

ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МОЛДОВЫ

На правах рукописи

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

БОГДАНОВА СВЕТЛАНА

**РАЗВИТИЕ СФЕРЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В
РЕСПУБЛИКЕ МОЛДОВА**

**СПЕЦИАЛЬНОСТЬ 521.01 – ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ И
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА**

АВТОРЕФЕРАТ

на соискание ученой степени доктора экономических наук

КИШИНЕВ, 2017

**Работа подготовлена на кафедре «Экономической теории и Маркетинга»,
Технического Университета Молдовы.**

Научный руководитель:

КОЖУХАРЬ Андрей, доктор хабилитат экономических наук, профессор
университар, UTM

Официальные оппоненты:

РУСУ Георгий, доктор экономических наук, профессор университет USM.
ЛИВИЦКИ Оксана, доктор экономических наук конференциар университет
USSM

Члены Специализированного Ученого Совета:

ГОРОБИЕВСКИ Светлана, *председатель*, доктор хабилитат экономических наук,
профессор университет UTM

КРУЧЕРЕСКУ Корнелия, *ученый секретарь*, доктор экономических наук,
конференциар университет, UTM

БУГАЯН Лариса, доктор хабилитат экономических наук, профессор университет,
UTM

МАНОЛЕ Татьяна, доктор хабилитат экономических наук, профессор университет,
UTM

МОЛДОВАНУ Думитру, член-кор., доктор хабилитат экономических наук,
профессор университет, ASEM

Защита диссертации состоится 16 июня 2017 года, в 15.00 час на заседании
Специализированного Ученого Совета D 31 521.01 – 02 в Техническом Университете
Молдовы по адресу: MD 2004, Кишинев, бул. Штефан чел Маре, 168, учебный корпус 1,
ауд. 205.

Диссертация и автореферат размещены в библиотеке Технического Университета
Молдовы, а также на WEB – странице Национального Совета по Аккредитации и
Аттестации Республики Молдова (www.cnaa.md).

Автореферат разослан 16 мая 2017 года.

Ученый секретарь

Специализированного Ученого Совета:
доктор экономических наук, конференциар
университар



КРУЧЕРЕСКУ Корнелия


Научный руководитель:

доктор хабилитат экономических наук,
профессор университет



КОЖУХАРЬ Андрей

Автор:



БОГДАНОВА Светлана

© Богданова Светлана, 2017

I. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Актуальность темы исследования. Описание ситуации в сфере исследуемой темы и обоснование научной проблемы. Будущее экономики Республики Молдова объективно связано с развитием и совершенствованием рыночных отношений, эффективными преобразованиями в различных отраслях экономики. Трансформационные процессы в экономике Молдовы в значительной степени затронули сферу услуг. Сфера услуг является важнейшей составной частью территориальной социально-экономической системы, которая в настоящее время находится в состоянии противоречивых реорганизаций и поиска наиболее приемлемых форм функционирования и развития.

Большие изменения претерпевает и сфера социальных услуг, которая начинает играть существенную роль в жизни общества. В настоящее время повышение актуальности теоретических разработок по проблемам социальной сферы объясняется тем, что политика стран направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека, основным из которых является удовлетворение потребностей населения в услугах, и особенно социальных, приводящих к прогрессивным изменениям социальной роли и функций участников экономической жизни, и улучшению состояния экономики в целом. Одной из главных задач в политике социального государства является вливание значительной части государственных ресурсов на образование и здравоохранение, культуру и искусство, науку, воспитание, на профессиональную подготовку и переподготовку кадров, то есть на создание человеческого капитала, который является основным фактором социально-экономического развития общества.

В современных условиях проблема развития услуг социальной сферы приобретает особое значение, поскольку реформирование социальной сферы во многом определяет возможности перехода к устойчивому развитию экономики стран и является одним из критериев ее успешного завершения. Проводимые в настоящее время многими странами реформы в социальном секторе напрямую затрагивают интересы людей, и непосредственно отражаются на уровне их материального благосостояния, уровне потребления, продолжительности, качестве и образе жизни, степени, трудовой и социальной активности. Сегодня изучение проблем развития отраслей сферы социальных услуг, не просто актуально, но выдвигается в разряд первоочередных в структуре научных исследований.

Вопросы механизма функционирования сферы услуг и сферы социальных услуг нашли отражение в работах таких авторов, как Ю. Аргунова, Н.А. Восколович, Б. Бреев, А.Г. Лазарева, И.В. Зиновьева, В.Э. Гордин, М.Д. Сущинская, И.В. Малофеев, Е.Н. Жильцов, З.Г. Зайнашева, Л.Р. Залялова, В.Н. Казаков, В.В. Котилков, О.И. Литвинова, А.Г. Новицкий, В.П. Орешин, В.П. Панкратова, И.И. Санин, Б.В. Сребник, В.Ф. Уколов, Р.К. Цахаев, Л.И. Якобсон и многих других, а также в работах зарубежных специалистов – Т. Хилт, С.Л. Брю, К.Л. Келлера, Ф. Котлера, К. Лавкова, К.Р. Моконнелла, Ж.И. Симановиченне, С. Халлера, К. Хаксевера Ионикэ Мария, Минчиу Р., Стэнчулеску Г., Виктория Ионаску, Камелия Павел, Елена-Николета Унтару и др.

Исследуемые вопросы в определенной мере рассмотрены и в трудах молдавских ученых. Важные аспекты сферы социальных услуг исследованы: dr. hab.prof. univ. Andrei Cojuhari (*Dezvoltarea infrastructurii sociale a R.Moldova în contextual interarii în Uniunea Europeana. Corelarea dintre sistemul de educație a tineretului și piața muncii. Accesul tineretului rural la educație și sănătate.*), dr. hab.prof. univ. Svetlana Gorobievschi (*Prognose de creștere a Calității Vieții în R.Moldova. Качество жизни в Республике Молдова – международный контекст*), dr. conf. univ. Oxana Livițchi (*Importanța evaluării competenșilor cadrelor didactice în asigurarea calității învășării*), dr. hab.prof. univ. Larisa

Bugaian (*Probleme privind formarea competenșilor necesare pieșei muncii*), dr. hab. prof. univ. Tatiana Manole (*Finanșarea învașământului 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. и 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 deficiență*), 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 Blanovschi (*Economia sectorului public*). Их труды, а также исследования ряда других ученых использованы в ходе обоснования различных аспектов данного исследования.

Проведенные автором исследования способствовали решению ряда теоретических и методических задач формирования механизма управления сферой социальных услуг в целом Р. Молдова и в территориальном разрезе. Однако многие важные стороны этой проблемы еще недостаточно полно исследованы, что негативно отражается на практическом аспекте решения данной задачи. На наш взгляд, в экономической науке не в полной мере отражены условия и методические положения создания механизма регулирования сферы социальных услуг, возможности совершенствования экономических отношений между хозяйствующими субъектами, населением и государством. Также неполно отражена специфика государственного регулирования на региональном и муниципальном уровнях. Это и предопределило цель, задачи и направления настоящего исследования.

Цели исследования заключается в: раскрытии особенностей развития сферы социальных услуг в Р. Молдова, а также выявлении факторов и путей повышения качества и эффективности социальных услуг, позволяющих обеспечить устойчивое социальное развитие в современных условиях, исходя из комплексного анализа теории и практики социологического опроса и модели прогнозирования динамики и структуры сферы социальных услуг.

Для достижения цели диссертации решаются следующие **задачи**:

- методологическое обоснование услуг как экономической категории;
- выделение критерий деления услуг на материальные и нематериальные услуги
- выявление особенностей развития социальных услуг в сфере образования, здравоохранения и культуры, формирующие потребительского рынка услуг;
- обоснование проблемы повышения качества услуг;
- предложение мер по стимулированию работников сферы услуг;
- разработка модели прогнозирования, динамики и структуры услуг.

Объектом исследования являются услуги социальной сферы Республики Молдова.

Предметом исследования: экономические отношения в сфере социальных услуг, на примере услуг образования, здравоохранения и культуры Республики Молдова.

Теоретическую и методологическую основу диссертационного исследования составили научные работы ведущих специалистов, Р. Молдова и стран ближнего зарубежья посвященные вопросам: развития и управления сферы социальных услуг, экономики услуг, маркетинговых услуг, статистики и эконометрики. В ходе исследования применялись методы формирования научного знания: факторный, системный, причинно-следственный, классификации, систематизации и т.д. В процессе данного исследования

применялись методы, сравнительного, системного и статистического анализа, временных рядов и прогнозирования, а также табличные и графические методы визуализации результатов исследования.

Информационной базой диссертационного исследования явились законодательные акты и нормативные документы Республики Молдова и других стран, регламентирующие сферу услуг за последние 10 лет; научные публикации по исследуемым теоретическим проблемам; международные и национальные стандарты; отчеты международных экспертов и материалы международных организаций. А также в работе использованы официальные данные Р.Молдова предоставленные Национального Бюро статистики Республики Молдова (www.statistica.md), Министерством Экономики и Торговли (www.mec.gov.md), Министерством Просвещения и Молодежи (www.edu.gov.md), Министерством Здравоохранения www.ms.gov.md, а также данные, полученные автором при выполнении исследований. В работе также использованы ресурсы сети Internet по исследуемой тематике, и данные зарубежной статистики. Обработка информации проводилась с использованием аналитических пакетов прикладных программ - MicrosoftWord, Microsoft Excel, Statistica, SPSS.

Научная новизна и оригинальность результатов 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.

Решение важной научной проблемы состоит в развитии механизмов повышения качества услуг в социальной сфере (образования, здравоохранения, культура) и определении потребностей населения страны (городского и сельского) в услугах, с учетом их спецификации и обеспечения доступности.

Теоретическая значимость работы заключается в предложенном автором дифференцированном подходе к оценке развития социальных услуг, нашедшем свое отражение в выборе приоритетных направлений развития социальных услуг в Р.Молдова:

- Уточнены концептуально-методологические аспекты теории в сфере услуг;
- Представлены классификационные признаки услуг (состоящие из 10 позиции разграничения всей совокупности услуг);
- Предложена содержательная модель целевого предназначения потребительских услуг, рассмотренная через систему взаимосвязанных элементов: стоимость, качество, доступность;

Практическая значимость работы:

1. Выявлены особенности развития услуг в социальной сфере в Республике Молдова;

2. Проведен социологический опрос населения Р.Молдова. Результаты опроса показали, что более 50% респондентов не удовлетворены качеством предоставления услуг социальной сферы;

3. Предоставленный SWOT анализ, выявил в сфере услуг, сильные и слабые стороны, а также потенциальные возможности и угрозы в развитии сферы услуг;

4. Предложена модель материальной мотивации КРІ, способствующая оптимизации бизнес-процессов, достижению «высоких» целей, что приведет к увеличению портфеля потребителей за счет ускорения их выполнения и улучшения качества, а также существенно повысит уровень мотивации, ответственности и эффективности персонала;

5. Разработана модель прогнозирования динамики и структуры услуг социальной сферы;

6. Предложено усовершенствовать законодательную базу услуг социальной сферы, на основе заключения договоров между поставщиком и потребителем услуг.

