatelor sondajului de opinie

Tot mai multă informație cetățenii primesc din Internet, din publicații statistice. Își pierd relevanța bibliotecile, scade fondul acestora. Este semnificativ faptul că, după 2011, indicatorii de publicare a revistelor pentru prima dată au depășit amploarea publicării cărților. Această situație persistă și astăzi. De fapt, revistele au devenit principala platformă pentru publicarea

rezultatelor cercetărilor fundamentale. Cu toate acestea, indicatorii de volum pentru reviste și cărți se apropie în ultimii ani.

După prelucrarea rezultatelor chestionarelor de sondaj, s-a stabilit că o parte nu este absolut satisfăcută de calitatea serviciilor prestate în domeniul culturii - 2,64%, nu sunt satisfăcuți - 8,49%, mediu satisfăcuți - 39.95%, satisfăcuți - 30.49 %, absolut satisfăcuți - 18,43% (fig. 6). Această situație poate fi explicată prin faptul că sunt posibile atitudini pozitive și negative față de instituțiile din sfera culturii. Majoritatea respondenților au fost de părere că corelația bani și calitatea serviciilor sferei respective, sunt principalele cauze ale celor ce se întâmplă. Aceasta se manifestă în organizațiile bugetare ale sferei culturii - filarmonici, biblioteci, muzee, etc. Datorită faptului că statul nu este în măsură să ofere un sprijin financiar pe deplin în sfera neproductivă și sfera instituțiilor științifice, trebuie să determine în mod independent calea de dezvoltare, care, în cele din urmă, stimulează aplicarea tehnicilor de marketing pentru a rezolva problemele economice și de altă natură.

Potrivit autorului, prevenirea căderii nivelului cultural al populației din Moldova și de a ridica prestigiul artei înalte este imposibilă fără participarea statului, oferindu-le măsuri de sprijin adecvate pentru teatre, muzee, biblioteci, filarmonica etc. Finanțarea bugetară ca principalul instrument de sprijin de stat pentru cultură și arte, deși rămâne stabilă în ultimii ani, valoarea reală nu corespunde standardelor legale, iar nivelul salariilor lucrătorilor de cultură rămâne sub nivelul salariului mediu în Republica Moldova. [18, p.p. 82-864; 14, p.p. 383-386]

Una dintre sarcinile principale ale Republicii Moldova, este injectarea a unei mari părți a resurselor publice în educație și sănătate, artă și cultură, știință, educație, în formarea și recalificarea profesională, și anume crearea capitalului uman, valorificarea căruia este principalul factor social și economic de dezvoltare a societății. Experiența țărilor dezvoltate indică că anume capitalul uman este principala bogăție a societății.

Capitolul 3. Principalele priorități ale dezvoltării și îmbunătățirea sferei serviciilor sociale. În Republica Moldova, sfera serviciilor o perioadă îndelungată nu s-a atribuit ramurilor prioritare ale economiei naționale, a suferit schimbări cardinale în ultimii ani. Tendințele mondiale și procesele de reformare socio-economice a economiei moldovenești au contribuit cu siguranță nu numai la atingerea ratelor ridicate de creștere în sectorul de deservire, dar, de asemenea, crearea premiselor evidente pentru dezvoltare în continuare a acestuia. Cu toate acestea, în ciuda indicatorilor pozitivi și perspectivele economice pozitive, dezvoltarea pieței de servicii în Moldova, a încetinit sub influența unor factori predominanți. Un factor major este dezvoltarea serviciilor sferei sociale.

Rezultatele sondajului au arătat că cei mai mulți dintre respondenți nu sunt satisfăcuți de calitatea serviciilor sociale (fig. 7). Analiza SWOT a identificat o serie de probleme de dezvoltare a serviciilor sociale, oferite către populație, printre care sunt: satisfacția scăzută a populației ceea ce ține de servicii sociale; calitatea slabă a serviciilor prestate; procentul redus de personal calificat; locația irațională a instituțiilor sociale; baza material-tehnică slabă a instituțiilor sociale; inaccesibilitatea de preț a mai multor tipuri de servicii sociale, și altele.

Sa constatat că un nivel scăzut de disponibilitate și calitate a serviciilor sociale este predeterminat de necorespunderea mecanismelor create de funcționare a serviciilor medicale, educaționale, servicii culturale și de deservire socială, la cerințele contemporane și s-a demonstrat necesitatea de a îmbunătăți calitatea serviciilor prin introducerea serviciilor: clusterului social, sistemul de motivare bazat pe KPI, încheierea de contracte între consumator și furnizorul de servicii sociale.

Clusterul social, care contribuie la sporirea rețelei de furnizori ai serviciilor sociale și consumatori, care va simplifica accesul la piețele din Moldova și piețele internaționale în domeniul muncii și capitalului. Aceasta poate include, de asemenea, cooperarea cu instituțiile financiare, care contribuie la atragerea de fonduri pentru crearea de noi proiecte de investiții cu

scop social. Un avantaj important poate fi o cooperare activă cu autoritățile, în scopul de a proteja interesele sociale la nivel legislativ, și obținerea de tot felul de beneficii și subvenții.

