

**ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МОЛДОВЫ**

На правах рукописи

C.Z.U.: 338.46:338.5(478)(043.3)

**БОГДАНОВА СВЕТЛАНА**

**РАЗВИТИЕ СФЕРЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В  
РЕСПУБЛИКЕ МОЛДОВА**

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

**Диссертация доктора экономических наук**

Научный руководитель: 

**Кожухарь Андрей,**

доктор хабилитат экономических наук,  
профессор университетар

Автор:



**Богданова Светлана**

**КИШИНЕВ, 2017**

**UNIVERSITATEA TEHNICĂ A MOLDOVEI**

Cu titlu de manuscris

C.Z.U.: 338.46:338.5(478)(043.3)

**BOGDANOVA SVETLANA**

**DEZVOLTAREA SFEREI SERVICIILOR SOCIALE ÎN  
REPUBLICA MOLDOVA**

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

**Teză de doctor în economie**

**Conducător științific:**



**Cojuhari Andrei,**

Doctor habilitat în științe economice,  
profesor universitar

**Autor:**



**Bogdanova Svetlana**

**CHIȘINĂU, 2017**

**©. Богданова Светлана, 2017**

## СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИИ (на румынском, английском и русском языках).....	6
СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ.....	9
ВВЕДЕНИЕ.....	10
<b>1. КОНЦЕПТУАЛЬНО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОДЕРЖАНИЯ И РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ</b>	
1.1. Методологическое обоснование услуг как экономической категории .....	17
1.2. Критерии деления услуг на материальные и нематериальные услуги .....	28
1.3. Закономерности развития услуг в развитых странах.....	35
1.4. Выводы по первой главе.....	42
<b>2. ДИАГНОСТИКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ</b>	
2.1. Динамика развития сферы услуг.....	44
2.2. Состояние материально- технической баз ы сферы услуг.....	59
2.3. Проблемы территориального развития услуг.....	72
2.4. Выводы по второй главе.....	86
<b>3. ОСНОВНЫЕ ПРИОРИТЕТЫ РАЗВИТИЯ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СФЕРЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ</b>	
3.1. Проблемы повышения качества услуг.....	88
3.2. Совершенствование механизма стимулирования работников сферы социальных услуг.....	103
3.3. Модели прогнозирования динамики и структуры услуг.....	116
3.4. Совершенствование законодательной базы развития сферы социальных услуг.....	130
3.5. Выводы по третьей главе.....	143
ОБЩИЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ .....	145
БИБЛИОГРАФИЯ.....	148
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	157
Приложение 1. Оборот предприятий с основным видом деятельности рынка .....	158
Приложение 2. Деятельность учреждений начального и общего образования.....	160
Приложение 3. Деятельность учреждений средне профессионального образования и колледжей.....	163
Приложение 4. Деятельность учреждений высшего образования.....	166
Приложение 5. Доля расходов на здравоохранение.....	168
Приложение 6. Анкета №1 Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг Республики Молдова в сфере образования.....	169

Приложение 7. Анкета №2 Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг Республики Молдова в сфере здравоохранения.....	171
Приложение 8. Анкета №3 Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг Республики Молдова в сфере культуры.....	173
Приложение 9. Анализ по обработке результатов социологического исследования услуг в сфере образования .....	175
Приложение 10. Анализ по обработке результатов социологического исследования услуг в сфере здравоохранения .....	179
Приложение 11. Анализ по обработке результатов социологического исследования услуг в сфере культуры .....	183
Приложение 12. Матрица SWOT – анализа.....	187
Приложение 13. Результаты модели прогнозирования.....	188
Приложение 14. Образец Договор на оказание медицинских услуг.....	193
Приложение 15. Акты о внедрении результатов диссертационного исследования.....	195
ДЕКЛАРАЦИЯ ОБ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.....	198
БИОГРАФИЯ АВТОРА.....	199

## 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 îmbunătățirea eficienței serviciilor sociale.

**Valoarea aplicativă a lucrării.** Recomandările practice formulate în teză pot fi utilizate pentru îmbunătățirea cadrului legislativ și reglementar la punerea în aplicare a programelor de stat; la îmbunătățirea 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, 25 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.



## СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

<b>ВВП</b>	Валовой Внутренний Продукт.
<b>ВНП</b>	Валовый Национальный Продукт
<b>ВДС</b>	Валовая Добавленная Стоимость
<b>ВТО</b>	Всемирная Торговая Организация
<b>VAR</b>	Векторная модель авторегрессии
<b>ГАТС</b>	Генеральное соглашение о торговле услугами
<b>ДО</b>	Дошкольное образование
<b>ЕГЭ</b>	Единый государственный экзамен
<b>ИКТ</b>	Информационно-коммуникационные технологии
<b>КВЭДМ</b>	Классификатор видов экономической деятельности Молдовы
<b>КРІ</b>	Ключевой индикатор выполнения
<b>ЛПУ</b>	Лечебно-профилактические учреждения
<b>МВФ</b>	Международный Валютный Фонд
<b>МСОК/ISIC</b>	Международная стандартная отраслевая классификация всех видов экономической деятельности
<b>МСКО</b>	Международная Стандартная Классификация Образования
<b>МУ</b>	Медицинские учреждения
<b>MoldCED</b>	Классификация образовательных программ Молдовы
<b>НБС</b>	Национальное Бюро Статистики
<b>НКМС</b>	Национальная Компания Медицинского Страхования
<b>НИОКР</b>	Научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы
<b>ОДВ</b>	Образование для всех
<b>ОМС</b>	Обязательное Медицинское Страхование
<b>ОКДЭ</b>	Общий классификатор видов экономической деятельности
<b>ООН</b>	Организация Объединенных Наций
<b>РМ</b>	Республика Молдова.
<b>СКПМ</b>	Статистический классификатор продукции (товаров и услуг) Республики Молдова
<b>СНГ</b>	Содружество Независимых Государств
<b>США</b>	Соединенные Штаты Америки

## ВВЕДЕНИЕ

**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 edecație și sănătate.*) [25, 27], dr. hab. prof. univ. Svetlana Gorobievschi (*Prognoze de creștere a Calității Vieții în R.Moldova. Качество жизни в Республике Молдова – международный контекст*) [33, 34], dr. conf. univ. Oxana Livitchi (*Importanța evaluării competențelor cadrelor didactice în asigurarea calității învățării*) [39], dr. hab.prof. univ. Larisa Bugaian (*Probleme privind formarea competențelor necesare pieței muncii*) [23], dr. hab. prof. univ. Tatiana Manole (*Finanțarea învățământului superior în Republica Moldova*) [41], dr. hab. prof. univ. Gheorhe Rusu (*Economia de consum și alternativele ei.*) [50], dr. hab. prof. univ. Dumitru Moldovanu (*Integrarea europeană: oportunității pierdute în loc de beneficii.*) [42], dr. Nadejda Demian (*Serviciul public*) [30], dr hab. prof. Ion Paladi (*serviciile publice*) [44], dr. hab. prof. univ. Mihail Platon (*Serviciul public în Republica Moldova*) [46], Aurelia Țepordei, magistru, lect. sup. univ. и dr. Andrei Groza (*Managementul serviciilor publice locale*) [56], dr. hab.prof. Ludmila Malcoci (*Studiul serviciilor publice locale (în baza cercetării sociologice efectuate în raioanele din Regiunea de Dezvoltare centru a Republicii Moldova)*) [40], dr. Ludmila Proca (*Concepte privind serviciile sociale. Rolul autorităților administrației publice și altor actori sociale în organizarea și dezvoltarea serviciilor sociali pentru persoane în situații de deficultate*) [48], dr. Vinogradova Valentina (*Organizațiile nestatale nonprofit și societățile cooperatiste în calitate de furnizori de servicii sociale-experiența țărilor de peste hotare*) [57], dr. Gheorge Proda (*Management asigurării calității educației*), dr. Andrei Blanovschi (*Economia sectorului public*) [22]. 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 в 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](http://www.statistica.md)), Министерством Экономики и Торговли ([www.mec.gov.md](http://www.mec.gov.md)), Министерством Просвещения и Молодежи ([www.edu.gov.md](http://www.edu.gov.md)), Министерством Здравоохранения ([www.ms.gov.md](http://www.ms.gov.md)), а также данные, полученные автором при выполнении исследований. В работе также были 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 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 KPI, 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.** Основные выводы, сделанные в работе, а также рекомендации по совершенствованию системы регулирования развития социальной сферы услуг были представлены на 3 международных и национальных научных конференциях и в 2 журналах, в том числе в материалах: Conferinței științifice internaționale a tinetilor cercetători. Cercetarea economică a tinerilor savanți în condițiile edificării bazate pe cunoaștere. Chișinău, 27 iunie, 2008. Institutul de economie, finanțe și statistică; Conferința Tehnico-Științifică a Colaboratorilor, Doctoranzilor și Studenților. 15-17 noiembrie Chișinău, 2008. UTM; Conferința Tehnico-Științifică a Colaboratorilor, Doctoranzilor și Studenților. 15-23 noiembrie Chișinău 2013. UTM; Conferința Tehnico-Științifică a Colaboratorilor, Doctoranzilor și Studenților. 26-28 noiembrie Chișinău, 2015. UTM; Revista economică teorie și practică economico-financiară. Revistă de Universitatea “Lucian Blaga” din Sibiu. Sibiu-Chișinău, 2007; Meridian Ingineresc, Editura UTM, Chișinău, 2009.

## Публикации по теме диссертационного исследования

### Articole în diferite reviste științifice

În reviste din străinătate recunoscute

1. 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.

În reviste din Registrul Național al revistelor de profil

2. Tucan S. Evoluția prestării serviciilor contra plată din sferă socială în Republica Moldova În: Meridian Ingineresc, UTM, Chișinău, №2 2009. p.p. 82-86. ISSN 1683-853X Categoria C.

### Articole în culegeri științifice

Culegeri de lucrări ale conferințelor internaționale

3. Тукан Св. Особенности платных услуг пассажирского транспорта, почты и связи в Республике Молдова. În: tezele I-a Ediție a Conferinței Științifice Internaționale a Tinellilor Cercetători din 27 iunie 2008. Chișinău: IEFS, 2008. p.p 91-95. ISBN 978-9975-9823-1-3

Culegeri de lucrări ale conferințelor naționale

4. 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.

5. 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

6. Bogdanova Sv. Cojuhari A. Стимулирование работников сферы платных услуг. Р. Молдова. În: tezele Conferinței Tehnico-Științifice a Colaboratorilor, Doctoranzilor și Studenților. 26 -28 noiembrie 2015. Chișinău: Vol.II. UTM, 2016. p. p.383-386. ISBN 978-9975-45-442-1

7. Bogdanova Sv. Платные медицинские услуги в системе здравоохранения Р.Молдова. În: tezele Conferinței Tehnico-Științifice a Colaboratorilor, Doctoranzilor și Studenților. 26-28 noiembrie 2015. Chișinău: Vol.II. UTM, 2016. p.p.422-425. ISBN 978-9975-45-442-1

8. Карафизи Н., Bogdanova S. Торгово-экономические отношения Евросоюза и Р. Молдова. In: tezele Conferință Științifică Studențească Dedicată zilei Europei din 8 Mai 2014. Chișinău: UTM, 2015, p.p.92- 99. ISBN 978-9975-45-320-2.

9. Galchin I., Bogdanova Sv. Перспективы отношений Р.Молдова Европейского союза. În: tezele Conferință Științifică Studențească Dedicată zilei Europei din 8 Mai 2014 Chișinău: UTM, 2015, p.61- 68. ISBN 978-9975-45-320-2.

**Объем и структура работы.** В соответствии с целью и задачами исследования определены структура и содержание диссертации. Отражая общий замысел и логику изложения, она состоит из введения, трех глав, общие выводы и рекомендации, библиографического списка использованной литературы и приложений.

**В первой главе «Концептуально-методологические аспекты содержания и развития сферы услуг»**, на основе системного подхода, исследованы методологические обоснования услуг как экономической категории, аргументированы критерии деления услуг на материальные и нематериальные услуги, выявлены закономерности развития услуг в развитых странах и Республике Молдова.

**Во второй главе «Диагностика состояния услуг в социальной сфере»** проводится анализ динамики развития услуг, определена значимость сферы социальных услуг и ее новая роль в современном обществе; состояние материально-технической базы этих услуг, а также проблемы территориального развития социальных услуг.

**В третьей главе «Основные приоритеты развития и совершенствования сферы социальных услуг»** выявлены проблемы повышения качества услуг, определены источники стимулирования работников, занятых в сфере оказания услуг, разработаны модели прогнозирования динамики и структуры услуг, предложены варианты улучшения законодательной базы развития сферы социальных услуг.

**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.



# **1. КОНЦЕПТУАЛЬНО - МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОДЕРЖАНИЯ И РАЗВИТИЯ СФЕРЫ УСЛУГ**

## **1.1.Методологические обоснования услуги как экономической категории**

Социально-экономическое развитие Молдовы представляет собой закономерный процесс, обусловленный усилением ориентации общества на все большее развитие масштабов и спектров производства материальных и нематериальных услуг, эволюцией и трансформацией технологических укладов и нарастающей тенденцией доминирования сервисной экономики.

В современном мире оказание услуг является одной из самых перспективных и быстро развивающихся сфер экономики, которая формирует сферу услуг, направленную на удовлетворение возрастающих потребностей человека, обеспечение комфортности и жизнедеятельности, освобождение населения от создания собственного быта. В эту сферу включаются разнообразные виды деятельности, охватывающие транспорт, связь, туризм, информацию, издательские услуги, торговлю, общественное питание и т. д.