Внедрение результатов диссертационного исследования.

Результаты исследования представлены и одобрены на национальных и международных конференциях. Некоторые из них были внедрены в деятельность Biroul Național de Statistică al Republicii Moldova, Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport Republica Moldova, “Asociația Obtească Societatea științifică de Bulgaristică”.

Апробация результатов диссертационного исследования.

Диссертационная работа была заслушана и утверждена на заседании кафедры «Экономической теории и Маркетинга» Технического университета Молдовы, а также на заседании научного профильного семинара Технического университета Молдовы. Результаты исследований, выполненных в диссертационной работе, были представлены и изложены на 7 международных и республиканских конференциях.

Публикации. Основные базовые положения диссертационной работы, некоторые результаты исследований, выводы и практические предложения, явившиеся следствием проведенных исследований, нашли отражение в 9 напечатанных научных статьях, общим объемом в 3,1 авт. листа, в том числе 2 статьи - в научных национальных и международных журналах, категории В и С.

Объем и структура работы. Диссертация состоит из введения, трех глав, основных выводов, библиографии из 141 источников. Основной текст работы изложен на русском языке на 148 страницах, содержит 15 таблиц, 25 рисунков, и 15 приложений.

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.

II. СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Глава 1. Концептуально-методологические аспекты содержания и развития сферы услуг. Закономерностью развития современной цивилизации является превращение сферы услуг в доминирующий сектор народного хозяйства. Ускоренный рост сферы услуг знаменует собой вступление современного общества в постиндустриальную стадию развития. XXI век будет веком информационно-сервисного общества. Возрастает роль услуг в удовлетворении материальных и духовных потребностей людей, в рациональном использовании свободного времени, в самоутверждении и самореализации личности как важнейшей социальной ценности.

В связи с этим усиливается значимость дальнейшей разработки теоретических проблем, связанных с обоснованием социально-экономической природы услуг, определением границ этой сферы, ее отраслевого состава, месте и роли в хозяйственной системе общества. В методологическом плане важно, прежде всего, определиться с понятием «услуги». По своей экономической природе услуги не противостоят материальным благам, так как непосредственно связаны с удовлетворением многообразных потребностей общества. Следовательно, те и другие обладают общим свойством – полезностью, способностью реализовывать запросы общества в необходимых жизненных благах.

Но в содержательном плане между материальными благами и услугами имеются и принципиальные различия, на что в свое время указывали еще классики экономической мысли. Так развернутая теория услуг содержится в работе К. Маркса “Теории прибавочной стоимости”, где он рассматривал услугу как деятельность, не приводящую к образованию вещественной формы результатов труда, не способную выступать

самостоятельным, независимым от производителя товаром на рынке. По его мнению, понятие «услуга» означает вообще не что иное, как ту особую потребительскую стоимость, которую доставляет этот труд, подобно всякому другому товару, но особая потребительная стоимость этого труда получила специфическое название «услуга», потому, что труд оказывает услуги не в качестве вещи, а в качестве деятельности [3, с. 439].

Современные исследователи обращают внимание и на другие признаки, присущие услуге. Так К. Лавлок выделяет два аспекта в понимании сущности услуг. Согласно первому, «Услуга – это действие или процесс, предлагаемый одной стороной другой. Хотя в ходе этого процесса нередко используются физические объекты (товары), выполнение действия, по сути, носит неосвязаемый характер и, как правило, не приводит к получению права собственности на что-либо» [2, с. 34]. В соответствии со вторым определением этого же автора «Услуга – это вид экономической деятельности, создающей ценность и обеспечивающей определенные преимущества для потребителей в конкретном месте и в конкретное время, в результате осязаемых или неосязаемых действий, направленных на получателя услуги или его имущество» [2, с. 37].

В контексте теории ожидания, как и рациональности потребительского выбора важен и другой аспект этой проблемы. Суть ее в том, что каждый потребитель, приобретая услугу, имеет возможность оценить соотношение затраченных средств и эффекта реализованных ожиданий. Если ожидания оправдались, средства затрачены не зря. Трудность оценки затрат и полученного эффекта может возникнуть в результате вмешательства человеческого фактора. Действия производителя услуг в момент их оказания способны заметно влиять на их качество, конечный полезный эффект его труда, не исключая тем самым риски неоправданных ожиданий. И напротив, эти ожидания потребителей услуг могут быть излишне завышенными.

В целом же истинную ценность потребительских услуг можно определить, исходя не только из качества обслуживания, способного в полной мере отвечать всем ожиданиям потребителей, но и стоимости оказанной услуги, а также времени, потраченного на оказание конкретной услуги, выраженное ее доступностью.

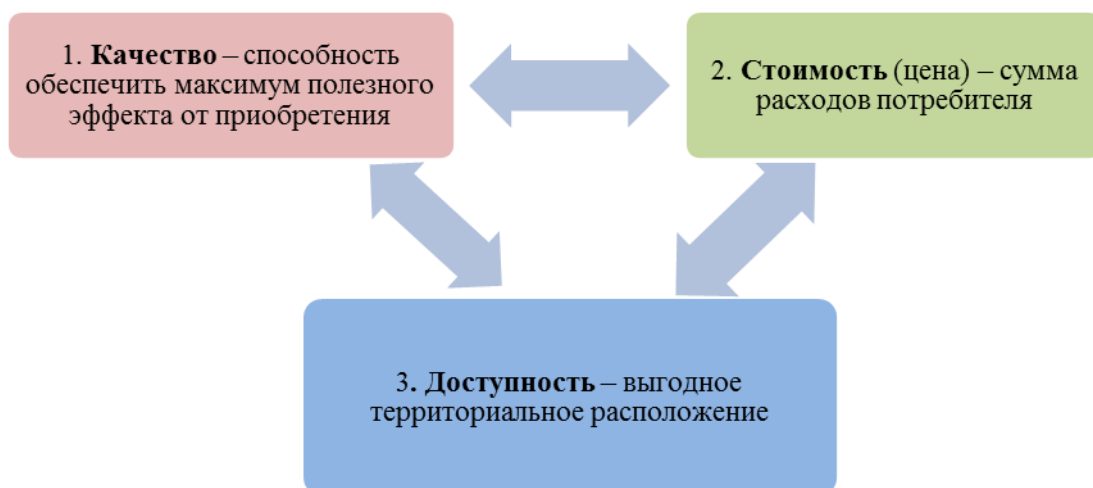


Рисунок 1. Содержательная модель целевого предназначения потребительских услуг
Источник: Разработана автором на основе теоритических источников [2, 3, 4, 12]

В результате такого подхода, оказание потребительских услуг рассматривается автором через систему взаимосвязанных элементов: стоимости (цена), качества (полезный

эффект), доступности услуг. В этой триаде заключается базовый посыл их целевого предназначения, что отражено автором в соответствующей модели (рисунок 1.).

В связи с этим цена является своеобразным барометром рыночной конъюнктуры на рынке потребительских услуг, отражая объем и динамику спроса и предложения, уровень конкуренции в отрасли.

Категория качества любого материального блага, а тем более услуги, не сводится к отдельным свойствам. Так, по мнению Б.А. Райзберга, под качеством понимается «совокупность свойств, признаков продукции, товаров, услуг, работ, труда, обуславливающих их способность удовлетворять потребности и запросы людей, соответствовать своему назначению и предъявляемым требованиям» [4 с. 211]. В соответствии с концепцией потребительских ожиданий возможность получить максимум удовлетворения от оказания услуги может рассматриваться как качественное приобретение.

Доступность услуг в представленной модели находит отражение в территориальном расположении объектов обслуживания по отношению к потребителям. Возможность приобретать необходимые услуги в радиусе пешеходной доступности для населения свидетельствует о высоком уровне комфортности получения той или иной услуги, всего комплекса предоставляемых услуг.

На общенациональном уровне эта проблема является более многогранной, непосредственно связанной с задачей обеспечения рационального территориального размещения сети предприятий и учреждений по обслуживанию населения. Ее решение зависит не только от финансовых возможностей государства отдельных регионов их производственного потенциала, но и в значительной мере от демографических факторов (численности, плотности и состава населения, расселения людей, уровня урбанизации, интенсивности миграционных процессов и др.).

Конкретная деятельность по организации территориального размещения сети обслуживания должна исходить из принципов обеспечения доступа всего населения к необходимым услугам; комплексности их развития в пределах соответствующих административно-территориальных единиц, как и рациональности использования финансовых средств на развитие и содержание объектов социально-бытовой инфраструктуры. Применительно к сельской местности реализация этих принципов требует особого внимания, всесторонне обоснованных решений. Данная проблема приобретает особую актуальность и будет рассмотрена автором при анализе состояния населения городской и сельской местности.

Все названные моменты присущи услуге как экономической форме непроизводительного труда, функционирующей в условиях различных способов производства, в качестве ее наиболее общих свойств. Вместе с тем, услуга приобретает ряд характеристик, которые определяют особенности ее основных видов.

По мнению автора, услуга как экономическая категория может рассматриваться исходя из следующих позиций:

1. Услуга, как экономическая категория, есть общественное отношение по поводу полезного действия труда, потребляемого как деятельность. В этом отношении сама услуга выступает как экономическая форма труда.

2. Участвуя наряду с материальными благами в формировании уровня потребления, услуга представляет собой специфическую потребительскую стоимость, выступая в одних случаях в качестве деятельности, а в других - воплощаясь в товарах. В любом случае, выступает ли услуга как деятельность, либо в форме товара она является источником специфических благ населения.

3. В большинстве случаев производство услуг совпадает с процессом их потребления. Полезный эффект труда потребляется здесь непосредственно, он неразрывно связан с

самим процессом оказания услуги и не существует обособленно от работников, оказывающих услуги. Поэтому услуги нельзя накапливать и перемещать в пространстве, перевозить можно только исполнителя услуг.

4. В общем, объеме услуг имеются и такие, потреблению которых предшествует их производство. Это услуги, предоставляемые мастерскими по химической чистке и крашению, прачечных, ателье по пошиву и ремонту одежды, обуви и т.д.

5. Сфера услуг выступает как специфический сектор, национальной экономики, которой удовлетворяет определенные иногда специфические потребности человека, формирует уровень его и качество жизни населения, создавая одновременно условия для расширенного производства рабочей силы.