Un șir de țări, unde în mod activ se încearcă să fie dezvoltate clusterelor, au obținut succese mari, decât s-ar fi de așteptat, având în vedere nivelul general de dezvoltare al clusterului în aceste țări. Exemplu de astfel de țări este Olanda și Danemarca. Marea Britanie urmărește foarte activ politica de cluster, sunt alocate sume mari pentru dezvoltarea clusterului în ultimii ani. Irlanda de mai mulți ani a desfășurat o politică de concurență conștientă și folosește în contextul respectiv conceptul de cluster. Finlanda și mai recent Suedia, de asemenea, folosesc în mod foarte activ clusterelor pentru a determina prioritățile politicii economice.

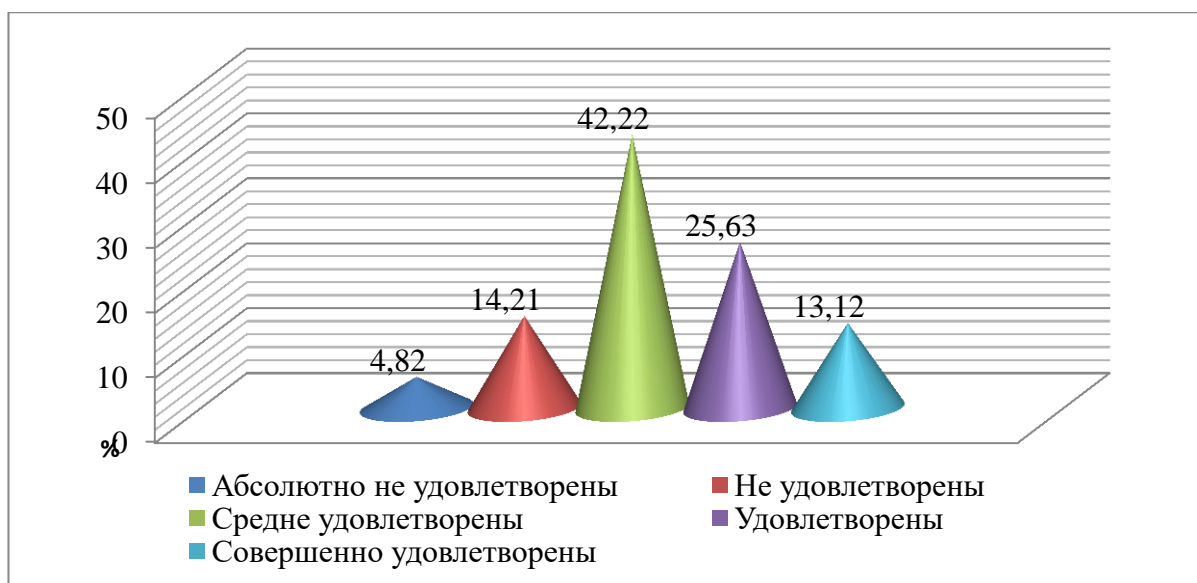


Figura. 7. Nivelul de satisfacție a respondenților Republicii Moldova cu serviciile din sfera socială, 2015
Sursă: Dezvoltat de autor în baza rezultatelor sondajului de opinie

De la începutul anilor 90 în Moldova, există o tendință actuală a reducerii locurilor de muncă și numărului de persoane angajate în economie. Din 1993 până în 2015, numărul de angajați a scăzut cu aproape 500 de mii. persoane sau 29%. Este demn de remarcat faptul că în perioada de creștere economică (2010-2015), numărul salariaților a scăzut cu 290 mii. persoane, sau cu 19%.

Din cauza acestei naturi „non-sociale“ de dezvoltare economică, a avut loc o scădere de ocupare a forței de muncă în economie. Dacă, în anul 2000, aproape 55% din populația în vârstă de 15 ani și peste această vârstă au fost angajate în economie, apoi în 2015 - doar 40%. Adică nivelul de ocupare a forței de muncă a scăzut cu 1,4 ori.

Stimularea lucrătorilor angajați în pre de prestarea servicii sociale este posibilă cu dezvoltarea și îmbunătățirea motivării materiale și non-materiale.

Practica mondială demonstrează că punerea în aplicare a sistemului de KPI (prescurtarea pentru limba engleză indicatorului cheie de performanță.) - indicatorul cheie de performanță, crește profitul companiei cu 10-30%, deoarece orientează lucrul angajaților asupra rezultatului, sporind motivația și loialitatea personalului. În unele țări (Japonia, Coreea, Singapore, Malaezia, Hong Kong, Anglia, Germania, SUA, Brazilia), în ultimii ani, sistemul KPI este ridicat la nivelul ideii naționale. Indicatorul KPI (Key Performance Indicators) în Republica Moldova a venit în urmă cu aproximativ 10 ani, cu investitorii și companiile americani și occidentale europene, unde aceasta este folosit cu succes de peste 40 de ani.

Punerea în aplicare a sistemului de control și de motivare folosind KPI necesită cunoștințe speciale de la managerii de companii, care pot fi obținute cu ajutorul instruirii corporative.

Sistemul de remunerare pentru rezultat, atunci când o anumită parte a salariului se calculează în funcție de performanța individuală și generală, oferă o oportunitate de a evita concedierile sau reducerile salariale în timpul crizei globale și contribuie la îmbunătățirea productivității.

Pe baza contractelor încheiate între consumator și furnizor de servicii sociale, este posibilă reglementarea atât economică, cât și socială. Reglementarea economică afectează proporția dintre cererea și oferta de bunuri și servicii. Reglează veniturile populației, contribuind la reducerea inegalităților în distribuirea acestora, cum și influențează asupra cererii de consum. Acest fapt stimulează activitatea de întreprinzător, de care depinde oferta pentru mărfuri și servicii și creează premise pentru echilibru în continuare pe piață.