Эволюция развития сферы услуг происходило одновременно с развитием производства, что было обусловлено научно-техническим прогрессом на протяжении XVI–XIX веков. При этом постепенно сфера услуг трансформировалась совокупностью индустриально-организованных отраслей, включающих крупные, средние и мелкие предприятия. В странах с рыночной экономикой этот процесс определен, с одной стороны, повышением уровня жизни населения и ростом платежеспособного спроса людей, а с другой – распространением деятельности предпринимателей по предоставлению услуг как экономически эффективного вида вложения капитала.

Активное развитие сферы услуг населению стало ключевой характеристикой XX века. В настоящее время, благодаря интенсивному использованию достижений науки, спектр предоставляемых услуг населению включает в себя новые инновационные виды. Получили развитие управленческие и консалтинговые услуги, услуги, связанные с производством телекоммуникационных технологий, оптимизацией финансовых потоков, разработкой программного обеспечения и его сопровождения и другие. На сегодняшний день, рынок насыщен большим количеством и широким ассортиментом товаров, что, соответственно, приводит к разнообразию видов потребностей населения. Все это оказывает влияние на структурные изменения в экономике стран, свидетельствует о позитивных изменениях в производстве и развитии сферы услуг, структуре занятости населения. Необходимо подчеркнуть, что третичный сектор экономики вносит весомый вклад в увеличение благосостояния многих стран.

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.

В популярных научных и литературных источниках существуют различные определения понятия «услуга». В словаре А. Даля имеется такое толкование услуги: «Оказать услугу – это услужить, угодить, быть полезным, сделать нужное, угодное дело» [68]. В словаре С. Ожегова: «Услуга – это действие, приносящее пользу или помощь другому» [91]. В литературной трактовке заложена весьма важная базовая основа или абстрактное действие, именуемое «услугой», которое получило определенное направление – на «другого». «Другой» здесь – философская категория, противоположная «Я». Действие переходит из категории абстрактного в категорию социальной направленности. Следовательно, необходимо определить, что только действие, которое приносит помощь («материальная» составляющая) и пользу («этическая» составляющая) «другому» имеет право называться «услугой».

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 неосязаемый характер и, как правило, не приводит к получению права собственности на что-либо» [80, 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» [80, с. 37].

Услуги как вид экономической деятельности существуют давно. Вместе с тем до сих пор в специальной литературе можно найти различные определения термина «услуга». В таблице 1.1 приведен обзор некоторых определений, данных в разное время известными экономистами и маркетингологами.

Таблица 1.1. Обзор определений сущности понятия «услуга»

Авторы	Определение
<b>1 группа – характеристика услуг, как действие, виды деятельности</b>	
Фишер И.	Услуга – это действие, обеспечивающие ее собственнику доход через процесс их оказания [111, с. 864]
Гренроос К.	Услуга – процесс, включающий серию (или несколько) неосязаемых действий, которые по необходимости происходят при взаимодействии между покупателями и обслуживающим персоналом, физическими ресурсами, системами пред-приятия-поставщика услуг. Этот процесс направлен на решение проблем покупателя услуги [36, с. 215]
Данько Т.П.	Услуги – это вид деятельности, который создает полезный результат, не имеющий вещественной формы, но удовлетворяющий определенную потребность человека [69, с. 363]
Маркс К.	Услуга есть ни что иное, как полезное действие той или иной потребительской стоимости товара и труда [86, с. 363]
Агабабян Э.М.	Услуга, как и товар, служит предметом обмена стоимостных эквивалентов. Цель обмена – реализация стоимости, заключенной в услуге, овеществление ее в деньгах, во все-общем товаре, выступающем в роли меры стоимости [60, с. 160]
<b>2 группа – характеристика услуг, как результат деятельности</b>	
Ассэль Г.	Под услугой следует понимать неосязаемые блага, которые приобретаются потребителем, но не связаны с собственностью [63, с. 803]
Сей Ж.-Б.	Услуги как особый вид благ, способный приносить доход своим владельцам [97, с. 129]
Дойль П.	Услуга является действием или выгодой, ее покупатель не получает право собственности на какой-либо материальный объект [68, с.560]
Портер М.	Термин «услуга», охватывая широкий круг отраслей, отражает выполнение функций для покупателей, но не включает в себя случайную продажу реального продукта [93, с. 715]
Котлер Ф.	Услуга – любое мероприятие или выгода, которую одна сторона может предложить другой и, которая в основном неосязаема, и не приводит к овладению чем-либо. Производство услуг может быть, а может и не быть связано с товаром в его материальном виде [79, с. 438]
<b>3 группа – характеристика услуги, как процесс взаимодействия</b>	
Семенов В.М., Васильева О.Е.	Услуга – специфический товар, представляющий собой последовательность процессов взаимодействия системы потребителя в удовлетворении фундаментальной пользы, существующей и имеющей потребительскую стоимость только при неразрывной связи систем. [98, с. 34]
Сосунова Л.А.	Услуга как вид деятельности находится в неразрывной связи с процессом оказания или выполнения этой услуги, т. е. с обслуживанием. Объектами обслуживания могут быть физические и юридические лица – население и предприятия [101, с. 24].
Хилл Т.	Услуга – это изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате другой экономической единицы с предварительного согласия первой [113, с. 534]
Челенков А.П.	Услуга – это согласованный процесс взаимодействия двух или более субъектов рынка, когда одни субъекты взаимодействуют с другими в целях создания, расширения или воспроизводства возможностей последних в получении фундаментальной пользы (благ). [114, с. 119]

*Источник:* Разработана автором на основе используемого, теоритического материала

Как видно из приведенного обзора определений термина «услуга» в современной литературе существует достаточно много, причем каждое позиционирует это понятие для целей конкретного исследования. Основание поиска определения «услуги» заключается в

том, что исследователь услуг имеет дело с гибким объектом, границы которого меняются в зависимости от желаний исполнителя или потребителя услуги. Материальный товар достаточно легко может стать услугой, если будет включать в себя решения с учетом индивидуальных потребностей конкретного конечного потребителя. Один и тот же объект, содержащий набор физических предметов и ряд действий обслуживающего персонала исполнителя, может рассматриваться потребителем и как материальный товар, и как услуга.

Несмотря на повышенное внимание экономической науки к сфере услуг, до сих пор отсутствует единое мнение относительно понятия сущности услуги, как экономической категории ее свойств. В научных работах существует множество подходов и большое разнообразие определений понятия «услуга» и классификации этого понятия.

В этой связи нами систематизированы имеющиеся определения понятия «услуга». Проведенный анализ ученой литературы по основным подходам к определению сущности услуг, позволил нам разделить их на три группы:



Рисунок 1.1. Основные группы определения понятия «услуга»

*Источник:* Разработан автором на основе теоретического материала [36, 69, 86, 60, 63, 97, 93, 79, 98, 101, 111, 113, 114]

Анализ этих подходов понятия услуги доказывают связь между ними, так в первой группе услуга связана с осуществлением полезного действия; во второй группе сущность услуги рассматривается как результат деятельности, который на рынке выступает как объект купли-продажи, как особый товар, не имеющей вещественной формы, но обладающий, полезностью для потребителя. В третьей группе понятие услуг

рассматривается как, процесс взаимодействия производителя услуги и потребителя. Ученные, которые в своих определениях сути услуги используют как действие и виды деятельности базируются на понимании того, что услугами называют деятельность, не создающую самостоятельного продукта или материальных ценностей, а определяют услугу как полезное действие, готовность и способность к осуществлению деятельности.

Проведенное исследование указывает на то, что ученые, которые характеризуют услугу как результат деятельности, ориентируются на материальность эффекта. По сути, представленные определения услуги в данном случае дают только дополняют характеристику понятий материальности и нематериальности услуг. Ученные, характеризующие услугу как процесс взаимодействия, по-разному рассматривают и недостаточно четко определяют ее содержание. Так Т. Хилл считает, что услуга – это изменение состояния лица или товара, а Л. П. Дашков и В. К. Памбухчиянц утверждают, что услуга – это результат непосредственного взаимодействия продавца и покупателя, набор действий, улучшающий процесс купли-продажи товаров [70, с. 363].

Немаловажно отметить, что вне зависимости от выбора одной из представленных трактовок можно выявить достоинства и недостатки сущности понятия «услуга». Причин тому несколько. Наиболее очевидно, что ученые при формулировке термина «услуга» исходят из того, что действия, которые можно назвать услугами, многочисленны и разнообразны, так же, как и объекты, на которые направлены эти действия. При отражении содержания «услуги» в большинстве случаев ученые рассматривают ее отдельную сторону и дают отдельную характеристику. Часто приобретение товаров сопровождается сопутствующими услугами, которое имеет место, когда приобретение услуги сопровождается сопутствующими товарами. Необходимо отметить, что услуга так же, как и физический продукт, является реакцией производителя на запросы рынка, потребителя и, следовательно, имеет свою потребительскую стоимость. Это обстоятельство предопределяет товарный характер услуги и находит выражение в способности удовлетворять потребности людей в результате ее приобретения, использования и потребления. Таким образом, товар и услуга служат средством для удовлетворения потребностей людей с помощью материального или с элементами нематериального продукта. «Товар» и «услуга» не являются антиподами.

Для уточнения понятия услуги необходимо дать характеристику услуги как экономической категории. Категории экономической науки являются отражением общественных отношений, т. е. в экономической они должны выражать отношения между людьми. *По мнению автора 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 на ряду 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 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 его уровень и качество жизни населения, создавая одновременно условия для расширенного производства рабочей силы.

Общие и существенные свойства экономического отношения услуги наиболее полно отражаются в понятии «услуги» как единство процесса и продукта труда. На наш взгляд, субъекты присущи любому общественному отношению и не в них существуют наиболее общие и специфические свойства такого явления как услуга. Поэтому под экономической категорией «услуги» мы будем понимать услугу как единство процесса и продукта труда, имея в виду, что услуги существуют лишь в отношениях между людьми и что люди как субъекты отношений и есть элементы этих отношений услуги.

*Для материальных благ и услуг можно общими чертами считать:* Цель создания т.е. направленность на удовлетворение общественных потребностей в необходимых жизненных благах. Услуги вместе с материальными благами составляют в совокупности общий фонд жизненных средств населения. По этому поводу К. Маркс отмечал: «В каждый данный момент в числе предметов потребления, наряду с предметами потребления, существующими в виде товаров, имеется известное количество предметов потребления в виде услуг. Таким образом, общая сумма предметов потребления всегда

оказывается больше той, какую она была при отсутствии пригодных для потребления услуг» [86, с. 439].

Использование для создания, как материальных ценностей, так и услуг нужных для этого трудовых и других экономических ресурсов, в том числе и материальных. Правда, в условиях они не выступают в качестве предметов труда и реальной основы производимого в материальном производстве продукта, а служат лишь необходимым средством, условием нормального осуществления трудового процесса.

Деятельность по оказанию услуг непосредственно включается в систему всего общественного воспроизводства жизненных благ практически на всех его стадиях: производства, распределения, обмена и потребления. Через взаимный обмен деятельностью и ее результатами создаются необходимые предпосылки для возобновления воспроизводственного процесса, в производстве и материальных благах, и услуг в прежних или, как правило, в возрастающих масштабах. Так, субъекты материального производства в обмен на услуги представляют продукты своего труда для обеспечения жизненных средств работникам сферы услуг и материальных условий их трудовой деятельности.

Единство воспроизводственных процессов создает объективную основу для включения деятельности по производству услуг в системе социально-экономических отношений, складывающихся в обществе. Действует, единый экономический механизм регулирования как процесса воспроизводства материальных благ и услуг, так и хозяйственных взаимосвязей в ходе их обмена и потребления. В условиях рыночной экономики эти связи принимают характер товарно-денежных отношений, отвечающих законам рынка.

Такое единство, безусловно, не исключает определенной специфики проявления экономических отношений в системе обслуживания. Это касается механизма планирования и прогнозирования объема услуг, их структуры, организации и стимулирования труда, методов финансирования и ценообразования, ограниченного использования товарно-денежных отношений, о чем ниже будет изложено более детально.

Экономическая деятельность в материальном производстве и услугах базируется на сложившихся отношениях собственности и ее конкретных форм – частной, государственной, смешанной. Соответственно экономические субъекты могут осуществлять свою деятельность в различных организационно-правовых формах. Но и здесь есть свои особенности.

Как правило, государственные предприятия и учреждения оказывают общественные услуги, также как организация охраны общественного порядка и безопасности,

народнохозяйственной статистики экономического и социального планирования, услуги по содействию фундаментальным научным исследованиям. Крупной сферой деятельности государственного сектора являются также отрасли естественной монополии: железнодорожный транспорт, снабжение водой, энергоресурсами и др. Для общества в целом монополия при производстве таких услуг является экономически более выгодной, хотя качество оказания зачастую снижается.

В сфере интересов индивидуальных производителей услуг в основном попадают отрасли потребительского характера, где при небольших стартовых инвестициях в бизнес, можно быстро заработать первоначальный капитал. Это, как правило, услуги, ориентированные на запросы отдельных граждан или нужд домохозяйств.

Подчинение производства материальных благ и услуг общим требованиям обеспечения общественной целесообразности качества и безопасности, которые находят отражение в соответствующих законодательно-правовых и нормативных актах, государственных и международных стандартах.