Нематериальным критерием классификации услуг являются их разделение на *платные и бесплатные*. В зависимости от способа возмещения конечной стоимости услуг, *платные услуги*, как и товары народного потребления, удовлетворяют платежеспособный спрос населения на потребительские блага [18 с. 13-17].

Платные услуги предоставляются преимущественно предприятиями отраслей материально-бытового обслуживания, а также туристическо-экскурсионными, спортивными, санитарно-курортными организациями. В зависимости от уровня развития рыночных отношений платность услуг в большей или меньшей мере практикуется и в базовых отраслях сферы социально-культурного обслуживания.

Бесплатные услуги присущи в первую очередь именно этой сфере и предоставляются населению муниципальными либо государственными организациями и учреждениями за счет бюджетных средств. Абсолютно даровым благом эти услуги назвать нельзя, поскольку источником их финансового обеспечения выступают налоговые сборы и другие формы вычетов от доходов граждан и юридических лиц. Бесплатными они выглядят только потому, что при их оказании отсутствует прямое возмещение произведенных затрат от доходов граждан как это имеет место в платных услугах.

Необходимость системы бесплатного обслуживания объясняется, во-первых общественной целесообразностью обеспечения всеобщей доступности населения к услугам просвещения и здравоохранения, другим социально значимым благам, а во-вторых, возрастающей ролью данных услуг в ускорении социально-экономического прогресса общества.

Таблица 1. Структура ВВП и занятости населения ряда зарубежных стран за период 2010-2015 годы, %

Страны	Сельское хозяйство		Индустрия		Сфера услуг			
					ВВП		Занятость	
	2010	2015	2010	2015	2010	2015	2010	2015
Великобритания	0,7	0,7	20,8	21,0	78,5	79,9	79,0	79,1
Венгрия	3,6	4,1	30,2	31,2	66,3	64,0	64,7	64,5
Германия	0,7	0,6	30,2	30,3	69,1	68,9	69,9	70,4
Италия	0,7	0,6	24,4	23,5	73,7	68,7	67,6	69,5
Р. Молдова	14,4	14,4	15,9	14,4	69,6	71,2	53,8	53,5
Россия	3,9	4,6	34,7	32,6	61,4	62,8	64,4	65,8
Румыния	6,3	4,8	31,3	34,9	52,4	60,3	42,6	44,5
США	1,2	1,3	20,3	20,7	78,5	78,0	81,2	81,2
Франция	1,8	1,7	19,6	19,5	78,4	78,8	74,4	75,8
Швеция	1,6	1,3	28,9	26,3	69,4	72,4	77,9	79,0
Япония	1,2	1,2	27,5	26,9	71,3	72,0	69,5	69,1

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

Роль сферы услуг в развитии общества неоднозначна, но без нее не может быть обеспечен прогресс общества. Ныне сфера услуг занимает прочное первое место среди

отраслей как в структуре ВВП и ВНП, так и в структуре занятости населения развитых и даже многих развивающихся стран.

Удельный вес сферы услуг стремительно растет и в среднем по миру достигает 60%, что характеризуется переходом в постиндустриальную эпоху. Постепенно сокращается доля сельского хозяйства и промышленности, отмечается общее снижение показателей (таблица 1). Происходит сокращение не только доли промышленности в создании мирового ВВП, но и сокращение доли обрабатывающей промышленности в ВВП, в первую очередь в странах со средним и высоким уровнем доходов населения. Доля населения, занятого в индустриальном секторе сокращается.

Таблица 2. Доля расходов стран ЕС на услуги сферы образования, здравоохранения, культуры к ВВП за период 2010-2015 годы, %

Страны	Сфера социальных услуг					
	Сфера образования		Сфера здравоохранения		Сфера культуры	
	2010	2015	2010	2015	2010	2015
Австрия	5,1	5,0	7,9	8,0	1,3	1,2
Бельгия	6,0	6,4	7,7	7,7	1,3	1,2
Болгария	3,6	4,0	4,4	5,5	0,7	1,7
Великобритания	6,5	5,1	7,7	7,6	1,0	0,7
Венгрия	5,5	5,2	5,0	5,3	1,8	2,1
Германия	4,4	4,2	7,0	7,2	0,8	1,0
Греция	4,1	4,3	6,9	4,5	0,6	0,7
Дания	7,1	7,0	8,6	8,6	1,8	1,8
Ирландия	5,0	3,7	8,1	5,7	0,9	0,6
Испания	4,5	4,1	6,6	6,2	1,7	1,1
Италия	4,4	4,0	7,4	7,1	0,8	0,7
Кипр	6,7	5,7	3,0	2,6	1,2	0,9
Латвия	6,2	6,0	4,2	3,8	1,6	1,6
Литва	6,4	5,4	6,9	5,8	1,0	0,9
Люксембург	5,8	5,2	4,9	4,6	1,2	1,2
Мальта	5,6	5,5	5,3	5,8	0,8	1,2
Нидерланды	5,6	5,4	7,8	8,0	1,8	1,4
Польша	5,5	5,2	5,0	4,7	1,4	1,1
Португалия	7,6	6,0	7,3	6,2	1,1	0,8
Румыния	3,3	3,1	4,1	4,2	1,0	1,2
Словакия	4,2	4,2	7,2	7,2	1,0	1,0
Словения	6,5	5,6	7,0	6,7	2,2	1,6
Финляндия	6,6	6,2	7,9	7,2	1,2	1,5
Франция	5,6	5,5	7,9	8,2	1,4	1,3
Хорватия	5,1	4,7	6,3	6,6	1,1	1,5
Чехия	5,1	4,9	7,5	7,6	1,3	1,3
Швеция	6,5	6,5	6,8	6,9	1,1	1,1
Эстония	6,6	6,1	5,3	5,5	2,1	2,0
Р. Молдова	9,1	6,9	5,6	5,3	1,1	1,4

Источник: Разработана автором на основе данных www.appso.eurostat.ec.europa.eu (визит 14.04.2017)

В настоящее время в Европейском Союзе (ЕС) придается очень большое значение повышению качества социальной сферы (образования, здравоохранения, культуры), которая играет важную роль в обществе и экономике этих стран. Несмотря на различия в уровнях развития экономики между странами ЕС, правительства всех стран направляют

значительные финансовые ресурсы в развитие социальной сферы. Основным индикатором, характеризующим уровень финансовой поддержки государством страны, является отношение государственных расходов на услуги сферы образования, здравоохранения и культуры к ВВП (таблица 2.). Доля расходов на услуги социальной сферы к ВВП стран Европы-28 в 2010 году был примерно на 0,6% выше, чем в 2015 году.

Различия между европейскими странами по уровню расходов на услуги социальной сферы, лишь от части связаны с разными уровнями благосостояния населения и уровнями цен, отражая кроме того, существенные различия в системах социальной политики, демографических тенденциях, уровнях безработицы, а также других социальных, институциональных и экономических факторах.

Динамика сферы услуг в модернизирующихся странах получала мощный импульс обновления не только от предпринимательской активности, иностранных инвестиций, государственно-правовых рычагов регулирования, но и от внутренней сферы потребления. Конкретные изменения спроса на различные виды благ и услуг определяются специфическими особенностями каждой страны, ее традициями и ресурсными возможностями. Вместе с тем для всех этих стран характерна устойчивая тенденция изменения спроса - от простейших жизненно необходимых благ к товарам длительного пользования, а также к услугам, связанным с социальной и духовной активностью.

Глава 2. Диагностика состояния услуг в социальной сфере. На территории Республики Молдова эволюция услуг происходила медленными темпами. Это было обусловлено многими факторами политического и социально-экономического характера. В условиях административно-командной экономики Республики Молдова услуги были представлены ограниченным перечнем видов деятельности, находившихся под непосредственным управлением и контролем государства. В тот период услугам отводилось второстепенное место по отношению к приоритетному промышленному производству, что проявлялось в остаточном принципе финансирования, невысоком уровне профессионально-квалифицированного состава основной массы занятых работников.

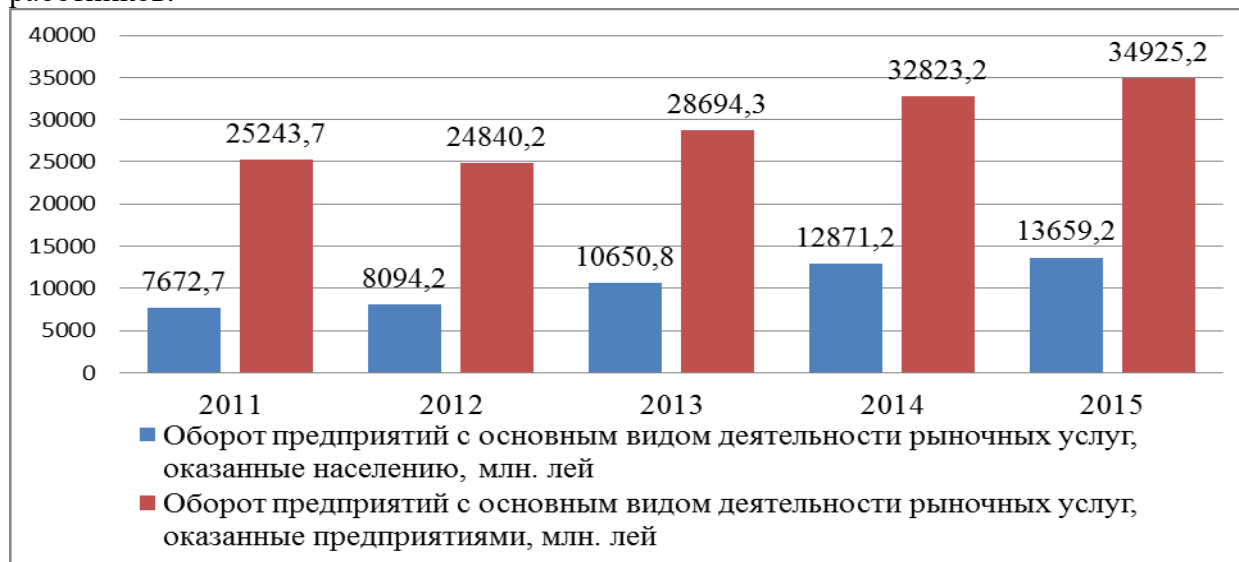


Рисунок.2 Оборот предприятий Р. Молдова с основным видом деятельности рыночных услуг за период 2011-2015 годы

Источник: Статистический Бюллетень 2014г. НБС. Кишинев, 2015. с. 4-5 [5]

Оборот предприятий с основным видом деятельности рыночных услуг (рисунок 2) оказанные населению в 2015 году, возрос на 78,0% в сопоставимых ценах по сравнению с

2011 годом (данные за 2010 год предоставлены в статистических отчетах, одной группой как услуги официально зарегистрированных предприятий – 14245,7 млн. лей [9]). Оборот предприятий с основным видом деятельности рыночных услуг, оказанные предприятиям в 2015 году, возрос на 38,3% в текущих ценах по сравнению с 2011 годом.