În condițiile contemporane ale economiei de piață, sarcina de prognozare este destul de sporită. De la calitatea prognozei depinde în mare măsură luarea deciziei în diverse domenii de activitate.

Pentru a rezolva problemele de prognozare a indicatorilor în sarcinile economice sunt utilizate analiză de corelație statistică, care se bazează pe valoarea anterioară a procesului stocastic unidimensional. Dar această metodă nu permite stabilirea unei legături de cauzalitate a parametrilor sistemului proiectat. Modelele construite pe baza analizei de corelație explică relația într-o singură direcție - variabilă explicativă afectează explicabila, în timp ce nu există nici un feedback.

Este evident că prognoza de calitate va veni numai în cazul desfășurării analizei în baza mai multor parametri simultan. Prin urmare, problema de predicție se reduce la prognozarea multidimensională a serii de timp, fiecare element va fi asociat cu unul dintre parametrii sistemului. Ca metodă calitativă în această secțiune, sa prezentat metoda lui Sims [7, p.p. 1-48], care a propus sintetizarea sistemului propus de ecuații, în care fiecare variabilă (componenta seriilor de timp multivariate) este reprezentată printr-o combinație liniară a tuturor variabilelor din timpurile anterioare. Această tehnică se numește - model de vector autoregresiv (VAR).

Pe baza avantajelor acordate de acest model, acesta a fost utilizat în această lucrare pentru a prognoza volumul serviciilor de piață prestate populației de către întreprinderile oficial înregistrate. Pentru estimarea parametrilor modelului s-au folosit seriile de timp în secțiunea trimestru 2005-2015 în baza următorilor indicatori pentru Republica Moldova: ocuparea forței de muncă în sectorul serviciilor, numărul companiilor care furnizează servicii, veniturile obținute din vânzarea de produse, salariul mediu lunar în sectorul de servicii, cheltuielile medii lunare ale populației pentru servicii.

Pe baza metodologiei modificărilor de calcul a indicatorilor pe sferele de activitate (Clasificarea activităților economice ale Moldovei, ediția a 2, a intrat în vigoare la data de 01.01.2014), această lucrare nu ia în considerare activitățile companiilor care furnizează servicii în domeniul tehnologiei informației, servicii financiare și de brokeraj, ale căror activități nu sunt până în anul 2014 pe deplin reflectate în statisticile oficiale. Includerea în analiza datelor subsectoarelor va duce la o încălcare a uneia dintre proprietățile de bază ale comparabilității datelor care provin din metodologia de calcul.

În continuare, în Figura 8 este prezentat impactul impulsurilor unice în ocuparea forței de muncă X2 ocuparea forței de muncă în sferă, X3 - numărul companiilor care furnizează servicii, X4- salariul mediu lunar în sfera serviciilor, X5 - salariul mediu lunar în sectorul serviciilor, Y - volumul de servicii de piață prestate populației de către întreprinderile oficial înregistrate. Este necesar să se clarifice faptul că toate variabilele prezentate în acest model au diferite unități de măsură, astfel încât răspunsul la impulsurile au fost convertite prin opțiunea ResidualOneStandardDeviation, care, atunci când se calculează răspunsurile la impuls ignoră unitățile de măsură și de corelare din reziduurile modelului VAR, așa cum nu se realizează nici o conversie și cu excepția acestui set de impulsuri cu valorile în vigoare o deviație standard a rezultatelor rămase.

Trebuie de remarcat faptul că volumul serviciilor de piață prestate populației, reacționează diferit la impulsuri în variabilele exogene în această situație, deaceia le vom considera toate în mod separat:

- Impulsul la creșterea ocupării forței de muncă în domeniul serviciilor (X2) va atrage după sine, în primul an un val în creștere a volumului serviciilor de piață prestate populației (Y), dar care va schimba efectul invers anul viitor. De asemenea, demn de remarcat este faptul că impulsurile în variabila au efect pe termen scurt, deoarece răspunsurile aproape se estompează la zero după un an și jumătate după efectul aparent al ocupării forței de muncă în sfera economică.