*Автор приходит к следующим выводам, что отличительными чертами услуг (с определенной долей условности) являются:*

- *Во первых*, их нематериальный характер и особое функциональное назначение труда в услугах. Здесь он направлен не на создание готового материализованного в конкретных вещах продукта, а на оказание другого полезного эффекта путем воздействия на человека и социальные условия его существования, либо осуществление необходимых действий с уже созданными материальными ценностями (их транспортировка, восстановление потребительских свойств и др.);
- *Во вторых*, полезный эффект как результат трудовой деятельности в услугах зачастую является неосязаемым (например, в системе образования, культуры, юридические услуги). Но одновременно имеют место и относительно осязаемые услуги, при оказании которых потребители могут видеть определенный результат труда. Это касается отдельных видов медицинских, бытовых, жилищно-коммунальных, транспортных, гостиничных и других услуг;
- *В третьих*, предметами труда в условиях являются не природно-сырьевые и другие материальные ресурсы, а сам человек, социально общественная среда, либо ранее производственные вещные блага. Применяемые здесь средства труда имеют иное, чем в материальном производстве, предназначение к тому же имеют во многом ограниченный характер. Поэтому производство услуг отличается повышенной трудоемкостью, а расширение объема услуг и улучшение обслуживания обеспечиваются главным образом



за счет увеличения и улучшения качественного состава работников, введения прогрессивных методов организации их деятельности;

- *В четвертых*, неразрывность производства большинства услуг с их потреблением. Полезный эффект труда потребляется здесь непосредственно при оказании услуги и не существует обособленно от работников, оказывающих услуги, а нередко и самих потребителей услуг. Вовлечение последних в этот процесс ввиду индивидуальных особенностей людей, их запросов может оказывать заметное влияние на конечный результат (он может быть не всегда положительным), качество предоставляемой услуги, эффективность затраченного труда. Но, безусловно, результативность обслуживания зависит, прежде всего от профессионализма и мастерства самих работников: их функции и цели могут быть одинаковыми, а результаты явно различаться не случайно, именно к услугам больше всего подходит понятие «*эксклюзивность*»;

- *В пятых*, вследствие единства процессов производства и потребления услуг исключается возможность их накопления и перемещения. Это серьезным образом усложняет проблему территориального размещения предприятий и организаций обслуживания. Они должны быть максимально приближены к местам проживания населения, чтобы обеспечить необходимый уровень их доступности ко всему комплексу социально-бытовых и иных услуг.

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

Рассмотренные выше и некоторые другие особенности услуг, как быстрое расширение по мере общественного развития области служебной деятельности, обусловлено довольно разнородными видами труда и выделяется в относительно самостоятельную сферу.

Разделение всей хозяйственной деятельности на две большие сферы – материального производства и сферу услуг – служит объективной предпосылкой классификации различных видов общественного труда, позволяет с научно обусловленных позиций подробнее изучить и анализировать особенности функционирования этих секторов, их взаимосвязь, общественную зависимость сферы услуг. Это тем более важно, когда структурирование общественного производства во всех развитых странах, как и в странах с переходной экономикой все больше смещаются в сторону роста сферы услуг.

Самое обобщенное определение сферы услуг дается в философском словаре под редакцией И.Т. Фролова как, «совокупность отраслей хозяйства, продукция которых выступает в виде услуг» [111, с. 210].

Электронный портал Википедии трактует сферу услуг как свободную обобщающую категорию, включающую производство разных видов услуг, оказываемых предприятиями, организациями, а также физическими лицами [135].

В коллективной монографии под редакцией В.Н. Соловьева сфера услуг рассматривается не только как совокупность юридических фирм, оказывающих услуги, но и инициатива частных лиц, действующих в данной рыночной среде [99, с. 13].

Более развернутая трактовка дана З.И. Беликиной: «В рамках сферы услуг объединяется, широкий спектр хозяйственной деятельности, направленный на удовлетворение личных потребностей населения, нужд производства, а также потребностей общества в целом» [65, с. 7].

*По мнению автора, большинство изложенных определений близки по содержательному смыслу, базируются на анализе специфических характеристик, делений сферы с использованием принципов системного подхода. Элементами же самой сферы услуг, как относительно обособленного сектора экономики, выступают ее отрасли, хозяйствующие субъекты и разнообразные виды услуг, формирующие классификационные группы изнутри.*

В экономической литературе имеются самые разнообразные мнения относительно классификации отраслей народного хозяйства, включения тех или иных отраслей (или подотраслей, грузовой и пассажирский транспорт) в состав сферы услуг. В общественном виде дается структуризация экономики, основанная на разграничении соответствующих факторов первичных отраслей (связанные с добычей сырьевых и топливно-энергетических ресурсов), вторичных (сельское хозяйство, перерабатывающая промышленность, строительство) и третичных (все другие отрасли, относимые к сфере услуг). Первые два охватываются общим понятием - реальный сектор экономики, а сфера услуг отождествляется с понятием «инфраструктура».

В отечественной практике для статистического учета производства и потребления услуг чаще других применяются: классификатор видов экономической деятельности Молдовы (КВЭДМ ред. 2); Международная стандартная отраслевая классификация всех видов экономической деятельности (далее МСОК/ISIS); Статистический классификатор продукции (товаров и услуг) Республики Молдова (СКПМ ред. 2) введенный в действие с 01.01.2015 года.

СКПМ по примеру международных и европейских классификаторов делит услуги с учетом их отраслевой принадлежности и видовой значимости и составлен по принципу иерархического деления множества объектов на группы, подгруппы, виды: 13 основных групп, которые делятся на 50 подгрупп, 158 видов и более 1000 услуг. Однако возникает вопрос целесообразности такого деления, поскольку в процессе статистической аналитики такая детальная информация не учитывается.

Расчет ВВП как суммы добавленной стоимости всех отраслей национального хозяйства осуществляется на основе КВЭДМ [88], а также ряда национальных статистических счетов. Отраслевой состав услуг в структуре ВВП республики представлен здесь соответствующими разделами, как в обособленном, так и собирательном виде. Это не всегда оправдано с точки зрения процесса учета, аналитической работы, так как объединение в одну группу, например отраслей гостиничного и ресторанного бизнеса, транспорта и связи, оптовой и рознично торговли с ремонтом автотранспортных средств, бытовых изделий и предметов личного пользования, делает затруднительным проведение качественных научных исследований, определения динамики и темпов развития каждой конкретной отрасли в отдельности.

Несмотря на имеющиеся недостатки КВЭД, именно он взят за основу статистического учета производства и потребления услуг в Республике Молдова. В связи с этим в процессе нашего исследования мы вынуждены придерживаться заданной им структуры при оценке состояния сферы услуг.

Подводя итог изложенному, автором уточнено определение общего понятия «услуга»: это форма экономических отношений общественного труда в форме его нетоварного обмена и в качестве непосредственно полезного процесса деятельности производителя и потребителя услуги, цель которой – получение взаимной выгоды и повышение потребительской полезности самой услуги. Исходя из данного определения, автор выделяет следующие основные черты содержания понятия «услуга»:

- услуги между их производителями и потребителями осуществляются как прямой обмен между ними на основе спроса и предложения;
- носителем отношений общественного труда выступает полезная деятельность, то есть труд как непосредственно целесообразный, полезный процесс, вызванный потребностью и производственной необходимостью;
- эффективность общественного труда и его форма определяются в основном не стоимостью, а качеством выполняемых работ по предоставлению различных видов услуг;

➤ непосредственный объект отношений общественного труда есть особая полезная деятельность, а не обособившийся от него материально-вещественный продукт, то есть товар.

## 1.2. Критерии деления услуг на материальные и нематериальные услуги

Для хозяйственной практики особое значение имеет классификация всего сектора оказываемых услуг по основным критериям, с более развернутым их анализом. Таким основополагающим критерием является, прежде всего, разграничение услуг производственного и непроизводственного характера, роль которых в общественном воспроизводстве заметно различаются.

Первые отвечают задачам нормативного функционирования предприятий и организации сферы материального производства. При этом затруднительно выделить конкретные отрасли, отвечающие только потребителям производства. Так, транспорт, отрасли энергетического сектора и другие занимаются обслуживанием населения, организаций и учреждений непроизводственного профиля. Важно с методологически обоснованных позиций определить тот объем и долю услуг, которые в их общей величине приходятся, на реальный сектор экономики.

Услуги непроизводственного (потребительского) характера неоднородны по своему функциональному назначению. Определенная их часть относится к выполнению функций общенационального характера: административная деятельность и государственное управление, финансовая деятельность и страхование, охрана общественного порядка и оборона.

Но определяющее место в этой категории услуг занимают услуги, предоставляемые непосредственно населению. Именно с ними связывают обычно термин *«сфера обслуживания»*, как важнейшее составное звено сферы услуг в целом. Применительно к сфере обслуживания населения как к непосредственному объекту диссертационного исследования автором рассматриваются и другие определения, с точки зрения затрат труда и его результатов и совокупности услуг материального и нематериального характера.

Как известно из всей совокупности услуг как единой экономической однородности можно выделить два основных вида: материальные услуги и нематериальные услуги (чистые услуги).

Знаменитый английский экономист XVIII века Адам Смит прямо указывал, что богатство общества зависит лишь от производительного труда – работы по созданию материальных благ. К непроизводительным занятиям, когда ничего не производится, а

лишь потребляется ранее созданное общественное богатство, он относил услуги таких профессий, как «священники, юристы, врачи, писатели... актеры, паяцы, музыканты, оперные певцы, танцовщики и пр.» [103, с. 279]

Впрочем, это противопоставление материального/нематериального очень относительно: скажем, в торговле продавать можно нематериальные услуги (как это происходит, например, при покупке билета в кинотеатр), а здравоохранение невозможно без использования вполне материальной аппаратуры. Многие конкретные виды сервиса соединяют сразу оба подсектора: например, туризм включает и транспортные услуги, и образование (экскурсионное обслуживание). Поэтому до сих пор среди специалистов нет единого мнения по поводу того, каков же отраслевой состав сферы услуг. Например, транспорт одни причисляют к сфере услуг, а другие считают нужным рассматривать как особую сферу экономики, равнозначную сельскому хозяйству, промышленности и собственно сфере услуг.

Сейчас важно то, что определение материальных и чистых услуг принципиально выводятся из различных способов затрат непроизводительного труда, необходимых для получения видов услуг, и из форм проявления его конечных результатов. Таким путем устанавливается, что свойство, общее всем услугам (удовлетворять потребность человека непосредственным потреблением деятельности, созданием конкретного полезного эффекта) выступает в разных обликах, составляющих теперь признак деления для основных групп услуг.

Можно определенно утверждать, что все виды непроизводительного труда, потребляемого в качестве деятельности, выступают в конечном итоге как материальные или как чистые услуги. На практике, разумеется, приходится встречаться не с одной трудностью, чтобы определить, о какой именно идет речь в конкретном случае или в какой отрасли она создается.

Поскольку услуга как экономическая категория выражает единство полезности известного вида конкретного труда и определенности формы возникающих по этому поводу экономических отношений, наличие двух основных видов услуг вызывает и определенные различия в отношениях, которые складываются по поводу труда, выступающего в форме услуги. Отношения непроизводительного труда, выражаемые материальной услугой, не могут быть совершенно аналогичны отношениям, выражаемым чистой услугой.

В основе разграничения на материальные и нематериальные услуги, в экономической литературе, необходимо установить правильные качественные признаки, критерий этого

разграничения, поэтому можно найти различные определения материальных и нематериальных услуг.

К материальным услугам относятся те их виды, на производство которых затрачивается труд, направленный на осуществление процесса обмена, распределения или потребления уже производственных материальных благ. То есть, выполняются функции по доведению продуктов, созданных в процессе производства, до потребителей и обслуживанию процесса их потребления, а также по удовлетворению ряда других материально-бытовых потребностей. К отраслям материальных услуг относят обычно торговлю и общественное питание, транспорт, связь по обслуживанию населения, жилищно-коммунальное хозяйство и бытовое обслуживание.

Деятельность в области нематериальных (чистых) услуг, непосредственно направлена на самого человека, удовлетворение его социально-культурных потребностей. Основными отраслями по оказанию этих видов услуг выступают: *образование, культура, здравоохранение, а также искусство, туризм, система информационного обслуживания населения (теле-радио, сеть интернет)*. В совокупности данные услуги объединяются общим понятием – *«сфера социально-культурного обслуживания населения»*. Труд работников именно этой сферы отличаются высоким интеллектуальным содержанием; здесь предъявляются особые требования к уровню профессионально подготовке, личным качествам работников; умению и способности работать с людьми исходя из их разнообразных индивидуальных запросов. Что также не мало важно в данной сфере т.к. социальный эффект, социальные показатели ставят на первый план по отношению к экономическим результатам.

Нематериальным критерием классификации услуг являются их разделение на *платные и бесплатные* (рисунок 1.2 с. 32). В зависимости от способа возмещения конечной стоимости услуг, *платные услуги*, как и товары народного потребления, удовлетворяют платежеспособный спрос населения на потребительские блага. Сфера платных услуг представляет собой главным образом индивидуальную форму удовлетворения соответствующих потребностей населения. Платные услуги характеризуются значительным разнообразием и предоставляют большую свободу их выбора. Развитие платных услуг обеспечивается за счет финансовых ресурсов предприятий и организаций сферы обслуживания, привлеченных денежных средств населения (в форме оплаты услуг).