На основе новой системе учета услуг в НБС в 2015 году, социальная сфера занимает больше половины от общей доли сферы услуг – 66,39%: услуги образования – 12,01%, здравоохранение – 44,21%, деятельность в областях организации отдыха и развлечений, культуры и спорта – 10,17% [14].

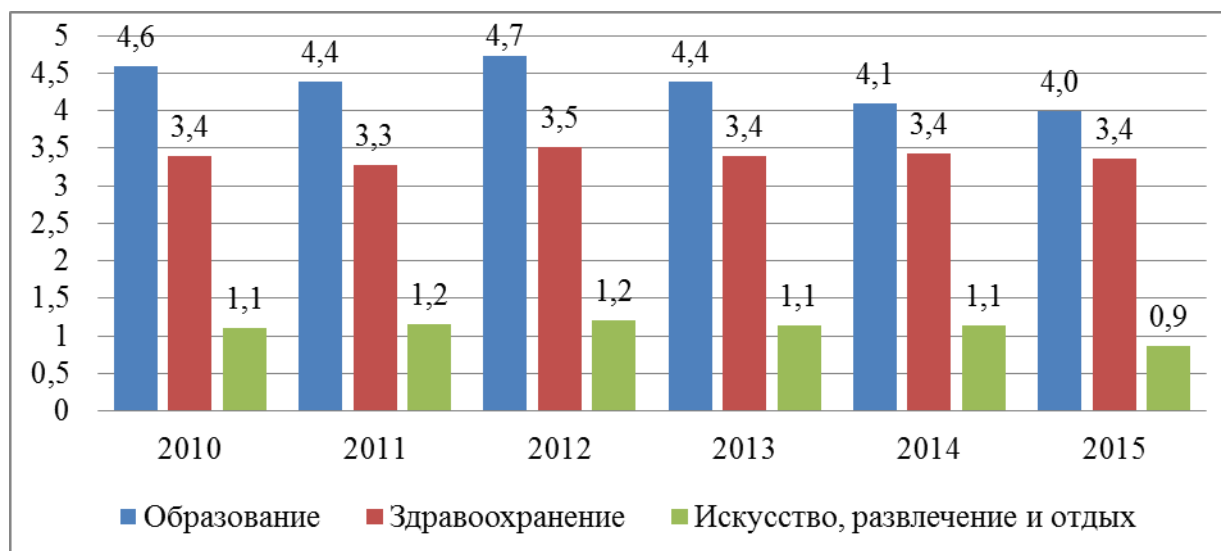


Рисунок. 3. Доля социальных услуг в общем объеме валового выпуска (в текущих ценах) за период 2010-2015годы, %

Источник: Разработана автором на основе статистических данных. НБС, www.statistica.md. (визит 12.01.2017)

Исследования показывают, что важным при рассмотрении экономики услуг является изучение рынка социальных услуг в связи с этим особое внимание необходимо уделить услугам системы образования, здравоохранения и культуры. Следует отметить, что организации отраслей образования, здравоохранения и культуры (деятельность в областях организации отдыха, развлечений и культуры) за последние годы значительно расширяет спектр услуг оказываемых населению. От общей доли валового выпуска, объем услуг образования сократился на 0,6 %, здравоохранения - на 0,04%, культуры - на 0,25% по отношению к 2010 году (рисунок 3).

В настоящее время особое внимание уделяется проблемам социальной сферы. Это объясняется тем, что политика стран направлена на создание условий, обеспечивающих достойную жизнь и свободное развитие человека, основным из которых, является удовлетворение потребностей населения в социальных услугах, приводящих к прогрессивным изменениям социальной роли и функций участников экономической жизни, и улучшению состояния экономики в целом.

В Р. Молдова регистрируется спада в сфере социальных услуг:

Дошкольное образование. В последние годы в Молдове улучшился доступ детей к дошкольному образованию. Охват детей дошкольным обучением в целом по стране вырос с 77,1% в 2010 г. до 85,1% в 2015 г. Но этот показатель все еще остается более низким, чем в развитых странах (90-100%). Очень медленно растет охват детей дошкольным образованием в сельской местности, который в 2015 г. составил лишь 73,0% .

Детские сады не располагают компьютерами, комплексными информационными ресурсами для родителей, которые вносят значительный вклад в финансирование детских дошкольных учреждений.

Начальное и общее среднее образование. В настоящее время в Р.Молдова функционируют 1323 учебных заведений начального и среднего образования (в том числе 16 частных). За пять лет (2010/2011 - 2015/16 учебные годы) число государственных учреждений начального и общего среднего образования сократилось на 166 ед., в том числе было ликвидировано 46 учебных заведений в городской местности и 120 – в сельской.

Количество учащихся начальных школ, гимназий и лицеев за рассматриваемый период уменьшилось на 69,1 тыс. чел. или на 16%.

Снизился охват детей начальным образованием - с 93,6% в учебном 2010/2011 году до 91,8% в 2015/2016 учебном году. Проблема неполного охвата детей в начальном образовании существует только в сельской местности, также как и проблема наличия детей, не посещающих школу. Охват детей в гимназическом образовании также уменьшился - с 88,1% в 2010/2011 гг. до 86,7% в 2015/2016 гг. - исключительно вследствие уменьшения населения и рождаемости детей в сельских населенных пунктах.

Приведенные показатели отражают не только демографическую тенденцию уменьшения численности детей и подростков, но и результаты реформирования системы учебных заведений, которое проводится без учета потребностей и мнения местных сообществ, родителей и учеников, особенно в сельской местности. Оптимизация школ проводится в основном, исходя из целей экономии финансовых средств, а не с учетом необходимости сохранения доступа детей к получению образования по месту жительства и целесообразности сохранения школ как образовательных и культурных центров на местах, что, прежде всего, важно для сельского населения.

Материально-техническая база и инфраструктура многих учреждений начального и общего среднего образования, особенно в сельской местности, не соответствуют современным требованиям.

Продолжается процесс сокращения и старения педагогических кадров. С 2010 по 2015 годы количество педагогических кадров в учреждениях начального и общего среднего образования уменьшилось на 7,8 тыс. чел., или на 21%, более 41% преподавателей - в возрасте 50 лет и старше. Выпускники педагогических вузов в силу непривлекательности условий труда (низкая заработная плата, отсутствие возможностей карьерного роста) не стремятся работать по специальности.

Качество среднего общего образования находится на весьма низком уровне. В 2016 году лишь 54,8% выпускников лицеев смогли сдать экзамен на степень бакалавра.

Профессиональное образование. Общими тенденциями, действующими в системе профессионального образования, являются сокращение численности обучающихся (с 161,14 тыс. чел. в 2010 г. до 128,2 тыс. чел. в 2015 году, или на 21%) и, соответственно, численности преподавателей (с 11,3 тыс.чел. до 9,5 тыс. чел., или на 16%), а также количества учреждений (с 156 до 123) за этот период. Эти тенденции в основном обусловлены демографическими причинами – уменьшением численности населения молодых возрастных групп.

Количество учреждений среднего профессионально-технического образования уменьшилось с 75 в 2010 году до 47 в 2015 году (все учреждения являются государственными), а число обучающихся в них – с 21,4 тыс. чел. до 16,1 тыс.чел., или на 25%. Несмотря на то, что 97% учащихся получают среднее профессионально-техническое образование бесплатно, заинтересованность в его получении остается достаточно низкой.

Число учреждений после среднего профессионально-технического образования уменьшилось с 48 в 2010 году до 45 в 2015 году (4 из них являются частными),

численность обучающихся снизилась незначительно – с 32,2 тыс. чел. до 30,4 тыс.чел, или на 6%. Почти половина учащихся платят за обучение (47%).

Структура профессионального образования неоправданно смещена в сторону высшего образования. Это связано с высоким спросом на высшее образование. В 2015 г. на 1-ый курс ВУЗов было зачислено 17,7 тыс. студентов, тогда как на 1-ый курс после среднего профессионально-технического образования - 8,9 тыс., среднего профессионального образования – 9,4 тыс.

С 2010 по 2015 годы численность студентов высших учебных заведений сократилась с 107,8 тыс.чел. до 81,7 тыс.чел., или на 24%.

Наиболее популярными являются специальности экономического профиля (25% всех обучающихся в ВУЗах), юридического (16%), педагогического (15%) и инженерного (11%).

Высокий спрос на высшее образование в значительной степени удовлетворяется за счет платного обучения. В 2015 г. 60% студентов государственных ВУЗов обучались на контрактной основе. В целом 67% студентов ВУЗов страны платят за обучение (с учетом студентов негосударственных высших учебных заведений).

Широкое распространение платного обучения в системе профессионального образования не гарантирует качества образования. Получение диплома не обеспечивает последующее трудоустройство по специальности. Получаемые знания и практические навыки не всегда соответствуют требованиям работодателей, что обесценивает результаты обучения и во многом делает неоправданными бюджетные и личные расходы на профессиональное образование.