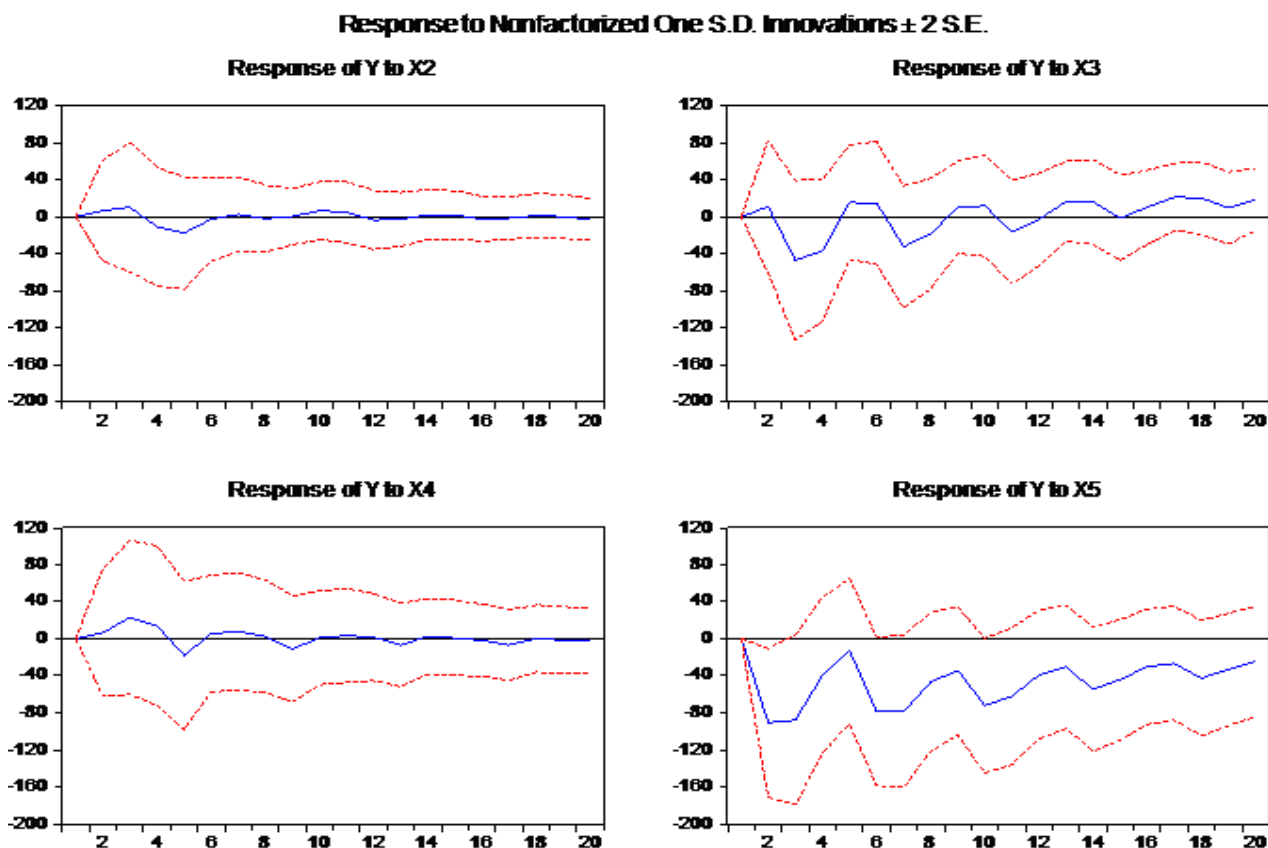


Figura 8. Volumul răspunsurilor de servicii de piață prestate populației asupra impulsurilor în variabilele exogene.

Sursă: Dezvoltat de autor în program Eviews 8.0

- Impulsul primit în direcția creșterii numărului companiilor care furnizează servicii (X3) va atrage după sine creșterea nesemnificativă a volumului serviciilor de piață prestate populației (Y), pe termen scurt (maximum într-un trimestru), alternate de un declin abrupt în trimestrul următor. Dacă luăm în considerare imaginea de ansamblu, reacția la un impuls are o formă de undă, cu o tendință de compensare totală. Trebuie remarcat faptul că volumul serviciilor de piață prestate populației se va stabiliza în jurul valorii într-o tendință pozitivă după 3 ani după producerea impulsului în direcția creșterii numărului de companii care furnizează servicii. Această tendință se datorează în primul rând faptului că noile întreprinderi trebuie să „găsească” cumpărătorul sau în același timp, pentru a face față concurenței în acest sector. De realizat acest lucru pe termen scurt este nereal, iar pe baza rezultatelor de simulare, noile întreprinderi din sector stabilizează performanțele sale într-un mod pozitiv, în aproximativ trei ani de la descoperire.

Dacă ar fi fost posibil să fie provocat impulsul spre creșterea costului mediu serviciile publice de (X4), acest lucru ar fi generat pe parcurs de un an aproximativ, o creștere a volumului total de servicii de piață prestate populației, după care în perioada următoare va avea loc decompensarea tendințelor de răspuns la impuls (pentru modelele staționare VAR este caracteristică atenuarea la zero a tendinței predeterminate după ceva timp). Din punct de vedere economic, această reacție poate fi de înțeles prin supraabundență pe termen scurt a consumatorilor cu servicii sau redirectionarea temporară a venitului pentru alte necesități.

Volumul serviciilor de piață prestate populației pe impuls în salariul mediu în sectorul serviciilor (X5) (în versiunea medie, în care situația economică este stabilă), tendințele reactive în prima jumătate a anului 2016 au o dinamică pronunțat negativă. În al treilea trimestru de vârf a recesiunii, stagnarea pe toată perioada, care se schimbă la sfârșitul anului 2017 printr-o „dinamică pozitivă“, care, cu toate acestea, nu merge într-un mod pozitiv. Acest lucru se datorează faptului că personalul care lucrează în acest domeniu, în baza unui anumit salariu, rezultă un impact foarte proast. Astfel, companiile care furnizează servicii pentru public, mai degrabă decât să își poată îmbunătăți rentabilitatea utilizării forței de muncă, de fapt, au înregistrat și vor înregistra doar pierderi. În calitate de suport al acestei concluzii, este prognoza „optimistă“ ca răspuns la impulsul în salariul mediu în sectorul serviciilor, în cazul unei creșteri a acestui indicator. În cazul în care compania va crește personalului angajat salariul, așa cum este prezentat în Figura 8, volumul de servicii de piață prestate populației, în primele trei trimestre ale anului 2016 va înregistra o recesiune ușoară (care poate fi amortizată în perioada de adaptare a personalului la noile condiții, astfel cum încrederea în stabilitatea financiară nu vine dintr-o dată) care se va schimba cu o creștere substanțială, până la mijlocul anului 2017.