Потребность в платных услугах и фактическое их потребление дифференцируются в зависимости от уровня среднедушевых доходов населения и других социально-экономических факторов. При этом обслуживание играет важную роль в обеспечении

сбалансированности денежных ресурсов с товарной массой, так как оно расширяет каналы реализации денежных доходов населения. За счет расширения сферы платных услуг становится возможным значительно увеличить платежеспособный спрос населения на жизненные блага, совершенствовать структуру их потребления в соответствии с изменяющимися потребностями общества.

*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.

Для хозяйственной практики важное значение имеет и классификация услуг потребительского характера по ряду других признаков, среди которых можно выделить:

*По степени контакта производителя и потребителя* они делятся на услуги с высокой степенью взаимодействия, средней степенью и бесконтактные. Как уже отмечалось ранее, при оказании многих услуг потребитель принимает непосредственное участие в этом процессе. К таким услугам можно отнести образовательно-воспитательные, медицинские, парикмахерские, косметологические и ряд услуг общественного питания, гостиничного хозяйства, туристического бизнеса и другие. Прямое воздействие производителей и потребителей подобных услуг просто необходимо, следовательно, классификационные характеристики этой группы услуг определяются лишь степенью близости.



Рисунок 1.2. Схема классификации услуг

Источник: Разработана автором на основе теоретических источников [36, 60, 63, 68, 69, 79, 93, 97, 98, 101, 103, 113, 114]



*По адресату потребителя* выделяются услуги массового, коллективного и персонального спроса. Например, Т.Д. Бурменко к услугам массового характера относит услуги телевидения и других средств информации, а к коллективным – услуги общественного транспорта, шоу-бизнеса, к индивидуальным – услуги проката автошин, бытовой техники, большинство медицинских услуг [66. с. 24].

Персональные (индивидуальные) услуги выделяются из массовых лишь характером частных потребностей, вкусов, желаний. Например, бытовые или медицинские услуги в общем значении носят вполне массовый характер, поскольку доступны и востребованы многими. Сужение их до рамок персональных услуг связано с потребительскими нуждами и предпочтениями конкретных лиц.

*По частоте обращения* услуги могут быть представлены тремя группами: *постоянного, эпизодического и сезонного спроса*. Поскольку потребности людей неоднозначны, провести границу между ними услугами постоянного и эпизодического спроса довольно сложно, а современные возможности нередко нарушают границы сезонности. К примеру, услуги зимних видов спорта можно вполне приобрести летом, и наоборот.

*По характеру комплементарности* различают основные, *дополнительные и вспомогательные услуги*. Подобная классификация связана с комплексным характером услуг, обрастающих в процессе предоставления необходимыми дополнительными элементами. То есть сопутствующие услуги дополняются к основной, служащей определяющим признаком всего процесса обслуживания. Наглядным примером такой взаимосвязи может послужить туристический рынок. Так, покупая путевку у турагента, клиент, помимо основной услуги связанной с отдыхом, приобретает пакет сопутствующих услуг, наличие которых необходимо для качественного отдыха: услуги по размещению в местах проживания туристов, их питанием, медицинским обслуживанием, развлечением и т.д.

Все присоединенные услуги будут рассматриваться продавцом и потребителем как сопутствующие, но необходимые для качественной реализации основной. Кроме того, способность присоединения усиливает привлекательность базовой услуги, расширяет границы потребительских ожиданий клиентов.

Последние в свою очередь, формируют спрос на услуги, который подкрепляется личными потребностями разного рода, существенно расширяя и границы сопутствующих услуг.

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 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.

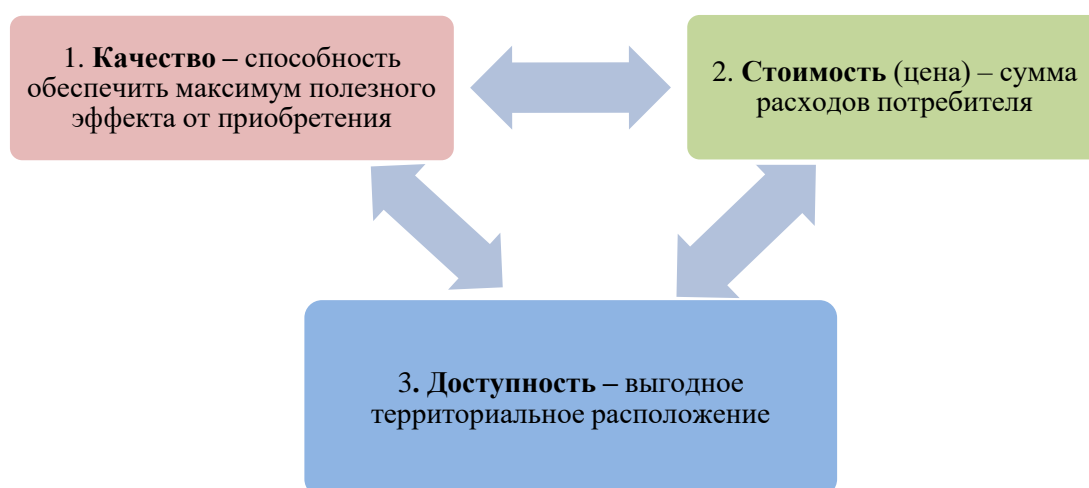


Рисунок 1.3. Содержательная модель целевого предназначения потребительских услуг

*Источник:* Разработана автором на основе теоритических источников. [19, 26, 34, 35, 64, 79, 80, 86, 95]

В результате такого подхода, оказание потребительских услуг рассматривается автором через систему взаимосвязанных элементов: стоимости (цена), качество (полезный эффект), доступность услуг. В этой триаде заключается базовый посыл их целевого предназначения, что отражено автором в соответствующей модели (рисунок 1.3.).

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» [96. с. 211]. В соответствии с концепцией потребительских ожиданий возможность получить максимум удовлетворения от оказания услуги может рассматриваться как качественное приобретение.

*По мнению автора, 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.). Однако в Р. Молдова эта проблема еще не разрешена.

Деятельность по организации территориального размещения сети обслуживания в Р. Молдова 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.

### **1.3. Закономерности развития услуг в развитых странах**

Вторая половина XX и начало XXI века характеризуются многими значимыми явлениями и тенденциями в жизни общества и экономики стран мира. По мнению специалистов, одной из основных тенденций нашего времени стало феноменально бурное

расширение сферы услуг. И действительно, современный уровень развития передовых стран демонстрирует динамичное развитие производства услуг различного рода и их рынка. Степень развития сферы услуг стала выступать критериальным признаком развитости общества.

В последние годы в условиях стремительного развития науки и техники в мире сервисная сфера претерпела качественные изменения. Возрастающая роль отводится таким отраслям, как образование, здравоохранение, управление, финансовые операции, страхование, телекоммуникации. Кроме того, активное использование достижений научно-технического прогресса изменило технологию предоставления и многих традиционных услуг. Появились, например, электронная почта, дистанционное обучение, покупка авиа- и железнодорожных билетов в режиме он-лайн и т.п.

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.

В связи с вышеизложенным возникает необходимость выявления современных тенденций развития сфер услуг в мировой экономике и факторов, влияющих на такое развитие. Важнейшее изменение в развитых странах в последние десятилетия - переход услуг на новую ступень научно-технологического развития; радикально преобразуются материальная база, методы производства, модели, виды и содержание сервиса практически во всех отраслях.

В составе сектора действует развитый блок наукоемких услуг - телекоммуникаций, информационных, компьютерных, финансовых, медицинских, профессиональных и ряда деловых; в сочетании с высокотехнологичными промышленными отраслями они образуют движущее инновационное ядро постиндустриальной экономики, определяющее ее главные параметры. Одним из возможных подходов к анализу структуры экономики является выяснение относительного значения трех ее основных секторов (сельского хозяйства, промышленности и сферы услуг) по показателю их доли в общем объеме производства (таблица 1.2) или в общей численности занятого населения. Практически во всех растущих экономиках мира наблюдается одна и та же закономерность: с ростом

уровня дохода на душу населения сельскохозяйственный сектор постепенно теряет свою ведущую роль в экономике страны, уступая ее сначала промышленности, а затем - сфере услуг. Эти две важнейшие структурные перестройки обычно считаются двумя необходимыми стадиями экономического развития каждой страны.

Таблица 1.2. Структура ВВП и занятости населения ряда зарубежных стран за период 2010-2015 годы, %

Страны	Сельское хозяйство		Индустрия		Сфера услуг			
	2010	2015	2010	2015	ВВП		Занятость	
					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
<b>Р. Молдова</b>	<b>14,4</b>	<b>14,4</b>	<b>15,9</b>	<b>14,4</b>	<b>69,6</b>	<b>71,2</b>	<b>53,8</b>	<b>53,5</b>
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)

В настоящее время страна не может быть причислена к развитым странам мира, если в ее сфере услуг создается меньше 60% ВВП. Достаточно сказать, что в США на сферу услуг приходится сейчас около 81,2% рабочих мест (в том числе в этой сфере занято более 85% всех кадров высшей квалификации) и 78% ВВП. В ней сосредоточено 40% основных производственных фондов. По данным World Development Indicators в США, с 2010 по 2015 году, увеличение числа свободных мест происходит только за счет сферы услуг. Аналогичная тенденция и в странах Западной Европы, где в сфере услуг занято более 66% от общего числа занятых. В странах ЕС на долю услуг в 2015 году приходилось около 65% ВВП и 63% занятых: в Великобритании - 79,9% и 79,1%; в Германии – 68,9% и 70,4%; в Румынии – 60,3% и 44,5%; в Италии – 68,7% и 69,5% (таблица 1.2). Соответственно, по темпам роста во всех этих странах устойчиво лидирует комплекс деловых и профессиональных услуг, представленный службами маркетинга, рекламы, менеджмента, лизинга, научных исследований, а также информационно-компьютерными, консультационными, аудиторско - бухгалтерскими услугами и т. д. В функции этих услуг

входят диффузия в хозяйстве новых технологий, разработка и распространение организационно-управленческих моделей, методов повышения эффективности использования ресурсов и т.д. Быстрее всего растут объемы информационно-компьютерных услуг и технологий, использование которых ускоряет процессы информатизации и компьютеризации хозяйства.

Производительность труда работников, занятых в сфере услуг, растет гораздо медленнее, чем в промышленности и в сельском хозяйстве, так как человека, работающего, например, в сфере образования, здравоохранения или управления, гораздо труднее заменить машиной. Эти два фактора, действуя одновременно, обуславливают рост доли занятых в сфере услуг за счет сокращения доли занятых как в сельском хозяйстве, так и в промышленности. Относительно медленный рост производительности труда в сфере услуг приводит также к относительному удорожанию услуг по сравнению с товарами, производимыми промышленностью и сельским хозяйством. Рост объема производства в сфере услуг и рост цен на услуги вместе объясняют быстрый рост доли услуг в ВВП. Таким образом, сфера услуг занимает ведущее положение в экономике, как западных стран, так и в Р. Молдова и оказывает определяющее воздействие на экономический и социальный прогресс.

Хотя сфера услуг в Молдове динамично развивается, темпы ее роста пока не достаточны. За анализируемый период доля сферы услуг в ВВП возросла на 1,6% по сравнению с 2010 годом, сельское хозяйство и индустрия находятся на равных условиях и занимают по 14,4%. Доля занятости в сфере услуг Р. Молдова растет гораздо медленнее, показателей развитых стран. Относительно медленный рост производительности труда в сфере услуг приводит также к относительному удорожанию услуг по сравнению с товарами, производимыми промышленностью и сельским хозяйством. Но все же не стоит говорить, что состояние рынка сферы услуг в Р. Молдова "безнадежно". Этот рынок действительно молод и получил развитие в основном в последнее десятилетие.

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 1.3). Доля расходов на услуги социальной сферы к ВВП стран Европы-28 в 2010 году был примерно на 0,6% выше, чем в 2015 году.

Таблица 1.3. 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
<b>Р. Молдова</b>	<b>9,1</b>	<b>6,9</b>	<b>5,6</b>	<b>5,3</b>	<b>1,1</b>	<b>1,4</b>

Источник: Разработана автором на основе данных <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu> (визит 14.05.2017)

По отдельным странам ЕС тенденции снижения были различны. В 2015 году самая высокая доля расходов на услуги социальной сферы в странах ЕС наблюдалась в: Дании (17,4%), Бельгии (15,3%), Финляндии (14,3%). Наименьшая доля расходов была отмечена в Болгарии (11,2%), Греции (9,5%) и Румынии (8,5%). Расходы на услуги образования в Р.Молдова, стоит отметить, тратится больше чем в странах ЕС и на 2015 год составил - 6,9% ВВП. Расходы на услуги здравоохранения Р.Молдова значительно варьируют. Однако этот показатель по отношению к странам ЕС не самый низкий (5,3% ВВП). Относительно расходов по направлению сферы культуры имеют не самые низкие

расходы, однако существенным можно назвать отставание от Венгрии (2,1% ВВП), Дании (1,8% ВВП), Великобритании (1,7% ВВП).

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.

Международная торговля регулируется Генеральным Соглашением о торговле услугами, выступающим в качестве методического и правового сопровождения сделок в рамках Всемирной Торговой Организации (ВТО). Выделяя свыше 160 видов услуг, ГАТС определяет принципы и правила, регулирующие торговлю услугами, специфические обязательства стран-участниц по либерализации доступа услуг на национальные рынки [87].