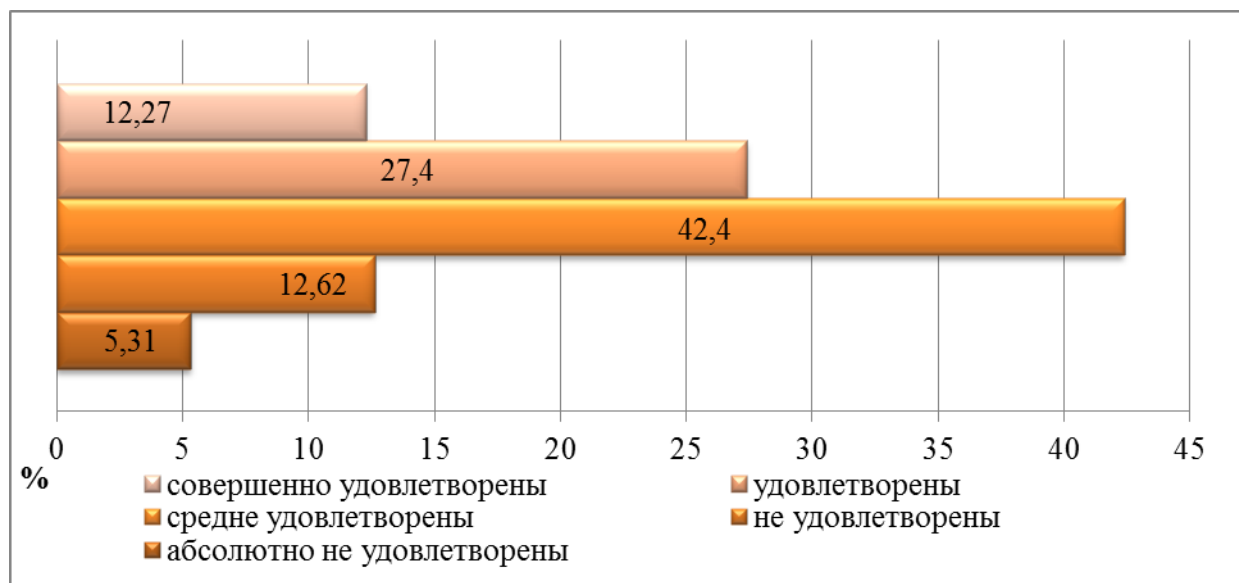


Рисунок 4. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами сферы образования, 2015 год

Источник: Разработана автором на основе результатов социологического опроса

Расходы национального публичного бюджета на образование увеличились с 6,6 млрд. леев в 2010 году до 8,4 млрд. леев в 2015 году. Однако в %-ном отношении к ВВП произошло их снижение – с 9,1% до 6,9%. Личные расходы населения на образование сократились – с 17,3 леев в месяц на 1 члена семьи до 13,2 леев. Несмотря на это, сохраняется высокая дифференциация расходов населения на образование в зависимости от уровня доходов семей - 20% наименее обеспеченных домохозяйств расходуют на образование в 10 раз меньше, чем 20% наиболее обеспеченных домохозяйств.

Общей проблемой системы образования является сравнительно низкая заработная плата, которая составляет лишь 82,7 % от средней зарплаты по экономике.

По результатам исследования, можно сказать, что качество услуг в Республике Молдова, в сфере образования оценивается на 3 балла, результат полученный от 42,4% числа опрошенных. Остальная доля была поделена между абсолютно не удовлетворенными - 5,31%, не удовлетворенными - 12,62%, удовлетворенными - 27,4%, совершенно удовлетворены - 12,27% (рисунок 4). Полученные результаты характеризуются тем, что за последние годы основные проблемы сферы образования следующие:

- Охват детей дошкольным образованием является недостаточным с точки зрения подготовки детей к получению последующего образования и привития навыков обучения; недостаточность финансирования вызывает необходимость взимания платы с родителей;
- Остро стоит проблема неполного охвата сельских детей начальным образованием и проблема наличия детей, не посещающих школу;
- Существует неоправданное неравенство в доступе к общему среднему образованию между детьми, проживающими в городской и сельской местности;
- Структура специальностей, по которым осуществляют подготовку высшие, средние специальные и средние профессиональные учебные заведения, слабо связана с потребностями экономики и работодателей;
- Распространение платного обучения и неформальных платежей в системе образования не гарантирует качества получаемого образования и ущемляет права учащихся из наименее обеспеченных семей;
- Вся система образования Молдовы отличается неудовлетворительным качеством образования и подготовки молодого поколения к трудовой деятельности, соответствующей современным требованиям;
- Уровень оплаты труда в системе образования остается ниже среднего по экономике, что негативно отражается на возрастном составе педагогических кадров и профессиональном уровне их подготовки, особенно в системе начального и общего среднего образования;
- Материально-техническая база и инфраструктура начальных школ, гимназий, лицеев, средних профессионально-технических учебных заведений нуждается в модернизации.

По мнению автора, современные условия требуют рассматривать результаты образования как единый комплекс всех его звеньев, обеспечивающих получение общего и специального образования, профессиональной подготовки, духовного и нравственного становления молодых людей как личностей. Для этого необходимо для начала существенно повысить качество услуг: укрепить образовательную школу, систему высшего и среднего специального образования, обновить учебные программы, ввести и развить дистанционное обучение, обогатить достижениями мировой системы образования [13, с. 265-268, 14, с. 383-386].

Ситуация в **сфере здравоохранения** и здоровья населения Р.Молдовы не совсем благополучна и ухудшается по целому ряду параметров. По данным последнего опроса респондентов только 27% опрошенных лиц удовлетворены медицинским обслуживанием (данные «Барометра общественного мнения - апрель 2016 год»). Это самый низкий показатель за все годы проведения опроса с 2001 года.

В последние годы отмечался рост общей заболеваемости населения и заболеваемости наиболее распространенными болезнями - заболеваниями органов дыхания, системы кровообращения и эндокринной системы.

С 2010 по 2015 годы общее число зарегистрированных больных увеличилось с 2621,7 тыс. чел. до 2831,4 тыс. чел. (на 8%), общая заболеваемость в расчете на 1 тыс.

жителей – выросла с 736,1 чел. до 796,7 чел. В том числе количество больных заболеваниями органов дыхания увеличилось с 466,1 тыс.чел. до 553,9 тыс.чел. (на 19%), системы кровообращения - с 444,9 тыс.чел. до 582,5 тыс.чел. (на 31%), эндокринной системы – с 128,8 тыс.чел. до 215,2 тыс.чел. (на 70%).

Состояние здоровья населения зависит от множества факторов, одним из которых является эффективность функционирования системы здравоохранения.

С 2010 по 2015 годы количество врачей несколько увеличилось - с 12,8 тыс.чел. до 13,0 тыс. чел., или с 35,9 чел. на 10 тыс.жителей до 36,6 чел. При этом уменьшилась численность семейных врачей – с 1866 чел. до 1647 чел. Негативной тенденцией последних лет стало сокращение численности среднего медицинского персонала – за рассматриваемый период она снизилась с 27,5 тыс. чел. до 24,6 тыс. чел., или с 77,3 чел. на 10 тыс. жителей до 69,2 чел. Сложилось не оптимальное соотношение между численностью врачей и численность среднего медицинского персонала - 1:1,9, тогда как в развитых странах это соотношение составляет в среднем 1:2,9.

Общее число больничных коек уменьшилось с 22,0 тыс. в 2010 году до 18,8 тыс. в 2015 году Одновременно сократилась средняя продолжительность лечения больных в стационаре – с 9,6 дня до 8,7 дня.

В условиях роста заболеваемости снизилась обращаемость населения к врачам. Если в 2010 году в расчете на одного жителя, проживающего в районе обслуживания учреждений амбулаторной медицинской помощи, приходилось 6,5 визитов к врачам, то в 2015 году - лишь 6,2 визита.

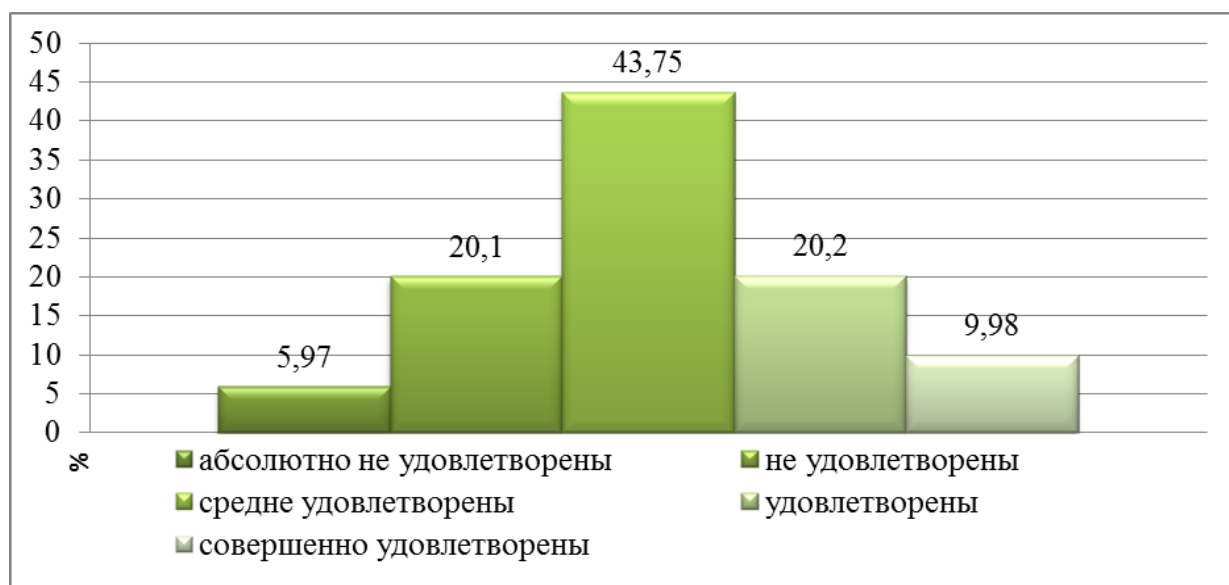


Рисунок 5. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами сферы здравоохранения, 2015 год

Источник: Разработана автором на основе результатов социологического опроса

Сохраняются различия в состоянии здоровья, обеспеченности медицинским персоналом и медицинскими услугами между сельским и городским населением. В целом положение в области здоровья и медицинского обслуживания сельского населения хуже, чем городского. Остались существенные различия в доступе к услугам здравоохранения между гражданами с низкими и высокими доходами. В 2015 году среднедушевые расходы 20% наименее обеспеченного населения на оплату медицинских услуг и покупку лекарств составили 44 лея в месяц, а 20% наиболее обеспеченного населения – 294 лея,

или в 6,7 раза больше. Малообеспеченные группы населения практически не имеют финансового доступа к услугам частных медицинских учреждений.

Материально-техническая оснащенность государственных медицинских учреждений несопоставимо ниже, чем частных. Это ограничивает доступ населения, не имеющего средств на оплату услуг частных клиник, к специальной диагностике, профилактическим осмотрам в целях раннего выявления болезней и к высокотехнологичной медицинской помощи. Не формируются правильные конкурентные отношения между государственными и частными медицинскими учреждениями.

Расходы национального публичного бюджета на здравоохранение выросли с 4,0 млрд. леев в 2010 году до 6,4 млрд. леев в 2015 году. Однако отношение величины публичных расходов на здравоохранение к объему ВВП уменьшилось с 5,5% до 5,3%.

В формировании бюджета здравоохранения преобладают фонды обязательного медицинского страхования (79% всех ресурсов, направляемых на финансирование здравоохранения), формируемые в основном за счет взносов обязательного медицинского страхования. Уменьшение количества плательщиков данных взносов является одной из главных причин недостатка средств на увеличение финансирования здравоохранения.