Oscilația volumului de servicii de piață prestate populației sub influența salariului mediu în sectorul serviciilor, se datorează faptului că personalul întreprinderilor, organizațiilor au o tendință după o anumită perioadă de timp să se obișnuiască cu condiții mai bune oferite de angajatori, și încep să dea randamente mai slabe, motivând astfel conducerea întreprinderilor spre acțiune: motivație sau o amendă. Din moment ce avem în vedere previziunile optimiste, adică motivația, putem remarca faptul că această strategie va conduce la un impact pozitiv permanent după mijlocul anului 2018 (aproximativ al 10 trimestru în grafic).

În multe ramurii, sectorului de servicii are nevoie de control din partea statului și introducerea standardizării. Având în vedere urbanizarea tot mai mare a societății, putem vorbi despre perspectivele sectorului de servicii, precum și apariția unor noi tipuri de servicii. Un exemplu în acest sens este crearea unui contract pentru prestarea de servicii de calitate între consumator și furnizor de servicii. În funcție de creșterea nivelului de bunăstare al societății va crește cererea și, în consecință, vor exista noi servicii.

III. CONCLUZII GENERALE ȘI RECOMANDĂRI

Reieșind din cercetările efectuate dezvoltării sferei sociale în Republica Moldova și problema științifică soluționată în teză, autorul menționează următoarele concluzii:

1. În literatura de specialitate, împreună cu termenul „serviciu“ este, de asemenea, folosit de multe ori conceptul de „service“ și „deservire“. Generalizând utilizarea acestor termeni în știință și viața de zi cu zi, se poate observa faptul că „service“ este un concept mai restrâns în raport cu „serviciu“. „Service“ descrie activitățile pentru a satisface nevoile neimportante, care nu se referă la „bază“, iar conceptul de „deservire“, este legat de natura oferirii serviciilor și dezvăluie imaginea activităților organizației prin satisfacerea nevoilor consumatorului.

2. Dezvoltarea sectorului serviciilor în dezvoltarea generală a economiei statului este determinată de faptul că aceasta aduce o contribuție decisivă la îmbunătățirea calității vieții. În condițiile moderne, se observă o pondere crescândă a serviciilor în PIB și a ocupării forței de muncă, astfel în țările dezvoltate, în 2015, ponderea serviciilor în PIB sa ridicat la aproximativ cu

70-75%, în Republica Moldova - 67,8%, în timp ce ponderea ocupării forței de muncă, respectiv - 75-80% și 53,5% [17, p.p. 13-17; 12, p.p. 82-86].

3. Serviciul ca o categorie economică are următoarele caracteristici: în primul rând, aceasta reflectă atitudinea societății cu privire la utilitatea acțiunii forței de muncă, acționând astfel ca o formă economică de muncă; în al doilea rând, este vorba de o anumită valoare de întrebuințare, care acționează în unele cazuri, ca o activitate, iar în cealaltă - încorporate în mărfuri, în al treilea rând, în cele mai multe cazuri, procesul lor de producție coincide cu cel al consumului de servicii [12, p.p. 82-86].

4. Există o corelație între nivelul de dezvoltare economică și o măsură a obligațiilor de stat în ceea ce privește furnizarea de servicii gratuite. Sarcina principală a statului este de a strânge fonduri sub formă de taxe din sfera economică și mutarea acestora în sectorul social (sănătate, educație, asistență socială, știință, cultură), care nu poate să se întrețină de sinestator și nici nu ar trebui. Această teză analizează sectorul de servicii, pe exemplul activității sferei de educație, sănătate și cultură [13, p.p. 265-268; 14, p.p. 383-386; 12, p.p. 82-86].

5. Teza a subliniat că importanța socială a serviciilor sociale pentru dezvoltare regională constă în oferirea locurilor de muncă și nivelul de venit necesar, reproducerea forței de muncă, o creștere a timpului liber, economiile mijloacelor gospodăriei, precum și realizarea venitului monetar pentru a echilibra cheltuielile publice [13 p.p. 265-268; 15, p.p. 422-425].

6. Analiza dinamicii serviciilor în Republica Moldova, a relevat următoarele fenomene negative: nivelul scăzut de concurență între întreprinderile din sectorul serviciilor; deficiențe în actele de reglementare și juridice, care reglementează activitățile organizațiilor de servicii; actualizarea lentă a bazei materiale și tehnice a serviciilor sociale; nivel scăzut de solvabilitate; lipsa de personal, aprovizionare insuficientă a tinerilor specialiști [13 p.265-268; 12, p.82-86].

7. Rezultatele sondajului arată că, în ciuda importanței sociale ridicate de educație, sănătate și cultură, acestea nu sunt toate disponibile pentru consumatorii moldoveni, în special pentru categoriile sale vulnerabile. Această situație se datorează mai multor motive, cele mai importante dintre acestea sunt: prețuri ridicate, lipsa de întreprinderi în multe orașe și regiuni, inaccesibilitatea lor geografică, regim incomod de funcționare, un număr semnificativ de plângeri cu privire la calitatea serviciilor și nivelul scăzut de deservire [13, p.p. 265-268; 14, p.p. 383-386; 15, p. p. 422-425].