В современной экономике товары и услуги выступают полноправными объектами мировой торговли. Из-за неосвязаемости услуг этот вид внешнеэкономических отношений иногда называют «невидимым» экспортом и импортом.

После того, как в первом полугодии 2015 года объёмы международной торговли резко сократились, в оставшееся до конца года время наблюдалось их восстановление, хотя оно шло более низкими, чем прежде, темпам; объём импорта в 2015 году вырос лишь на 1,7% по сравнению с 3% в 2014 году [100].

Участие различных стран в мировом рынке услуг отличается масштабами экспорта и импорта услуг, их структурой и динамикой (таблица 1.4).

Доминирующее положение в международной торговле услугами занимают наиболее развитые страны: США, Великобритания, Германия, Франция. В США экспорт составил на 2015 год \$750862,0 млрд., что на 33,29% больше по сравнению с 2010 годом, в Великобритании - \$344496,1 млрд. (27,95%); в Германии - \$264461,8 млрд. (16,2%); во Франции - \$241468,2 млрд. (19,72%); в Румынии - \$18459,7 млрд. (77,83%); в Японии - \$162539,9 млрд. (20,8%); в России - \$51742,3 млрд. (5,26%). В списке ведущих импортеров также особое внимание необходимо уделить США, ЕС и Японию. В целом позиция Италии остаются слабой из-за недостаточного развития сферы услуг, низкой концентрации капитала. Так, по данным таблицы 1.4 видно, что экспорт и импорт услуг в данной стране сравнительно снизился по сравнению с 2010 годом, так экспорт на -2,49%, импорт на -11,22%.



Таблица 1.4. Динамика экспорта и импорта товаров и услуг ряда зарубежных стран за период 2010-2015 годы, (млрд. \$)

Страны	Экспорт товаров и услуг (платежный баланс, текущий US \$)		Изменения к 2010 %	Импорт товаров и услуг (платежный баланс, текущий US \$)		Изменения к 2010 %
	2010	2015		2010	2015	
Великобритания	269226,9	344496,1	27,95	184401,6	210574,8	14,19
Венгрия	19396,8	22132,4	13,14	15909,6	16036,0	0,8
Германия	227587,7	264461,8	16,2	263002,2	297923,4	13,27
Италия	100677,9	98169,4	-2,49	113054,0	100370,2	-11,22
<b>Р.Молдова</b>	<b>788,0</b>	<b>968,3</b>	22,88	<b>709,3</b>	<b>830,9</b>	17,13
Россия	49158,9	51742,3	5,26	75278,7	88616,9	17,71
Румыния	10380,5	18459,7	77,83	8396,5	10920,5	30,06
США	563330,0	750862,0	33,29	409311,0	488651,0	19,38
Франция	201701,6	241,468,2	19,72	181693,4	230991,3	27,13
Швеция	54051,1	72658,1	34,42	47478,9	59222,1	24,73
Япония	134553,2	162539,9	20,8	164880,2	176398,3	6,98

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

Р. Молдова является экспортером и импортером услуг. Темпы роста импорта в Р. Молдове значительно выше, чем экспорта, но в последнее время данная ситуация меняется. Так, в 2015 году экспорт услуг в Р. Молдова составил \$968,3 млн., что на 22,88% выше чем в 2010 году, а импорт услуг составил \$830,9 млн., что на 17,13% больше по сравнению с 2010 годом. За анализируемый период темпы роста импорта услуг в Молдове превышают темпы роста экспорта. Среди экспортных услуг основными являются: транспортные; строительные; услуги связи; туристические; аренда; финансовые. К импортным услугам относятся транспортные; услуги связи; туристические; аренда; финансовые.

Важнейшая закономерность эволюций сферы услуг заключается в том, что она развивается не в изоляции от материального производства, а в интеграций этих видов деятельности, и от глубины интеграций во многом зависит эффективность современного хозяйства. По мере роста производства товаров и услуг многократного разветвляются и усложняются межотраслевые связи этих секторов. В услугах повышается уровень и

качество материального оснащения и обеспечения (расходы на услуги становится все более крупной статьёй общих производственных издержек).

Все большие упор развитые страны делают на использование знаний, трудовых, а не природных ресурсов, переход на наукоемкие технологии замедляет спрос этих стран на природные ресурсы. Растет международная торговля знаниями. Доступность информации в сочетании с дешевыми средствами связи и транспорта стало мощным стимулом для международного движения капитала. Сокращается доля стран с наименьшим показателем доли третичного сектора в объеме ВВП.

#### **1.4. Выводы по первой главе**

Проведенные исследования способствовали решению ряда теоретических и методических задач формирования механизма управления сферой социальных услуг в целом 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, 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. Неполно также отражена специфика государственного регулирования на национальном 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;
- применение мер по стимулированию работников сферы услуг;
- разработка модели прогнозирования, динамики и структуры услуг.

Исследование существующих теоретических подходов к содержанию и развитию услуг позволяет автору сделать следующие выводы:

1. В ходе анализа понятия услуги, были систематизированы имеющиеся определения и была предложена уточнённая трактовка «услуги», раскрывающая различие между услугой как процессом труда и её результатом. *По мнению автора, «Услуга» это полезный результат (выгода), которая одна сторона предлагает другой по средствам осуществления целесообразной деятельности в соответствии с существующими потребностями и спросом на рынке. Особенность построения рыночных отношений по поводу купли-продажи услуг заключается в непосредственном взаимодействии между производителем и потребителем. Услуга удовлетворяет индивидуальную потребность в данном, определении вида труда. Вследствие того, что услуги производятся на заранее известный сегмент потребителей, перепроизводство услуг быть не может.*

2. В работе уточнены и исследованы классификационные признаки услуг, например, такие как разбиение услуг на материальные и нематериальные или по: возмездности; отраслевому составу; месту предоставления; степени контактов производителя и потребителя; адресату потребителя; форме собственности производителя услуг; степени осязаемости; частоте обращения; характеру комплементарности; типу заказчика. Таким образом целевое предназначение потребительских услуг рассмотрены через систему взаимосвязанных элементов: стоимость (цена), качество (полезный эффект), доступность.

3. В последние десятилетия сфера услуг завоевывает все более устойчивые позиции в мировой экономике. В большинстве стран увеличиваются объемы сферы услуг и их доля в структуре ВВП, возрастает численность занятых в этой сфере, развивается международная торговля услугами. Влияние этих изменений столь велико, что современную экономику часто называют сервисной или экономикой услуг. Сервисный сектор, становится предметом все более пристального внимания со стороны исследователей, принадлежащих к самым различным научным направлениям, среди которых – международная экономика, маркетинг, менеджмент.

4. Сфера услуг каждой страны имеет свой индивидуальный, неповторимый путь развития. Хотя в одних странах уже сформировалась концепция «сервисная экономика», в других - сфера услуг не столь развита. В целом, можно говорить об общей тенденции повышения роли сервисного сектора в общемировом экономическом пространстве. В условиях активного развития сферы услуг обозначаются все новые экономические, статистические, управленческие, технологические проблемы, связанные, в частности, с торговлей услугами на мировом рынке, сервисной деятельностью на национальном уровне, функционированием отдельных организаций сферы услуг и т.д.

## 2. ДИАГНОСТИКА СОСТОЯНИЯ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

### 2.1 Динамика развития сферы услуг

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.

Динамика развития национальной экономики характеризуются следующими данными: ВВП по производственному методу и по элементам конечного использования в 2015 году, по данным НБС, составил 121851 млн. лей (в текущих рыночных ценах), зарегистрировав, в реальном выражении, рост на 69,5% по сравнению с 2010 годом. Валовая добавленная стоимость в этом же году составила - 103161 млн. лей, что на 72,16% выше, чем в 2010 году. Производство товаров увеличилось на 80,2 % по отношению к 2010 году, так производство услуг в 2015 году достигло до 73801 млн. лей, по отношению к 2010 году, когда они составляли – 43227 млн. лей.. Доля сферы услуг в 2015 году возросла на 0,4% по отношению к 2010 году. Индекс объема промышленного производства в 2015 году составил выше на 38,5% по отношению к 2010 году. Рост промышленной продукции был определен ростом объема продукции на предприятиях обрабатывающей промышленности. Валовая продукция сельского хозяйства в хозяйствах всех категорий в 2015 году, по предварительной оценке, составила (в текущих ценах) 26805 млн. лей или больше на 34,9% (в сопоставимых ценах) по сравнению с 2010 годом. Индекс цен в 2015 году составил на продовольственные товары – 109,8 (выше на 4,1% по сравнению с 2010 г.), непродовольственные товары – 111,8 (увеличился на 6,1 %), услуги – 106,2 (снизился на 2,9 %) [67]. Увеличение объема продукции сельского хозяйства было обусловлено ростом производства продукции растениеводства и продукции животноводства.

Оборот предприятий с основным видом деятельности рыночных услуг, (рисунок 2.1.) 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 платные услуги официально зарегистрированных предприятий –

14245,7 млн. лей [66]). 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.

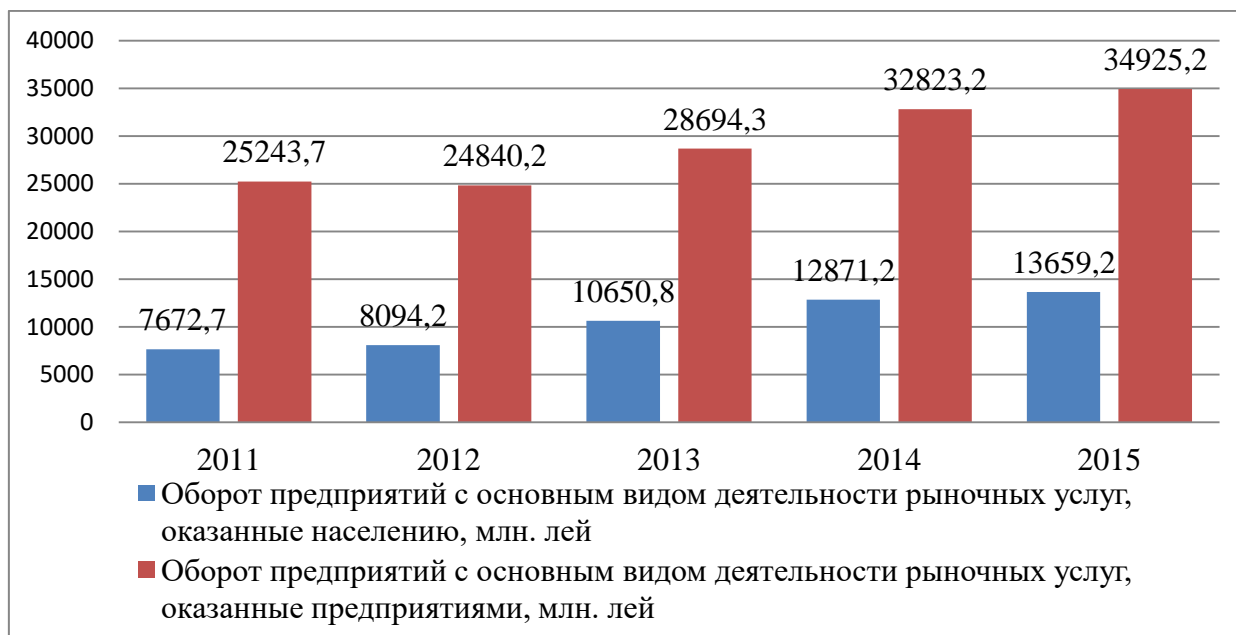


Рисунок. 2.1. Оборот предприятий Р. Молдова с основным видом деятельности рыночных услуг за период 2011-2015 годы

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

Структурные сдвиги сферы услуг достаточно тесно связаны с изменениями числа занятых в сфере нематериального производства. Численность занятых в сфере услуг в 2015 году выросла на 0,3% (таблица 1.2.), что обусловлено ростом ее трех отраслей: финансов, управления, торговли. Численность занятых в здравоохранении, гостиничном и ресторанном бизнесе существенно не изменилась, а в образовании и отраслях транспортных услуг - снизилась.

Анализ объема рыночных услуг оказанных населению в 2014 году (Приложение 1, таблица 1.2.) по отношению к 2010 годом будет не сопоставимым, т.к. данные предоставленные НБС в 2010 году по отношению 2013 сгруппированные из 13 групп, а в 2014 году количество групп сохранилось. На официальном сайте НБС данные за 2014 год предоставлены по 32 подгруппам рыночных услуг оказанных населению. Этот процесс связан с возникновением новых отраслей. В 2015 году структура рыночных услуг оказанных населению представлена в новой форме и состоит из 13 измененных групп. (Приложение 1, таблица 1.1)

На первое место в сфере услуг выходят отдельные отрасли, доля которых в общей структуре рыночных услуг оказанных населению составляет в 2015 году: почта и курьерские связи; телекоммуникационные услуги - 28,9% (25,2% в 2010г.); транспортные

услуги - 23,2% (13,9% в 2010г.). В группе отраслей с невысокими темпами роста лидирующие позиции занимают социальные услуги (образование (5,2%), здравоохранение (7,3%), культуры (0,4%)); услуги общественного питания – 13,3% (8,6% в 2010г.); услуги туристических агентств, туроператоров и прочие услуги по бронированию и сопутствующие им услуги – 6,1% (2,5% в 2010г.); финансовые услуги, кроме услуг по страхованию и пенсионному обеспечению -4,3%. Замедленными темпами росли отрасли услуг временного проживания – 1,2%; услуги по организации азартных игр и заключения пари – 2,6%; услуги, связанные с недвижимым имуществом – 1,7%; услуги, связанные со спортом и услуги по организации развлечений и отдыха – 1,0%(0,2% в 2010г.); услуги по аренде и лизингу – 1,0% и другие услуги – 3,8% [90].