Структура расходов фондов обязательного медицинского страхования не вполне оптимальна. Расходы на стационарную помощь намного больше, чем расходы на первичную помощь (на 65% в 2015 г.), тогда как в развитых странах они практически равны. Очень низка доля расходов на модернизацию материально-технической базы медицинских учреждений (3%).

Респонденты в ходе исследования указали на недочеты в предоставлении услуг здравоохранения.

Так абсолютно не удовлетворены, качеством услуг здравоохранения в Республике Молдова - 5,97%, не удовлетворены - 20,1%, средне удовлетворены - 43,75%, удовлетворены - 20%, совершенно удовлетворены - 9,98% (рисунок 5). Основные проблемы низкого уровня удовлетворенности услугами здравоохранения характеризуется тем, что:

- Увеличивается общая заболеваемость населения, а также заболеваемость наиболее распространенными болезнями и болезнями социального характера (за исключением туберкулеза);

- Сохраняется неравный доступ разных групп населения к медицинским услугам, в худшей ситуации находятся малообеспеченные группы населения и сельские жители;

- Объем и уровень (% к ВВП) финансирования здравоохранения, структура расходов на финансирование здравоохранения не вполне оптимальны, не соответствуют рациональным потребностям;

- Сокращается численность среднего медицинского персонала, что увеличивает нагрузку на врачей;

- Функционирование и развитие системы здравоохранения слабо ориентируется на достижение конечных результатов, которые должны измеряться комплексом показателей состояния здоровья населения;

- Имеется существенная структурная диспропорция между предоставлением амбулаторной и стационарной помощи - на стационарную помощь ложится повышенная нагрузка при относительно слабом развитии первичной медико-санитарной помощи;

- Модернизация материально-технической базы публичных медицинских учреждений сдерживается низким уровнем финансирования капитальных инвестиций;

- Отсутствует государственная политика по созданию конкурентной среды между государственными и частными медицинскими учреждениями;

- Права пациентов слабо защищены, в системе здравоохранения распространена коррупция, население несет высокие вынужденные расходы на лечение даже при наличии медицинских страховых полисов.

По мнению автора, в последние 5-летний период в Р. Молдове несколько улучшились показатели здоровья, поскольку отмечено снижение смертности от болезней и увеличение продолжительности жизни при рождении. Медицинские услуги по-прежнему требуют реструктуризации: первичная медицинская помощь постепенно становится все более автономной, а больницы регионализированными, но прогресс осуществляется медленно и столкнулся с препятствиями, особенно в отношении больниц. Увеличилось участие частного сектора в здравоохранении, особенно в области диагностических услуг. Тем не менее, система здравоохранения и медицинских услуг в Р. Молдова по-прежнему испытывает давление от последствий оттока персонала, досрочного выхода на пенсию сотрудников в некоторых районах и проблемы с мобильностью и оттоком врачей и медсестер [14, с. 383-386, 15, с. 422-425, 12, с. 82-86].

В сфере культуры последнее время изменение роли учреждений культуры в обществе способствовало переосмыслению ими своей деятельности. В постиндустриальную эпоху развития новой экономики потребители услуг становятся все более требовательными в своем выборе. Это приводит к необходимости обеспечения устойчивого развития и конкурентоспособности национальной культуры. А именно, к созданию высокого качества обслуживания населения учреждениями культуры. Необходимы высокопрофессиональные кадры, система их подготовки, материальная база, финансирование и передовые технологии, а также колоссальные материальные и людские затраты на функционирование различных типов учреждений культуры.

Потребления услуг культуры и искусства характеризуется снижением числа посетителей музеев - на 0,4%, ростом численности зрителей театров увеличилось - на 18,9%, снижаются числа посещений киносеансов до 2,1% по отношению к 2010 году. Одновременно возросло количество театров, музеев, небольших частных театров-студий, чему способствовало расширение самостоятельности регионов и их обращение к местной самобытной культуре, переупорядочивание, например, в музеях тех структур, которые ранее ими не являлись, а также вследствие усиления спонсорской поддержки и заинтересованности спонсоров в создании собственного положительного имиджа. Вместе с тем число общедоступных библиотек сократилось - на 0,59%, особенно в городах, где население предпочитает покупать печатную публикацию либо использовать информацию на электронных носителях. Аналогично складывается ситуация в сегменте услуг кинематографа, где сокращается число киноустановок, хотя при этом идет рост посещаемости, увеличивается количество кинотеатров, соответствующих современным стандартам.

В целях своевременного и качественного обеспечения населения республики информацией выпускаются книги, брошюры, газеты и журналы. Количество книг и брошюр возросло - на 14,11%, журналов и других периодических изданий - на 11,83%, а газеты (издания) сократились на 26,08%. Тиражи книг и брошюр, газет (изданий) снизился, по сравнению с тиражами журналов и других периодических изданий за анализируемый период. Особое внимание уделялось выпуску книжной продукции на румынском языке. Поскольку молдавское население стали читать гораздо меньше, то и тиражи книг, газет, научно-популярных журналов значительно уменьшились, при этом в этих тиражах увеличилась доля рекламных изданий. Увеличилась и доля рекламы в общем печатной информации газет и журналов.



Рисунок .6. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами сферы культур, 2015 год

Источник: Разработана автором на основе результатов социологического опроса

Все больше информации граждане получают из интернета, из статистических изданий. Теряют былую актуальность библиотеки, уменьшается их книжный фонд. Характерно, что после 2011 года показатели выпуска журналов впервые превзошли масштабы издания книг. Это положение сохраняется и в настоящее время. Фактически журналы стали основной издательской трибуной для публикации итогов фундаментальных исследований. Однако в последние годы объемные показатели по журналам и книгам сближаются.

После обработки результатов анкет социологического опроса, было установлено, что доля абсолютно не удовлетворены качеством предоставляемых услуг в сфере культуры, составило - 2,64%, не удовлетворены - 8,49%, средне удовлетворены - 39,95%, удовлетворены - 30,49%, совершенно удовлетворены - 18,43% (рисунок 6). Данная ситуация может быть обоснована тем, что возможны положительное и отрицательное отношений к учреждениям сферы культуры. Большинство респондентом придерживались мнения, что соотношение цены и качества услуг данной сферы, являются основными причинами происходящего. Это проявляется в бюджетных организациях сферы культуры - филармониях, библиотеках, музеях и т.п. В связи с тем, что государство не в состоянии обеспечить полноценную финансовую поддержку непромышленной сферы и учреждениям научной сферы, вынуждены самостоятельно определять пути развития, что, в конечном итоге, стимулирует применение методов маркетинга для решения экономических и других проблем.

По мнению автора, предотвратить падение культурного уровня молдавского населения и повысить престиж высокого искусства невозможно без участия государства, оказания им соответствующих мер поддержки театрам, музеям, библиотекам, филармонии и т.п. Бюджетное финансирование как главный инструмент государственной поддержки культуры и искусства, хотя и остается стабильным в последние годы, фактические объемы не вполне соответствуют законодательно установленным нормам, да и уровень заработной платы работников культуры остается ниже средней заработной платы по Республике Молдова [18, с. 96-97, 14, с. 383-386].

Одной из главных задач перед Р. Молдова, является вливание значительной части государственных ресурсов в образование и здравоохранение, культуру и искусство, науку, воспитание, в профессиональную подготовку и переподготовку кадров, то есть в создание человеческого капитала, капитализация которого является основным фактором социально-экономического развития общества. Как показывает опыт развитых стран мира, именно человеческий капитал является основным богатством общества.

Глава 3. Основные приоритеты развития и совершенствования сферы социальных услуг. В Р. Молдова сфера услуг, долгое время не относившаяся к приоритетным отраслям народного хозяйства, претерпела за последние годы кардинальные изменения. Общемировые социально-экономические тенденции и процессы реформирования молдавской экономики, безусловно, способствовали не только достижению высоких темпов роста в сфере услуг, но и созданию очевидных предпосылок ее дальнейшего развития. Однако, несмотря на позитивные показатели и положительные экономические прогнозы, развитие рынка услуг в Молдове, несколько тормозится под влиянием определенных, сложившихся факторов. Одним из основных факторов это развитие услуг социальной сферы.

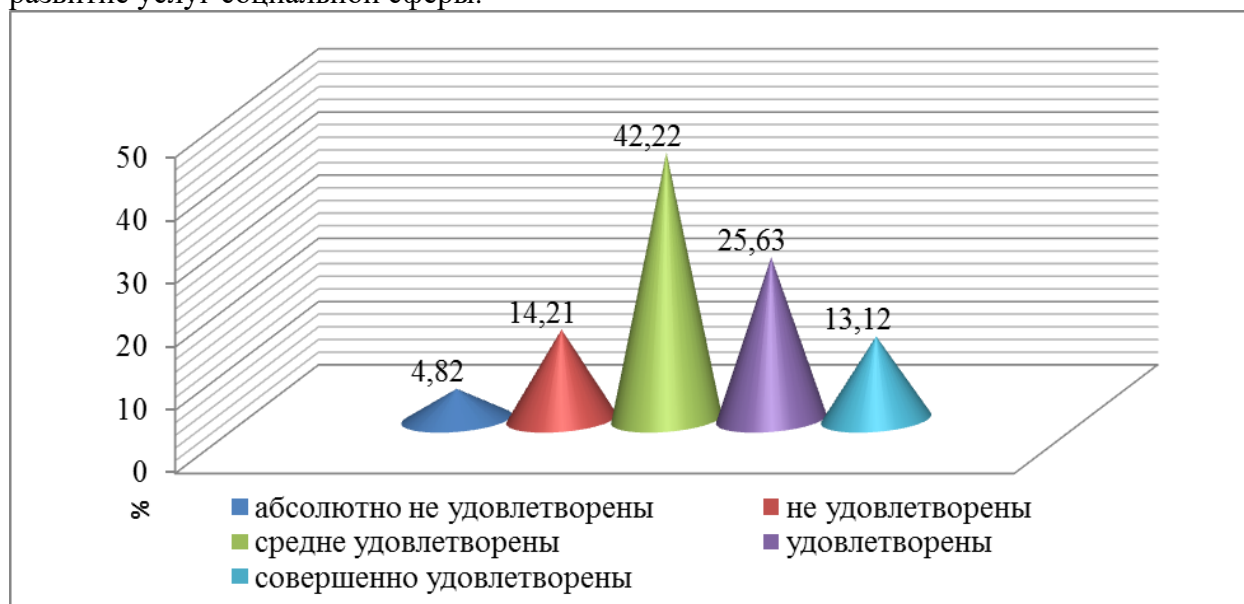


Рисунок 7. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами в социальной сфере, 2015 год

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса

Результаты опроса, показали, что большая часть респондентов не удовлетворены качеством предоставления услуг социальной сферы (рисунок 7). SWOT анализ выявила ряд проблем развития социальных услуг оказываемых населению, среди которых можно выделить: низкая удовлетворенность потребностей населения в социальных услугах; низкое качество предоставляемых услуг; низкий процент квалифицированного персонала; нерациональное размещение учреждений социальной сферы; слабая материально-техническая база учреждений социальной сферы; ценовая недоступность многих видов социальных услуг и др.