8. În conformitate cu modelul elaborat de predicție, volumul de servicii de piață prestate populației de către întreprinderile oficial înregistrate, în comparație cu anul 2010 a ajuns la 17766,59 milioane lei, o evoluție favorabilă se observă creșterea salariilor medii lunare în sectorul serviciilor și până în 2020 se va ridica la 6648.48 lei. Dar, în ciuda creșterii salariilor, numărul celor angajați în câmpul de muncă în sectorul serviciilor este în scădere până în 2020.

9. În contextul pierderilor permanente de locuri de muncă, exodul în masă a populației de a lucra în afara țării, a „deficitului de personal“ în creștere, statul practic, nu desfășoară o politică care vizează creșterea numărului de locuri de muncă și ocuparea forței de muncă în economia națională. Programe de dezvoltare socio-economică a țării, precum și dezvoltarea diferitelor sectoare ale programului sunt elaborate și implementate fără a evalua impactul acestora asupra locurilor de muncă și a ocupării forței de muncă.

Pe baza cercetărilor desfășurate pentru dezvoltarea serviciilor sociale **recomandăm următoarele:**

1. Elaborarea unor mecanisme de îmbunătățire a calității serviciilor: introducerea și dezvoltarea sistemului de cluster (de exemplu, cu cluster de educație); extinderea programelor de servicii de marketing; o varietate de servicii sociale; respectarea regulilor de finanțare a costului real al serviciilor; introducerea învățământului la distanță, consultarea medicală la distanță cu un diagnostic care contribuie la îmbunătățirea calității serviciilor sociale.

2. Stimularea angajaților din domeniul serviciilor sociale: introducerea unui model de motivare financiară a angajaților, pe baza KPI, care va îmbunătăți calitatea serviciilor; o creștere

motivației a stimulentei non-financiare, care vor spori interesul personalului în activitatea lor și creșterea productivității muncii.

3. Dezvoltarea și modernizarea bazei tehnico-materiale a serviciilor sociale în detrimentul cheltuielilor publice, banii primiți de la furnizarea de servicii și alte servicii ale instituțiilor, care nu sunt legate cu activitatea de bază, fonduri de sponsorizare, fonduri de asigurare financiară a bazei materiale și tehnice a instituției, participarea la proiecte.

4. Perfecționarea cadrului legal al serviciilor sociale: crearea unei diviziuni clare a serviciilor cu plată și serviciilor gratuite; perfecționarea actelor normative care reglementează activitatea instituțiilor de deservire; asigurând o relație stabilă între cerere și ofertă pentru serviciile sociale; rezolvarea problemelor stridente ale bazei tehnico-materiale și suplینirea cadre ale instituțiilor sociale pe baza unor contracte semnate.

Toate aceste propuneri enumerate ar revigora și recrea sistemul de întreprinderi și servicii sociale pentru a satisface nevoile diverse ale populației la servicii sociale de calitate.

IV. BIBLIOGRAFIA

1. Ключков А.К. КРІ и мотивация персонала. Полный сборник практических инструментов Эксмо; Москва; 2010. с. 5-23.
2. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии. М.: ИД «Вильямс», 2005. с. 34
3. Маркс К. Теории прибавочной стоимости: в 2 ч. М.: Политиздат, 1978. -Ч. 1. с. 439
4. Райзберг Б.А. Современный социо-экономический словарь. – М.: ИНФРА-М, 2009. с. 211
5. Статистический Бюллетень январь-декабрь 2015г. НБС. Кишинев, 2015. с. 4-5
6. Статистический годовой доклад. Социально-экономическое развитие Р. Молдова в 2015 году. НБС. Кишинев, 2015. с. 5
7. Sims Christopher A. «Macroeconomics and Reality» // Econometrica, Vol.48, No.1, P. 1–48. www.pauldeng.com/pdf/Sims%20macroeconomics%20and%20reality.pdf (визит 18.05.2016)
8. www.appsso.eurostat.ec.europa.eu (визит 14.04.2017)
9. www.statistica.md. (визит 12.01.2017)
10. The World Bank IBRD-IDA <http://data.worldbank.org/country>. (визит 11.01.2017)

V. LISTA LUCRĂRILOR PUBLICATE LA TEMA TEZEI

Articole în direrite reviste științifice:

11. Tucan Sv. Servicii cu plata și conținutul lor economic În: Revista economica. Universitatea “Lucian Blaga” din Sibiu. Sibiu - Chișinău, Nr4 (35) 2007. p.p. 13-17 ISBN 1582-6260. Categoria B.
12. Tucan S. Evoluția prestării serviciilor contra plată din sferă socială în Republica Moldova În: Meridian Ingineresc, U.T.M., Chișinău, №2 2009. p.p 82-86. ISSN 1683-853X Categoria C.

Articole în culegeri științifice:

13. Bogdanova S. Основные проблемы платных услуг в системе Образования Р.М.În: tezele Conferinței Tehnico-Științifice a Colaboratorilor, Doctoranzilor și Studenților din 15-23 noiembrie 2013. Chișinău: Vol.III. UTM, 2014, p.p. 265-268 ISBN 978-9975-45-312-7
14. Bogdanova Sv. Cojuhari A. Стимулирование работников сферы платных услуг. Р.Молдова.În: tezele Conferința tehnico științifică a Colaboratorilor, Doctoranzilor și Studenților. 26 -28 noiembrie 2015. Chișinău: Vol.II. UTM, 2016, p.p. 383-386. ISBN 978-9975-45-442-1
15. Bogdanova Sv. Платные медицинские услуги в системе здравоохранения Р.Молдова. În: tezele Conferința tehnico științifică a Colaboratorilor, Doctoranzilor și Studenților. 26-28 noiembrie 2015. Chișinău: Vol.II. UTM, 2016, p.p. 422-425. ISBN 978-9975-45-442-1
16. Galchin I., Bogdanova Sv. Перспективы отношений Р.Молдова Европейского союза. În: tezele Conferință științifică studentescă dedicată zilei Europei din 8 Mai 2014 Chișinău: UTM, 2015, p.p. 61- 68. ISBN 978-9975-45-320-2.
ISBN 978-9975-9823-1-3
17. Карафизи Н., Bogdanova S. Торгово-экономические отношения Евросоюза и Р.Молдова. In: tezele Conferință științifică studentescă dedicată zilei Europei din 8 Mai 2014. Chișinău: UTM, 2015, p.p. 92-99. ISBN 978-9975-45-320-2.
18. Тукан С. Развитие платных услуг учреждений культуры, физической культуры и спорта. În: tezele Conferinței Tehnico-Științifice a Colaboratorilor, Doctoranzilor și Studenților din 15-17 noiembrie 2007. Chișinău: Vol.III. UTM, 2008, p.p. 96-97. ISBN 978-9975-45-114-7.
19. Тукан Св. Особенности платных услуг пассажирского транспорта, почты и связи в Республике Молдова.În: tezele I-a Ediție a Conferinței Științifice Internaționale a Tineliilor Cercetători din 27 iunie 2008. Chișinău: IEFIS, 2008, p.p 91-95.

ADNOTARE

Numele și prenumele autorului: Bogdanova Svetlana

Titlul tezei: Dezvoltarea sferei serviciilor sociale în Republica Moldova

Gradul științific solicitat: doctor în științe economice

Localitatea: Chișinău

Anul perfectării tezei: 2017

Structura tezei: adnotare, introducere, trei capitole, concluzii și recomandări expuse pe 147 pagini ale textului de bază, bibliografie cu 141 surse, 26 figuri, 15 tabele, 15 anexe. Rezultatele obținute sunt publicate în 9 lucrări științifice, cu volumul de 3.1 c. a.

Cuvinte cheie: servicii, servicii sociale, servicii materiale și nemateriale, calitatea serviciilor, cluster social, modelul vectorial, modelarea structurii și dinamicii serviciilor, indicatori-cheie de performanță.

Domeniul de studiu: Specialitatea 521.01 – Teorie economică și politici economice.

Scopul și obiectivele lucrării: Determinarea aspectelor conceptuale, metodologice și aplicative, legate de conținutul și dezvoltarea sferei serviciilor sociale în Republica Moldova. *Obiectivele de cercetare se axează pe:* argumentarea metodologică a serviciilor, ca o categorie economică; identificarea criteriilor de divizare a serviciilor în formă materială și nematerială; determinarea caracteristicilor specifice ale dezvoltării serviciilor sociale în învățământ, ocrotirea sănătății și cultură; stabilirea modalităților de îmbunătățire a calității și eficienței serviciilor sociale; elaborarea modelului de previziune a dinamicii și structurii serviciilor sociale; elaborarea măsurilor de perfecționare a cadrului legislativ și normativ în domeniul serviciilor sociale.

Noutatea și originalitatea științifică a investigației constă în: (1) concretizarea serviciului ca categorie economică; (2) identificarea particularităților dezvoltării serviciilor sociale în Republica Moldova (învățământ, sănătate publică, cultură), care formează piața serviciilor de consum; (3) identificarea factorilor și a modalităților de îmbunătățire a calității și eficienței serviciilor; (4) elaborarea modelului de previziune a dinamicii și structurii serviciilor sociale în R.Moldova.

Rezolvarea problemelor științifice importante constă în dezvoltarea mecanismelor de îmbunătățire a calității de servicii în sfera socială (educație, sănătate, cultură) și determinarea necesităților populației în sectorul servicii, ținând cont de specificație și asigurarea accesibilității pentru populația urbană și rurală.

Semnificația teoretică a tezei. Prevederile teoretice și abordările expuse în teză, pot fi aplicate de organele administrației publice locale și centrale în formularea politicii sociale. Rezultatele cercetării efectuate pot fi utilizate în cercetări științifice ulterioare, cu privire la îmbunătășirea eficienței serviciilor sociale.

Valoarea aplicativă a lucrării. Recomandările practice formulate în teză pot fi utilizate pentru îmbunătășirea cadrului legislativ și reglementar la punerea în aplicare a programelor de stat; la îmbunătășirea politicii de stat în domeniul dezvoltării sferei serviciilor sociale din Republica Moldova.

Implementarea rezultatelor științifice ale tezei sunt implementate în activitatea Biroului Național de Statistică al Republicii Moldova, Universității de Stat de Educație Fizică și Sport a Republicii Moldova, Asociației Obștească Societatea Științifică de Bulgaristică.

ANNOTATION

Name of author: Bogdanova Svetlana

Thesis title: Development of the sphere of social services in the Republic of Moldova

Required scientific degree: PhD in economic sciences

Location: Chisinau

Year: 2017

Thesis structure: annotation, introduction, three chapters, conclusions and recommendations outlined on 147 pages of the main text, bibliography with 141 sources, 26 figures, 15 tables, 15 annexes. The results are published in 9 scientific papers, 3.1 pp.

Key words: services, social services, material and non-material services, social cluster, quality services, modeling of the structure and dynamics of services, vector autoregression model, kei performance indicator.