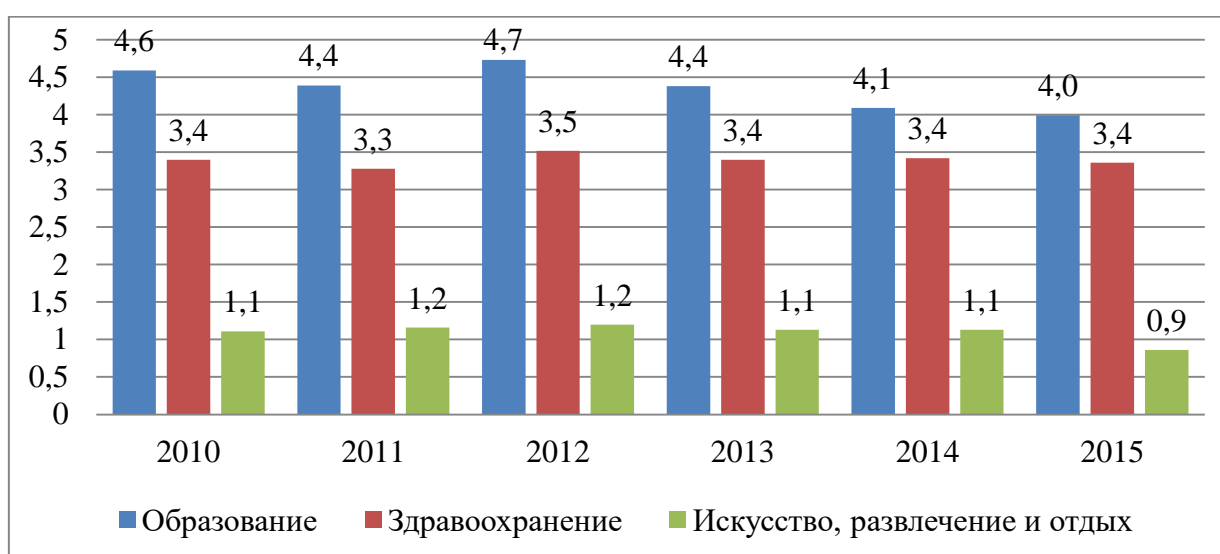


Рисунок. 2.2. Доля социальных услуг Р.Молдова в общем объеме валового выпуска (в текущих ценах) за период 2010-2015годы, %

Источник Разработана автором на основе данных НБС, [www.statistica.md](http://www.statistica.md) (визит 12.01.2017)

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% (Приложение 1, таблица 1.1).

Исследования показывают, что важным при рассмотрении экономики услуг является изучение рынка социальных услуг в связи с этим внимание необходимо уделить услугам системы образования, здравоохранения, культуры. Следует отметить, что организации отраслей образования, здравоохранения и культуры (деятельность в областях организации отдыха, развлечений и культуры) за последние годы значительно расширяют спектр услуг оказываемых населению. Объем услуг, от общей доли валового выпуска (в текущих

ценах), образования сократился на 0,6 %, здравоохранения на 0,04%, культуры на 0,25% по отношению к 2010 году (рисунок. 2.2).

*Социальные услуги* — это часть структуры социальной сферы, имеющая признаки социального института, осуществляющаяся взаимодействие между юридическими лицами и потребителями услуг по удовлетворению их потребностей на основе права и установленных норм законодательств Республики Молдова. Далее в работе будет проанализированы платные услуги социальной сферы: образования, здравоохранения и культуры.

*Таким образом, по мнению автора, социальная значимость сферы услуг для развития Р.Молдова состоит в том, что она обеспечивает занятость населения и необходимый уровень доходов, воспроизводство рабочей силы, увеличение свободного времени, экономию средств домашнего хозяйства, восстанавливая потребительские свойства изделий, способствует достижению сбалансированности денежных доходов и расходов населения [20, с.383-386].*

**Услуги Образования** играют главную роль в становлении и развитии личности человека, в экономическом росте страны и в укреплении социальных связей внутри общества. Наличие в стране системы качественного образования на всех уровнях дает возможность обучать молодое поколение на собственных ценностях, прививать этим людям чувство патриотизма и любовь к своей стране, уменьшить миграцию лучших умов, внести дополнительный элемент стабильности в обществе и уверенности людей в будущем у себя дома. Именно поэтому стратегическая цель в данной области – содействие образованию в качестве одного из основных прав человека; повышение качества образования путем диверсификации его содержания и методов; привлечение в систему образования наиболее талантливых, профессионально подготовленных, обладающих хорошей нравственной основой, людей; создание системы оценки уровня знаний у учеников и студентов, исключая субъективный подход; содействие новаторству, обмену передовым опытом, а также развитию диалога по вопросам политики в области образования.

Национальное бюро статистики сообщает что, в 2015/16 учебном году сеть учреждений системы образования составила 1446 единиц, что на 12,1% меньше по сравнению с 2010/11 учебным годом (таблица 2.1.). Так за анализируемый период 2010-2015 годы, прекратили свою деятельность: 235 учреждений начального и общего образования, 28 учреждений средне профессионального образования, 3 колледжа, 2 учреждения высшего образования.

Таблица 2.1. Количество учреждений учеников/студентов и педагогический персонал Р.Молдова за период 2010-2015 учебные годы

Показатели образовательных учреждений	Учебные годы						Изменения к 2010/11г %
	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16	
<b>Учреждения образования всего</b>	<b>1645</b>	<b>1612</b>	<b>1545</b>	<b>1518</b>	<b>1484</b>	<b>1446</b>	<b>- 12,0</b>
Начальное и общее образование	1558	1489	1460	1397	1374	1323	-15,1
Средне профессиональное образование	75	70	67	67	61	47	-37,3
Колледжи	48	48	47	45	45	45	-37,3
Высшее образование	33	34	34	32	31	31	-6,3
<b>Ученики/студенты</b>	<b>557884</b>	<b>537136</b>	<b>520015</b>	<b>497991</b>	<b>477824</b>	<b>462704</b>	<b>-17,1</b>
Начальное и общее образование	396488	381418	367251	353207	340977	334509	-15,6
Средне профессиональное образование	21419	20320	19581	18248	17508	16098	-24,8
Колледжи	32164	31442	30725	29251	29810	30428	-5,4
Высшее образование	107813	103956	102458	97285	89529	81669	24,2
<b>Педагогический персонал</b>	<b>48729</b>	<b>47093</b>	<b>44946</b>	<b>42548</b>	<b>40757</b>	<b>39112</b>	<b>-19,7</b>
Начальное и общее образование	37405	36203	34221	32188	30872	29580	-20,9
Средне профессиональное образование	2257	2200	2171	2144	2096	1854	-17,9
Колледжи	2574	2543	2551	2475	2417	2373	-7,8
Высшее образование	6493	6147	6003	5741	5372	5305	-18,3

Источник: Образование Республики Молдова 2015/2016 год. Статистическая публикация НБС

Кишинев, 2016, с. 17

Одновременно произошло и сокращение учащихся обучающихся в данных учреждениях. По данным таблицы 2.1. видно, что сокращение достигло до 17,1% в сравнении с 2010/11 годом, из которых: начальное и общее образование – на 15,6%,



средне профессиональное – на 24,8%, колледжи – на 5,4%, высшее – на 24,2%. (Приложения 2, 3, 4.)

Сегодня текучесть педагогического персонала, также одна из важных проблем, с которой сталкиваются учреждения сферы образования. Так, в 2015/16 учебном году количество персонала составило 39112 человек, это на 19,7% ниже, чем численность персонала 2010 года: начальное и общее образование – на 7825 меньше человек, средне профессиональное – на 403 человек меньше, колледжи – на 20 человек меньше и высшее образование – на 1188 человек меньше (таблица 2.1.).

Работающий на данный момент педагогический персонал должен проводить дополнительные часы. Оплата дополнительных часов начисляется всегда не соответственно с нормами основной нагрузки. Основная проблема, которая требует незамедлительных решений – сократить дефицит специалистов и рабочих необходимых профессий, сократить текучесть молодых рабочих и специалистов, привлечь молодых специалистов.

Одной из основных причин резкого сокращения всех показателей в сфере образования, является курс на оптимизацию учебных заведений, согласно решениям правительства принятых в 2011 году. Оптимизация означает объединение нескольких учебных заведений, и ликвидация неэффективных, в которых на половину заполненные классы. Такая мера была связана с требованиями МВФ в 2011 году, как условие для выделения кредита Молдове. Было запланировано ликвидировать 60 школ, лицеев, в основном в сельской местности. Многие школы были заполнены на треть или на половину, а деньги на содержание помещений, коммунальные услуги и зарплату тратятся такие же, как и на школы со 100% заполняемостью классов. С этой точки зрения оптимизация была рациональным шагом. Но, с другой стороны, вследствие оптимизации, больше 2 тыс. учителей потеряли, работу и на конец 2015/16 учебного года данное количество достигло до 9617 человек (таблица 2.1). Ученики и родители вынуждены тратить деньги и время, чтобы добраться до школы. В последние годы учебные заведения дополнительного образования финансируют из родительских доходов.

На основании анализа сферы образования, автор диссертации провел социологические исследования, направленные на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг сферы образования. Отслеживание качества необходимого для сохранения образовательными учреждениями основных ценностей и качественного образования: свободного поиска истины и бескорыстного распространения знаний.

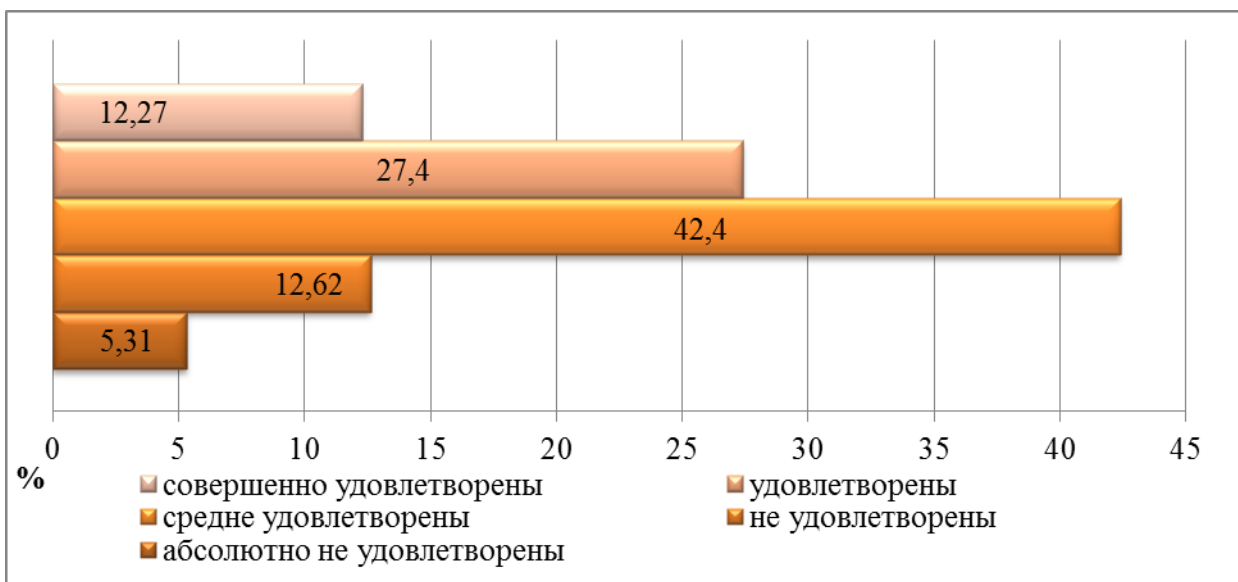


Рисунок 2.3. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами сферы образования, 2015 год

Источник: Разработана автором на основе результатов социологического опроса. (Приложение 9.)

По результатам исследования, можно сказать, что качество услуг в Республике Молдова, в сфере образования оценивается на 3 балла, результат полученный от 42,4% числа опрошиваемых. Остальная доля была поделена, между, абсолютно не удовлетворены - 5,31%, не удовлетворены - 12,62%, удовлетворены - 27,4%, совершенно удовлетворены - 12,27% (рисунок 2.3). Полученные результаты характеризуются тем, что за последние годы в сфере образования повысился интерес к его качеству, эффективности деятельности учреждений со стороны населения. Так как в данной сфере ключевым моментом является ценовая политика, соответственно низкий уровень платежеспособности населения не позволяет приобретать данные услуги в образовательных учреждениях всем социальным слоям общества.

*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.[19, с. 265-268].*

**Услуги здравоохранения**, т.е. рынок медицинских услуг, является сегментом рынка услуг. Сфера услуг поддерживает экономический рост и развитие благодаря,

формированию конкурентной экономики, созданию новых рабочих мест, расширению всеобщего доступа к услугам первой необходимости и стимулированию торговли. Секторы услуг формируют костяк интегрированной и эффективной экономики на национальном, региональном и глобальном уровнях.