Установлено, что низкий уровень доступности и качества социальных услуг предопределяется несоответствием сложившихся механизмов функционирования медицинских, образовательных услуг, услуг культуры и социального обслуживания населения современным требованиям и доказана необходимость повышения качества услуг на основе внедрения: социального кластера, системы мотивации на базе KPI, заключения договоров между потребителем и поставщиком социальных услуг.

Социального кластера, что способствует увеличению сети поставщиков социальных услуг и потребителей, упростит доступ к молдавскому и международному рынку труда и капитала. Сюда же можно отнести сотрудничество с финансовыми организациями, которое способствует привлечению денежных средств на создание новых инвестиционных проектов социального назначения. Важным преимуществом может служить активное сотрудничество с органами власти с целью защиты социальных интересов на законодательном уровне, а также получение всевозможных льгот и субсидий.

Ряд стран, где активно предпринимаются попытки развития кластеров, достигли больших успехов, чем можно было бы ожидать, учитывая общий уровень развития кластеров в этих странах. Примерами таких стран являются Нидерланды и Дания. Великобритания в последние годы очень активно проводит кластерную политику, там выделяются крупные суммы на кластерное развитие. Ирландия в течение многих лет проводит сознательную конкурентную политику и использует в данном контексте кластерную концепцию. Финляндия и с недавнего времени Швеция, также очень активно используют кластеры для определения приоритетов своей экономической политики.

С начала 90-ых годов в Молдове действует тенденция сокращения рабочих мест и численности лиц, занятых в экономике. С 1993 г. по 2015 г. численность занятых снизилась почти на 500 тыс.чел., или на 29%. Примечательно, что за период роста экономики (2010-2015 гг.) численность занятых уменьшилась на 290 тыс.чел., или на 19%.

Вследствие такого «несоциального» характера экономического развития происходило падение уровня занятости населения в экономике. Если в 2000 г. почти 55% населения в возрасте 15 лет и старше было занято в экономике, то в 2015 г. - всего 40%. То есть уровень занятости населения снизился в 1,4 раза.

Стимулирование работников занятых в социальной сфере оказания услуг возможно с развитием и усовершенствованием материальной и нематериальной мотивации.

Мировая практика убедительно доказывает, что внедрение системы КРІ (сокращение *от англ.* Key Performance Indicator) – Ключевого Индикатора Выполнения, увеличивает прибыль компаний от 10 до 30%, поскольку ориентирует работу сотрудников на результат, повышая и мотивацию, и лояльность персонала. В некоторых странах (Япония, Корея, Сингапур, Малайзия, Гонконг, Англия, Германия, США, Бразилия), в последние годы система КРІ, поднята на уровень национальной идеи. Показатель КРІ пришел в Р.Молдова около 10 лет назад, с американскими и западноевропейскими инвесторами и компаниями, где он успешно используется уже более 40 лет.

Внедрение системы управления и мотивации с помощью КРІ требует особых знаний у руководителей компании, которые можно приобрести с помощью корпоративного обучения. Система оплаты труда за результат, когда определенная часть заработка ставится в зависимость от индивидуальной и общей эффективности работы, обеспечивает возможность избежать увольнений или сокращений заработной платы во времена мирового кризиса и повысить производительность труда.

На основании заключенных договоров между потребителем и поставщиком услуг социальной сферы, возможно регулирование как экономическое, так и социальное. Экономическое регулирование воздействует на количественное соотношение между спросом и предложением товаров и услуг. Регулирует денежные доходы населения, способствуя уменьшению неравенства в их распределении, и воздействует на покупательский спрос. Стимулирует предпринимательскую деятельность, от которой зависит предложение товаров и услуг и создает предпосылки для дальнейшей сбалансированности рынка.

В современных условиях рыночной экономики задача прогнозирования достаточно высока. От качества прогноза зависит в значительной степени принятие решения в различных сферах деятельности.

Для решения задач прогнозирования показателей в экономических задачах используются статистический аппарат корреляционного анализа, который строится на предыдущих значениях одномерного случайного процесса. Но этот метод, не позволяет устанавливать причинно-следственные связи параметров прогнозируемой системы в целом. Модели построенные на базе корреляционного анализа объясняют связи только в одном направлении — объясняющая переменная влияет на объясняемую, тогда как обратная связь отсутствует.

Очевидно, что качественный прогноз получится только в случае проведения анализа по нескольким показателям одновременно. Следовательно, задача прогнозирования сводится к прогнозированию многомерного временного ряда, каждый элемент которого будет являться одним из связанных параметров системы. Как качественный метод в данном разделе зарекомендовал себя метод Симса [7. с. 1-48], который предложил обобщить систему уравнений, в которой каждая переменная (компонента многомерного временного ряда) представлена линейной комбинацией всех переменных в предыдущие моменты времени. Данная техника называется - векторная модель авторегрессии (VAR).

Исходя из преимуществ выданные данной моделью, она была использована в данной работе, для прогноза объёма рыночных услуг оказанных населению через официально зарегистрированные предприятия. Для оценивания параметров данной модели использовались временные ряды в квартальном разрезе с 2005 по 2015 годов по следующим показателям для Республики Молдова: занятость населения в сфере услуг, число предприятий предоставляющие услуги, выручка от реализации продукции, средняя заработная плата в сфере услуг, средне месячные затраты населения на услуги. Исходя из методологических изменений расчета показателей по сферам деятельности (классификатор видов экономической деятельности Молдовы, редакция 2, введенная в действие с 01.01.2014), в данной работе не рассматривают деятельность предприятий предоставляющие услуги в сфере информационных технологий, финансово-посреднические услуги, деятельность которых до 2014 года не всецело было отражено в официальной статистике. Включение в анализ данных под-отраслей повлечет за собой нарушение одной из базовых свойств данных их сопоставимость, исходящая из методологии расчета.

Далее, в рисунке 8 представлены установленные воздействия единичных импульсов в экзогенных переменных X_2 - занятость населения в сфере, X_3 - число предприятий предоставляющие услуги, X_4 - средне месячные затраты населения на услуги, X_5 - средняя заработная плата в сфере услуг на Y - объём рыночных услуг оказанных населению через официально зарегистрированные предприятия. Нужно уточнить тот факт, что все переменные представленные в данной модели имеют разные единицы измерения, поэтому реакции на импульсы были преобразованы с помощью опции Residual One Standard Deviation, которая при вычисление откликов на импульс игнорируют единицы измерения и корреляции в остатках VAR –модели, поскольку никакое преобразование не выполняется и кроме этого устанавливается воздействие импульсов с величинами в одно среднеквадратическое отклонение остатков.

Нужно отметить, что объём рыночных услуг оказанных населению, по разному реагирует на импульсы в экзогенных переменных по этому рассмотрим все ситуации отдельно:

Response to Nonfactorized One S.D. Innovations ± 2 S.E.

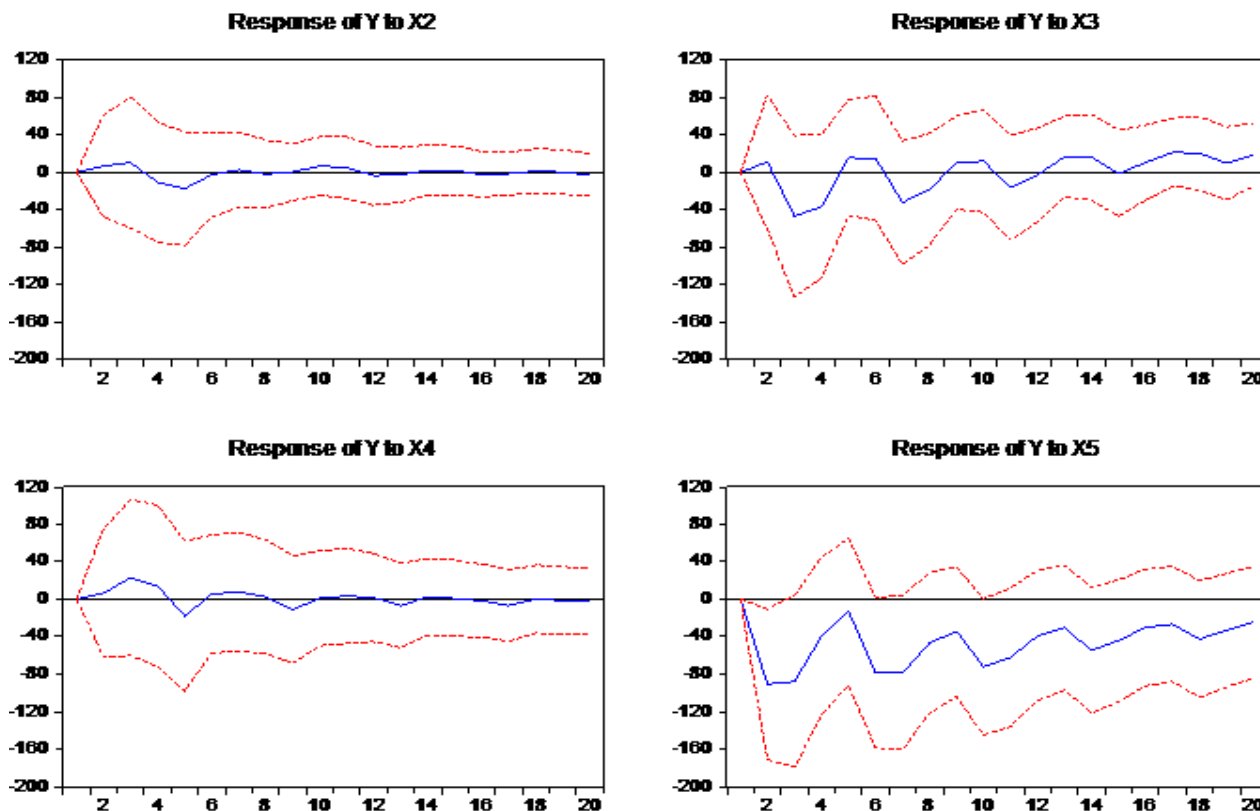


Рисунок 8. Отклики объёма рыночных услуг оказанных населению на импульсы в экзогенных переменных

Источник: Разработана автором в программе Eviews 8.0

- Импульс в сторону повышения занятости населения в сфере услуг (X2) повлечет за собой в первый год всплеск в сторону повышения объёма рыночных услуг оказанных населению (Y) но который сменится в следующем году обратным эффектом. Также стоит отметить что импульсы в данной переменной имеют краткосрочный эффект так как отклики практически затухают на нуле через полтора года после явного воздействия занятости населения в данной экономической сфере.