Field of study: Specialty 521.01 – Economic theory; economic policy

Scope and objectives of the thesis: determining conceptual, methodological and applicable aspects related to the content and development of social services in the Republic of Moldova. *The objectives of the study are based on:* the methodological argumentation of services as an economic category; identifying criteria for the separation of services in tangible and intangible form; determining specific characteristics of the development of social services in the fields of education, health and culture; identifying ways to improve the quality and efficiency of social services; developing a model for forecasting the dynamics and structure of social services; developing measures to improve the regulatory framework for social services.

Scientific novelty and originality of the investigation consists in: (1) specification of service as an economic category; (2) identification of the specifics of the development of services in the social sphere of the Republic of Moldova (education, healthcare, culture) forming the consumer market of services; (3) identification of factors and ways to improve the quality and efficiency of services; (4) development of model of forecasting of dynamics and structure of social services in the Republic of Moldova.

The important scientific problem solved is to develop mechanisms for improving the quality of social services (education, health, culture) and to determine the needs of the country's population for services, taking into account the specification and ensuring accessibility for the urban and rural population.

The theoretical significance of the thesis: Theoretical propositions and approaches stated in the thesis can be applied by central and local public authorities in the development of social policy. The results of the research carried out can also be used for further scientific development on the problems of increasing the of the social services efficiency.

Practical significance of the thesis: Practical recommendations stated in the thesis can be used to improve the regulatory framework in the implementation of state programs, can be used to improve the state policy in the field of development of social services in the Republic of Moldova.

The implementation of scientific results of thesis are implemented into activity of National Bureau of Statistics of the Republic of Moldova, State University of Education, Physical Training and Sport of the Republic of Moldova, Public Association Bulgarian Scientific Society.

АННОТАЦИЯ

Фамилия и имя автора: Богданова Светлана

Название диссертации: Развитие сферы социальных услуг в Республике Молдова

Искомая ученая степень: доктор экономических наук

Место написания диссертации: Кишинев

Год написания диссертации: 2017

Структура диссертации: аннотация, введение, три главы, выводы и рекомендации, изложенные на 147 странице основного текста, библиография со 141 источниками, 26 рисунков, 15 таблиц, 15 приложений. Результаты исследования опубликованы в 9 научных работах, объем 3.1 п.л.

Ключевые слова: услуги, сфера социальных услуг, материальные и нематериальные услуги, качество услуг, социальный кластер, моделирование структуры и динамики услуг, векторная модель авторегрессии, ключевой индикатор выполнения.

Область исследования: Специальность 521.01 – Экономическая теория; экономическая политика.

Цели и задачи исследования: Определить концептуальные, методологические и прикладные аспекты, связанные с содержанием и развитием сферы социальных услуг в Республике Молдова. *Задачи исследования основываются на:* методологической аргументации сущности сферы услуг, как экономической категории; определении критериев разграничения услуг на материальные и нематериальные; определении специфических особенностей развития социальных услуг в области образования, здравоохранения и культуры; выявлении путей повышения качества и эффективности социальных услуг; разработке модели прогнозирования динамики и структуры социальных услуг; разработке мер по усовершенствованию нормативно-правовой базы социальных услуг.

Научная новизна и оригинальность исследования заключается в: (1) определении сущности услуги как экономической категории; (2) выявлении особенностей развития услуг в социальной сфере в Республике Молдова (образование, здравоохранение, культура), формирующих потребительский рынок услуг; (3) выявлении факторов и путей повышения качества и эффективности услуг; (4) разработке модели прогнозирования динамики и структуры сферы социальных услуг в Республике Молдова.

Решенная основная научная проблема состоит в развитии механизмов повышения качества услуг в социальной сфере (образование, здравоохранение, культура) и определении потребностей населения страны в услугах с учетом спецификации и обеспечения доступности (для городского и сельского населения).

Теоретическая значимость диссертации: Изложенные в диссертации теоретические положения и подходы могут быть применены местными и центральными органами управления при разработке социальной политики Р. Молдова. Результаты проведенного исследования также могут использоваться для дальнейших научных исследований проблем повышения эффективности сферы социальных услуг.

Практическая значимость диссертации: Сформулированные в диссертации практические рекомендации могут применяться для совершенствования нормативно-правовой базы при реализации государственных программ, могут быть использованы для совершенствования государственной политики в области развития сферы социальных услуг в Республике Молдова.

Внедрение результатов научных исследований представлены и одобрены на национальных и международных конференциях. Результаты научных исследований были внедрены в деятельности: Национального Бюро Статистики Республики Молдова, Государственного Университета Физического Воспитания и Спорта, Общественной Ассоциации Научного Сообщества Болгаристов.

BOGDANOVA SVETLANA

**DEZVOLTAREA SFEREI SERVICIILOR SOCIALE ÎN
REPUBLICA MOLDOVA**

**SPECIALITATEA 521.01 – TEORIE ECONOMICĂ ȘI
POLITICI ECONOMICE**

AUTOREFERAT
tezei de doctor în științe economice

Aprobat spre tipar: 28.04.17
Hârtie ofset. Tipar RISO
Coli de tipar 2,0

Format 60x84 1/16
Tirajul 50 ex.
Comanda nr. 44

2004, UTM, Chișinău, bd. Ștefan cel Mare, 168
Editura "Tehnica-UTM"
2045, Chișinău, str. Studenților, 9/9.