Важным отличием от других социальных услуг (как, например, образование) является тот факт, что медицинские услуги влияют на благополучие человека напрямую и дают немедленный результат, что повышает необходимость участия государства как стороны, которая могла бы обеспечить помощь пациентам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, и гражданам, не имеющим доступа к медицинским услугам.

Таблица 2.2. Сеть медицинских учреждений Р.Молдова по формам собственности за период 2010–2015 годы

Структура медицинских учреждений	Период анализа						Изменения к 2010г. %
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<b>Больницы, единицы</b>	84	86	85	85	87	85	+1,2
Государственные	73	73	72	72	72	71	-2,7
Негосударственные	11	13	13	13	15	14	+27,3
<b>Учреждения оказывающие первую мед. помощь, единицы</b>	790	837	818	947	1028	1029	+30,3
Государственные	274	283	307	357	432	434	58,4
Негосударственные	516	554	511	590	596	595	+15,3
Санитарно-эпидемиологические учреждения	42	42	42	42	42	42	-
Станции, подстанции, пункты скорой помощи	136	136	133	132	138	139	+2,2
Число коек	22021	22031	22162	20760	20131	18803	-14,6

Источник: Разработана автором на основе данных НБС, [www.statistica.md](http://www.statistica.md) (визит 16.01.2017)

В Республике Молдова медицинские услуги, как платные так и бесплатные, оказывают организации различных форм собственности. Предоставление платных медицинских услуг все еще носит фрагментарный характер. Платные медицинские услуги оказываются в некоторых государственных медицинских учреждениях, в частности, в поликлиниках. К концу 2015 года в Р. Молдове насчитывалось 85 больниц из которых государственных - 71, частных - 14, учреждений оказывающие первую медицинскую

услугу 1029 из которых, доля частного сектора преобладает на государственным и составляет 595 единиц (таблица 2.2).

Рассматриваемый период 2010-2015 год сопровождается процессом оптимизации количества больничных коек, что привело к значительному сокращению на 14,6%. Данная оптимизация должна была способствовать укреплению и централизации больниц, больничных коек и повышению качества специализированного медицинского обслуживания.

Проблема разграничения платной и бесплатной медицинской помощи в здравоохранении Р.Молдова становится все острее, а существующее законодательство, ввиду отсутствия соответствующих норм пока, не позволяет подойти к ее решению. Не смотря на принятие закона РМ “Об обязательном медицинском страховании” от 27.02.1998 года, который предусматривал в значительной степени разрешению этой проблемы и выработку новых подходов к дальнейшему развитию всей системы охраны здоровья населения, на практике не удовлетворяет в полной мере потребности населения республики в медицинских услугах [3].

В сложившейся экономической ситуации сохранение государственных обязательств по предоставлению бесплатной медицинской помощи на универсальной основе практически нереально. Данные предоставленные Национальным Бюро Статистики о затратах на здравоохранение из консолидирующего бюджета свидетельствуют об очень неравномерном развитии сектора здравоохранения Р.Молдова, что обусловлено значительным ростом цен и медленным становлением страховой медицины.

Прошло уже более 10 лет с момента внедрения в Р.Молдова обязательного медицинского страхования. За это время расходы на здравоохранение выросли почти вдвое и достигли суммы в 6 816,3 тыс. леев (Приложение 5). В 2010 году был создан специальный Фонд развития государственных поставщиков медицинских услуг. Кроме того, в 2013 в систему медицинских учреждений были внедрены новые условия, которые предоставляют возможность финансирования учреждения в зависимости от количества обслуживаемых пациентов и от сложности и стоимости оказанных услуг.

Основная проблема страховой медицины состоит в том, что наличие страхового полюса фактически не приводит к появлению отношений и обязательств, традиционно возникающих между страхователем и страховщиком. Поскольку не налажена система индивидуального учета обратившихся за медицинской помощью, нет проверки затрат и их учета на предоставление медицинских услуг, не организован мониторинг качества обслуживания и лечения, то финансирование идет на лечебные услуги, а не на койко-место. При самых благоприятных условиях (Выполнение обязательств государственного

бюджета по взносам на ОМС, привлечение дополнительных источников финансирования) финансовых ресурсов для обеспечения бесплатных видов медицинской помощи будет недостаточно. При этом важно учитывать, что чрезмерные обязательства государства ведут к деформации экономических отношений в отрасли, поскольку в условиях несбалансированности программ ОМС ограничиваются возможности полноценных договорных отношений между финансирующей стороной и МУ, а значит, и повышения эффективности и качества оказания медицинской помощи.

Медицинский персонал является самым ценным внутренним ресурсом медицинских учреждений, который обеспечивает результативность его деятельности. Оказание медицинских услуг высоко индивидуализировано, процесс производства медицинских услуг неотделим от процесса их потребления и является результатом взаимодействия врача и пациента. При этом пациент сам активно участвует в процессе оказания услуги (выполняет рекомендации врача, содействует процессу лечения, принимает необходимые препараты). Заинтересованность пациента в достижении положительного результата лечения и доверие, устанавливающееся между пациентом и врачом, являются важными факторами успеха.



Рисунок.2.4. Численность медицинского персонала Р.Молдова за период 2010-2015 годы.

Источник: Разработана автором на основе данных НБС, [www.statistica.md](http://www.statistica.md) (визит 16.01.2017)

Кадровый дисбаланс в сфере здравоохранения является актуальным как для всего мира, так и для Р.Молдова в частности. За анализируемый период число врачей увеличилось на 1,8%, численность среднего медицинского персонала сократилось на 10,6 %, численность персонала, занятых на станциях скорой помощи за этот же период 2010-2015 года на 3,9%. Ряд основных причин кадрового дефицита работников здравоохранения являются: старение работников здравоохранения и их выход на пенсию; переход медицинских

работников на более высокооплачиваемую работу; отсутствие специалистов, приходящих на освободившиеся места; недостаточное число молодых людей, желающих получить или уже получивших профессию врача; внутренняя и международная миграция работников здравоохранения и др. (рисунок 2.4.).

Сегодня, потребитель медицинских услуг становится полноправным субъектом медицинской среды, ведь за ним признается право влияния на систему формирования медицинских услуг через учет его интересов. Респонденты в ходе исследования указали на недочеты в предоставлении *услуг здравоохранения*.



Рисунок 2.5. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами сферы здравоохранения, 2015 год

*Источник:* Разработана автором на основе результатов социологического опроса. (Приложение 10)

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 2.5). Низкий уровень удовлетворенности услугами здравоохранения характеризуется тем, что бесплатность медицинской помощи становится все более иллюзорной, растет недовольство населения состоянием служб здравоохранения. Объявив медицинскую помощь полностью бесплатной, государство все более утрачивает возможности предоставить такую помощь, тем, кто в ней более всего нуждается. Одновременно активизируется рынок медицинских услуг негосударственной формы собственности. Ежегодно открываются новые частные клиники, платная медицина охватывает все новые направления медицины и новые потребительские сегменты. В связи с этим развитие рынка медицинских услуг в

современных условиях представляет не только теоретический, но и практический интерес в целом по стране.

*По мнению автора, 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 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 [21, с. 422-425]*

Так как Молдова приступила к реализации Национальной Стратегии Общественного Здравоохранения на 2014-2020 годы [17], возможно политика государства в социальной сфере будет направлена на создание условий для развития цивилизованного рынка медицинских услуг, на достижение баланса между бесплатной медицинской помощью и её финансовым обеспечением, для удовлетворения.

**Услуги культуры** как социальный институт – это особая отрасль социального производства, продукт которой удовлетворяет специфическую группу человеческих потребностей (культурные потребности). Сфера социально-культурной деятельности постепенно приобрела самостоятельность и превратилась в важнейший элемент совокупной социальной деятельности, функционирование которой направлено на формирование и удовлетворение культурных потребностей людей. Тем самым социально-культурная деятельность в современном мире приобретает черты социально-культурного производства, распределения, обмена и потребления, т.е. становится предметом изучения экономической науки. При этом так же, как и любая другая социальная сфера, хотя и имеющая свою специфику, не позволяющую ей «слиться» со сферой материального производства, стать ее «обслуживающим» звеном, она не может сегодня развиваться и успешно функционировать без управленческой, маркетинговой и экономической компетентности работников культуры в рыночных условиях.

Официальная статистика Республики Молдова относит к деятельности в областях организации отдыха, развлечений и культуры: библиотеки, музеи, театры, филармонии, самостоятельные коллективы, цирк, клубные учреждения.

В последнее время изменение роли учреждений культуры в обществе поспособствовало 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.

Таблица 2.3. Деятельность учреждений культуры Республики Молдова за период 2010 – 2015 годы

Культурные учреждения и их деятельность	Период анализа						Изменения к 2010г. %
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<b>Музей (включая филиалы)</b>	106	108	109	116	119	123	+16
Число посещений - тыс.	994,8	957,2	828,7	821,3	880,0	990,4	-0,4
<b>Театры</b>	14	14	14	16	16	16	+14,3
Численность зрителей -тыс.	349	379	402	363,1	394,2	415	+18,9
<b>Библиотеки</b>	2907	2898	2827	2774	2760	2785	-4,2
Число посещений - тыс.	17376,6	16953,9	15979,3	15831,5	15355,1	16139,1	-7,1
<b>Киноустановки</b>	30	29	18	14	14	14	-53,3
Число посещений киносеансов -тыс.	438	466	598	700	553	429	-2,1
<b>Дом культуры и клубные учреждения (коммунитарные центры)</b>	1228	1230	1234	1232	1229	1218	-0,8
Численность зрителей -тыс.	29,4	29,5	29,7	29,6	29,7	29,6	+0,7

Источник: Разработана автором на основе данных НБС, [www.statistica.md](http://www.statistica.md) (визит 16.01.2017)

Потребления услуг культуры и искусства характеризуется снижением числа посетителей музеев (таблица 2.3) на 0,4%, численность зрителей театров увеличилось на 18,9%, а число посещений киносеансов снизилось 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, перепрофилирование, например, в музеях тех структур, которые ранее ими не являлись, а также вследствие усилия спонсорской поддержки и заинтересованности спонсоров в создании собственного положительного имиджа. Вместе с тем число общедоступных библиотек сокращается 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.

Таблица 2.4. Выпуск книг и брошюр, журналов и газет в Р.Молдова за период 2010-2015 годы

Печатная продукция	Период анализа						Изменения к 2010г. %
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Книги и брошюры	2366	2470	2724	2685	2724	2700	+14,1
Тираж - млн.экз.	2,9	3,5	3,5	3,1	2,3	2,2	-24,1
Журналы и другие периодические издания	245	227	232	230	258	216	-11,8
Годовой тираж – млн. экз.	2,9	4,2	2,9	4,1	3,3	2,7	-6,9
Газеты (изданий)	207	184	166	176	171	153	-26,1
Разовый тираж – млн.экз	1,6	1,1	0,9	0,9	1,1	1,0	-37,5
Годовой тираж– млн.экз	50,1	41,9	39,9	36,2	36,6	33,8	-32,5

Источник: Разработана автором на основе данных НБС, [www.statistica.md](http://www.statistica.md) (визит 16.01.2017)

В целях своевременного и качественного обеспечения населения республики информацией выпускаются книги, брошюры, газеты и журналы. За период 2010-2015 годы, количество книг и брошюр возросло на 14,11%, журналы и другие периодические издания на 11,83%, а газеты (издания) сократились на 26,08% (таблица 2.4). 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 наполнении информацией газет и журналов. Все больше информации граждане получают из интернета, из оцифрованных изданий. Теряют былую актуальность библиотеки, уменьшается их книжный фонд. Характерно, что после 2011 года показатели выпуска журналов впервые превзошли масштабы издания книг (таблицу 2.4). 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.

В 2013 году была утверждена Стратегия развития культуры “Культура 2020”, целью которой было “обеспечение жизнеспособной культурной среды путем создания соответствующих рамок для государственной политики, формирование функциональной системы сохранения и приумножения культурного наследия, содействие творчеству, развитие креативной индустрии, повышение эффективности менеджмента в культурной сфере для улучшения качества жизни, толерантности и социальной сплоченности” [18 с.41]:



Рисунок 2.6. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами сферы культуры, 2015 год

Источник: Разработана автором на основе результатов социологического опроса. (Приложение 11)

Однако после двух лет внедрения Стратегии намечается та же тенденция в достижении целей, как и в предыдущих документах, т.к. проблемы не решаются. Министерство Культуры отмечает, что уровень реализации Плана выполнения задач, предусмотренных Стратегией на 2020 годы, является крайне низким. Процент выполнения задач выглядит следующим образом: “сохранение культурного наследия во всём его

разнообразии – 62%; обеспечение виртуальной и реальной мобильности культурного продукта – 16%; увеличение экономической доли культурного и креативного секторов – 10%; увеличение вклада культурного сектора в развитие социальной сплоченности – 12%”[18 с.41]. В течение 2015 года эти показатели продолжали ухудшаться, при этом бюджет культуры на 2015 год увеличился почти на 50% по сравнению с 2014 годом.

После обработки результатов анкет социологического опроса, было установлено, что доля абсолютно не удовлетворенных качеством предоставляемых услуг в сфере культуры, составило - 2,64%, не удовлетворенных - 8,49%, средне удовлетворенных - 39,95%, удовлетворенных - 30,49%, совершенно удовлетворенных - 18,43% (рисунок 2.6.). Данная ситуация может быть обоснована тем, что возможны положительное и отрицательное отношений к учреждениям сферы культуры. Большинство респондентом придерживались мнение, что качество данных услуг зависит от соотношения цены и качества услуг данной сферы. Это проявляется в бюджетных организациях сферы культуры - филармонии, библиотеках, музеях. В связи с тем, что государство не в состоянии обеспечить полноценную финансовую поддержку непроизводственной сферы и учреждениям исследуемой сферы, вынуждены самостоятельно определять пути развития, что, в конечном итоге, стимулирует применение методов маркетинга для решения экономических и других проблем.