- Импульс произведенный в сторону повышения численности предприятий предоставляющие услуги (X3) повлечет за собой несущественный прирост объёма рыночных услуг оказанных населению (Y) в краткосрочном периоде (максимум в 1 триместр), сменяющийся резким спадом в последующим триместре. Если рассматривать картину в целом, реакция на импульс имеет волнообразную форму с тенденцией к общей компенсации. Нужно отметить, что объёма рыночных услуг оказанных населению приблизительно стабилизируется в позитивной тенденции через 3 года после произведения импульса в сторону повышения численности предприятий, предоставляющие услуги. Такая тенденция в первую очередь обусловлена тем, что новые предприятия должны «найти» своего покупателя и в то же время справляться с конкуренцией в данном секторе. Добиться этого в краткосрочный период нереально, и исходя, из результатов симуляции, новые предприятия данного сектора стабилизируют результаты своей деятельности в позитивном русле приблизительно через три года после открытия.

Если было бы возможно спровоцировать импульс в сторону повышения средних затрат населения на услуги (X4), это бы сгенерировало приблизительно на протяжении одного года, прирост общего объёма рыночных услуг оказанных населению, после

которого в следующем периоде произойдет декомпенсация тенденции отклика на импульс (для стационарных VAR-моделей свойственно затухания на нуле заданной тенденции через какое-то время). С экономической точки зрения данная реакция может быть объяснима краткосрочным перенасыщением потребителей предоставляемыми услугами или временным перенаправлением доходов на другие нужды.

Объёма рыночных услуг оказанных населению на импульс в средней заработной плате в сфере услуг (X5) (в усреднённом варианте, то есть экономическая ситуация стабильна), по реактивной тенденции, в первое полугодие 2016 года имеет ярко выраженную негативную динамику. В третьем квартале пик спада, стагнация на протяжении всего периода, сменяющийся к концу года началу 2017 «позитивной динамикой» которая, тем не менее не заходит в позитивный ключ. Это обусловлено тем, что персонал работающий в данной сфере, при данной оплате труда, отдает очень плохую отдачу. Таким образом, предприятия предоставляющие услуги населению вместо того чтобы повышать свою доходность от использования рабочей силы, на самом деле регистрируют и будут регистрировать одни убытки. Как поддерживающей данного вывода, представляется «оптимистический» прогноз ответа на импульс в средней заработной плате в сфере услуг в случае повышения данного показателя. Если предприятия начнут повышать заработную плату персоналу, как видно из рисунка 8 объёма рыночных услуг оказанных населению в первые три квартала 2016 года зарегистрируют легкий спад (который может быть списан на адаптационный период персонала к новым условиям, так как доверие в финансовую стабильность приходит не сразу) сменяющийся существенном приростом где-то до к середине 2017 года.

Осцилляция объёма рыночных услуг оказанных населению под воздействием средней заработной плате в сфере услуг обусловлено тем, что персонал предприятий, организаций имеет свойство через какие-то промежутки времени привыкать к лучшим условиям предоставляемые работодателями, и начинают давать меньшую отдачу, тем самым подталкивая руководство предприятий к действию: мотивация или штраф. Так как мы рассматриваем оптимистический прогноз, то есть мотивацию, то можем заметить, что данная тактика приведет к постоянной позитивной отдаче после середины 2018 года (приблизительно 10 квартал на графике).

Во многих отраслях сферы услуг необходим государственный контроль и введение стандартизации. Учитывая растущую урбанизацию общества, можно говорить о перспективности сферы услуг, а также появлении новых видов услуг. Примером этого может служить создания договора на оказание качественных услуг между потребителем и поставщиком услуг. В зависимости от увеличения уровня достатка общества будут расти потребности, а, следовательно, будут появляться новые услуги.

III. ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

В результате проведенного исследования развития сферы социальных услуг в Р.Молдова и научной проблемы разрешенной автором были сделаны следующие **выводы**:

1. В научной литературе наряду с термином «услуга» также часто используются понятия «сервиса» и «обслуживания». Обобщая использование этих терминов в науке и повседневной жизни, можно отметить, что «сервис» является более узким понятием по отношению к «услуге». «Сервис» характеризует деятельность по удовлетворению неосновных потребностей, не относящихся к «ядру» услуги, а понятие «обслуживания» связано с характером предоставления услуг и раскрывает образ действий организации при удовлетворении потребностей потребителя.

2. Развитие сферы услуг в общем развитии экономики страны определяется тем, что она вносит решающий вклад в улучшение качества жизни населения. В современных

условиях растет доля услуг в ВВП и занятости населения, так в развитых странах в 2015 году доля услуг в ВВП составила примерно 70-75%, в Р.Молдова - 67,8%, а доля занятости соответственно – 75-80% и 53,5% [17, с.13-17; 12, с.82-86].

3. Услуга как экономическая категория имеет следующие особенности: во-первых, она отражает общественное отношение по поводу полезного действия труда, выступая, таким образом как экономическая форма труда; во-вторых, она представляет собой специфическую потребительную стоимость, выступая в одних случаях в качестве деятельности, а в других – воплощаясь в товарах, в-третьих, в большинстве случаев производство услуг совпадает с процессом их потребления [12, с.82-86].

4. Существует корреляционная зависимость между уровнем экономического развития страны и мерой государственных обязательств в отношении предоставления бесплатной услуги. Основная задача государства заключается в том, чтобы собрать средства в виде налогов из сферы экономики и перенести их в социальную сферу (здравоохранение, образование, социальное обеспечение, наука, культура), которая сама себя содержать не может и не должна. В диссертационной работе анализируются сфера услуг, на примере деятельности сферы образования, здравоохранения и культуры [193, с.265-268; 14, с.383-386; 12, с.82-86].

5. В диссертации отмечено, что социальная значимость сферы социальных услуг для регионального развития состоит в том, что она обеспечивает занятость населения и необходимый уровень доходов, воспроизводство рабочей силы, увеличение свободного времени, экономию средств домашнего хозяйства, и достижению сбалансированности денежных доходов с расходами населения [13, с.265-268; 15, с.422-425].

6. Анализ динамики услуг в Р.Молдова выявил следующие негативные явления: невысокий уровень конкуренции между предприятиями сферы услуг; недоработки в нормативно-правовых актах, регламентирующих деятельность организаций сферы услуг; медленное обновление материально-технической базы сферы социальных услуг; низкий уровень платежеспособности населения; нехватка кадров, недостаточная обеспеченность молодыми специалистами [13, с.265-268; 12, с.82-86].

7. Результаты социологического опроса показывая, что несмотря на высокую социальную значимость услуг образования, здравоохранения и культуры, не все они доступны для молдавского потребителя, особенно для незащищенных его категорий. Такая ситуация объясняется рядом причин, наиболее важными из них являются: высокий уровень цен, отсутствие предприятий во многих городах и районах, территориальная недоступность их, неудобный режим работы, значительное число нареканий на качество услуг и низкий уровень обслуживания [13, с. 265-268, 14, с.383-386, 15, с.422-425].

8. Согласно разработанной модели прогнозирования, объём рыночных услуг оказанных населению через официально зарегистрированные предприятия, по сравнению с 2010 годом достиг 17766,59 млн. леев, Благоприятная тенденция наблюдается в росте средней заработной платы в сфере услуг и на 2020 год составит 6648,48 леев. Но не смотря на рост заработной платы численность занятых в сфере услуг сокращается к 2020 году.

9. В условиях постоянного сокращения рабочих мест, массового выезда населения на заработки за пределы страны, нарастающего «кадрового голода» государство практически не проводит политику, нацеленную на увеличение количества рабочих мест и занятости населения в национальной экономике. Программы социально-экономического развития страны, а также программы развития разных секторов разрабатываются и внедряются без оценки их влияния на количество рабочих мест и занятость населения.

На основе проведенного нами исследования для развития сферы социальных услуг **рекомендуем следующее:**

1. Разработка механизмов повышения качества услуг: внедрение и развитие системы кластеров (на примере образовательного кластера); расширение программ маркетинга услуг; разнообразие предоставляемых социальных услуг; соответствие нормы финансирования реальной стоимости услуг; внедрение дистанционного образования, дистанционной медицинской консультации с установлением диагноза способствуют повышению качества услуг в социальной сфере.

2. Стимулирование работников предоставляемых социальные услуги: внедрение модели материальной мотивации сотрудников на базе КРІ, которая приведет к улучшению качества услуг; существенному повышению нематериальной мотивации, которая будет способствовать повышению заинтересованности персонала в своей работе и росту производительности труда.

3. Развитие и модернизации материально-технической базы сферы социальных услуг за счет государственных ассигнований, средств полученных от оказания услуг и прочих услуг учреждений, не связанных с основным видом деятельности, средств спонсоров, средств фонда финансового обеспечения материально-технической базы учреждения, участия в проектах.

4. Совершенствование законодательной базы сферы социальных услуг: создание четкого разграничения платных и бесплатных услуг; усовершенствование нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность учреждений сферы услуг; обеспечение стабильной связи между предложением и спросом на социальные услуги; решение острых проблем материально-технического и кадрового обеспечения учреждений социальной сферы на основе заключенных договоров.

Все эти перечисленные предложения позволят возродить и создать заново систему предприятий социального обслуживания и удовлетворить многообразные потребности населения в качественных социальных услугах.

IV. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Клочков 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.appssso.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. СПИСОК ПУБЛИКАЦИЙ

Статьи в научных журналах:

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.

Статьи в научных сборниках:

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 studentească 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 studentească 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. 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 Tinelilor Cercetători din 27 iunie 2008. Chișinău: IEFS, 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 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.

Problema științifică importantă soluționată constă în dezvoltarea mecanismelor de îmbunătățire a calității serviciilor sociale (învățământ, sănătate publică, 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.

БОГДАНОВА СВЕТЛАНА

**РАЗВИТИЕ СФЕРЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В
РЕСПУБЛИКЕ МОЛДОВА**

**СПЕЦИАЛЬНОСТЬ 521.01 – ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ТЕОРИЯ И
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ПОЛИТИКА**

**АВТОРЕФЕРАТ на соискание
ученой степени доктора экономических наук**

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, Chişinău, bd. Ştefan cel Mare, 168
Editura "Tehnica-UTM"
2045, Chişinău, str. Studenţilor, 9/9.

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.