*По мнению автора, в сфере культуры не может быть в полной мере реализована концепция универсальности применения рыночных механизмов. Отдельные виды услуг в сфере культуры обладают коммерческим потенциалом, эффективно реализуются в условиях рынка и служат источником пополнения бюджетов соответствующих уровней. Однако многие виды услуг сферы культуры лишены коммерческих возможностей, носят социально значимый и общественно полезный характер, тогда как издержки производства объективно превышают цены на предоставляемые услуги. Для реализации подобных видов услуг требуется государственное субсидирование. Государственная финансовая поддержка сферы культуры обусловлена мериторным характером ряда культурных благ. Мериторными услугами в сфере культуры являются блага, уровень спроса на которые со стороны частных лиц ограничен и стимулируется государством [109, с. 96-97].*

## **2.2 Состояние материально технической базы сферы социальных услуг**

Реальные условия для воспроизводства человека в первую очередь зависят от состояния основных отраслей социальной сферы. Однако за последние десятилетия остаточный принцип выделения средств на развитие социальной инфраструктуры довел ее

до критического состояния. Материальная база социальной сферы по-прежнему считается самой отсталой и запущенной. Кроме того, по ряду показателей, которые принципиально определяют уровень жизни населения, и в первую очередь, по количеству жилой площади на душу населения, а также по уровню ее благоустройства, по основным показателям развития здравоохранения, народного образования, культуры и искусства, коммунального и бытового обслуживания и т.д. отстает не только в сельской местности, но и городах республики.

К сожалению, исходный уровень развития основных отраслей социальной сферы также характеризуется крайней отсталостью и неразвитостью. На этой проблеме следует остановиться более подробно.

Одним из приоритетных направлений в образовании нашей республики является развитие единого информационно-образовательного пространства, которое должно обеспечить эффективное взаимодействие участников образовательного процесса, доступ к информационным ресурсам различного уровня, развитие современных образовательных технологий и информационной культуры граждан как условия реализации принципов доступности и непрерывности образования, обеспечения качества образования.

Материально-техническая база – необходимое условие функционирования образовательного учреждения и реализации целевой программы развития. Дальнейшее совершенствование материально-технического обеспечения образовательного учреждения современным учебным и спортивным оборудованием, информационно-техническими средствами.

В настоящее время Министерством образования Р.Молдова уделяется большое внимание модернизации материально-технической базы **системы образования**. Для этого выделяются немалые бюджетные средства. За последние три года предприняты значительные усилия по оснащению образовательного процесса школ учебно-лабораторным и компьютерным оборудованием.

Поддержание и развитие материально-технической базы образовательных учреждений является одним из основных условий успешного осуществления учебного процесса. С учетом специфики вида деятельности (образование) и его уровня (высшее) дано определение понятия «финансовое обеспечение материально-технической базы государственного учреждения высшего образования», под которым предлагается понимать процесс, направленный на финансирование за счет средств бюджета и внебюджетных источников затрат в целях функционирования и развития материально-технической базы учреждения высшего образования, необходимой для создания условий

предоставления качественных образовательных услуг, так как оказание качественных образовательных услуг входит в исключительную компетенцию учебных заведений.

Основными проблемами материально-технической базы учреждений образования, которые сдерживают качество и эффективность образования, являются: высокий уровень износа основных фондов образовательных учреждений и использование морально устаревшего оборудования, низкий уровень систем инженерно-технического обеспечения, недостаток современных средств обучения. Одной из причин формирования у детей и подростков различных патологических состояний органов зрения и опорно-двигательного аппарата является неправильно подобранная мебель.

Оснащение материально-технической базы учреждений начального и общего образования Р.Молдова, остается пока одной из нерешенных проблем. Уровень обеспеченности учреждений оснащенными кабинетами, учебниками, учебными пособиями, информатизация образования является недостаточным. Учебное пособие должно предоставляться более 60% бесплатно, остальная часть через розничную торговлю в зависимости от доходов учащихся в соответствии с установленными ценами.

Таблица 2.5. Наличие библиотек, спортивных залов, столовых в учреждениях сферы образования Р.Молдова за период 2010-2015 годы

Организации, обеспечивающие материально-техническую базу учреждений образования	Период анализа							
	2010	2015	2010	2015	2010	2015	2010	2015
	Учреждения начального и общего образования		Учреждения средне специального образования		Колледжи		Университеты	
Всего учреждений	1484	1321	75	47	47	45	33	31
<b>Включая оборудование :</b>								
Библиотеки %	97,2	97,1	90,7	95,7	95,8	97,8	100,0	93,5
Спортивные залы %	78,7	84,6	78,7	87,2	83,3	88,9	72,8	77,4
Столовые (буфеты) %	92,7	94,4	85,3	93,6	75,0	73,3	78,8	77,2
Обеспеченность общежитий в %	-	-	94,4	90,0	93,4	93,4	61,1	76,1
Количество учащихся проживающих в общежитиях /чел.	-	-	10473	8250	12285	11795	19921	15410

Источник: Образование Республики Молдова 2015/2016 год. Статистическая публикация НБС Кишинев, 2016 с. 29, 65, 79, 95

Не мало важную роль играет не только наличие библиотек, медицинских кабинетов, столовых, но и уровень их оснащённости, модернизации, эффективности их

функционировании. Эти факторы прямо влияют на качество предоставляемых услуг образовательных учреждений, и повышают спрос на образовательные услуги.

Материально-техническая база образовательных учреждений за период 2010-2015 годы, по данным НБС включают количество библиотек, спортивных залов, столовых (буфетов) и оборудования (таблица 2.5.). В 1321 единиц учреждений начального и общего образования (дневного отделения) в 2015 году доля библиотек составило - 97,1%, спортивных залов - 84,6%, столовых (буфеты) - 94,4%. По сравнению с 2010 годом доля спортзалов и столовых значительно возросла. В учреждениях средне специального образования доля всех показателей возросла в связи с сокращением количества учреждений. Количество колледжей и университетов сократилось на одну две единицы, в том числе сократилась доля библиотек, спортивных залов, столовых сократилась в большем количестве.

Жилой фонд общежитий, созданный, в основном, 25-30 и более лет назад нуждается в капитальном обновлении, реконструкции и элементарном поддерживающем ремонте. По данным таблицы 2.5. видно, что количество проживающих в общежитиях за анализируемый период сокращается: в средне профессиональном образовании на 21,2%, в колледжах – на 3,98%, в университетах – на 22,64%. Не смотря на сокращение мест и рост цен на проживание, спрос на проживание в общежитиях со стороны учащихся остаются высоким. Увеличение объемов строительства и реконструкции студенческих общежитий позволяет в большей степени решать проблему размещения иногородних студентов, дает возможность талантливой, но малоимущей студенческой молодежи из всех регионов учиться в ведущих учебных заведениях, а вузам позволяет заняться реконструкцией старых общежитий за счет появления обменного жилого фонда.

Не смотря на явный рост количества компьютеров в данных учреждениях, необходимо продолжать процесс компьютеризации школ, так как данное количество не соответствуют современным нормам и стандартам. Информационные технологии позволяют увеличить объём и эффективность реализации интеллектуальных ресурсов, обеспечить хранение и передачу информации, а также обеспечивают доступ к информации, которая открыта вне зависимости от расстояния и времени. Компьютерные программы обеспечивают возможность дистанционного образования, активного учения, формирования умений самостоятельной поисково-исследовательской работы. Компьютеризация - удобное средство передачи информации, способствующее повышению качества и доступности образования.

На основе результатов исследования, материальная база одна из важнейших факторов качества образования и его совершенная удовлетворенность, составляет 8,32% опрошиваемых, 46,80% удовлетворенность средняя (приложение 9, таблица 9.1).

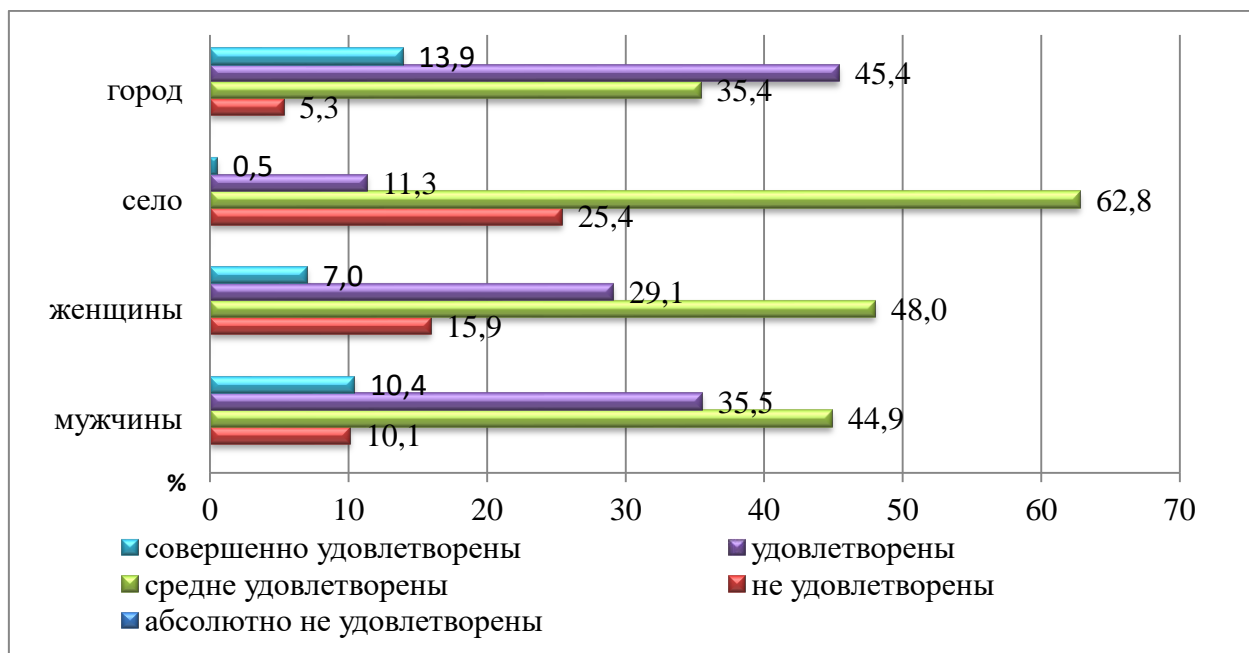


Рисунок 2.7. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова материально-техническим оснащением организации сферы образования (по полу и месту жительства), 2015 год  
 Источник: Разработана автором на основе результатов социологического опроса (Приложение 9.)

Ухудшение качества материально-технической базы и кадрового состава системы общего образования – закономерное следствие недостаточности её бюджетного финансирования.

Бюджетные средства, поступающие в общеобразовательные учреждения, составляют около 50% от всех расходов бюджета на образовательную систему. При этом общее образование практически полностью финансируется из средств центрального и местных бюджетов Р.Молдова. Кроме того, объёмы государственных средств, поступающих в систему общего образования, используются не всегда эффективно. Например, компьютеризация и подключение к Интернету сельских школ не будут использоваться должным образом без соответствующего квалифицированного обслуживания. Понятно, что для каждой такой школы потребуется расширить штат сотрудников, следовательно, и значительно увеличить затраты. Чтобы привлечь квалифицированных специалистов в сельские школы, нужно платить достойную заработную плату, предоставлять жильё и другие гарантии социального благополучия, так среди сельского населения совершенно удовлетворены - 0,5%, среди городского – 13,9% (рисунок 2.7).

Исходные данные опроса проведенные автором, дают возможность определить долю удовлетворенности платными услугами в сфере образования и по половому признаку. Из общей доли женщин, совершенно удовлетворенные 7%, не удовлетворенные 15,9%, а из общей доли мужчин участвующих в опросе доля совершенно удовлетворенных 10,4%, не удовлетворенных 10,1%.

*По мнению автора, материально-техническая база сферы образования деформирована. В меньшей степени в ней представлены данные, характеризующие спрос на образовательные услуги; в большей степени — ведомственные характеристики развития образования как системы учреждений (т. е. со стороны предложения образовательных услуг). Практически не разработаны методы состыковки различных потоков информации о спросе и предложении, которые позволили бы выявить несоответствия, оценивать варианты решения проблем и находить адекватные управленческие решения, эффективные для всех участников образовательного процесса [19, с.262-268].*

В Р.Молдова вопрос **технического оснащения медицинских учреждений** стоит достаточно остро. Проблема включает два аспекта: первый очевидный – обновление и расширение парка медицинского оборудования и специального транспорта; второй – общее оснащение амбулаторных и клинических учреждений – зачастую остаётся в тени. Однако второй аспект не менее значим, поскольку без соблюдения санитарно-гигиенических норм, врачебная деятельность невозможна.

Экономическая сущность затрат общества на развитие здравоохранения и, в частности, на содержание учреждений здравоохранения проявляется в том, что они содействуют росту национального дохода страны и повышению благосостояния народа, то есть имеют не только экономическое, но и социальное значение. Обычно это касается следующих расходов: питание больных, приобретение медикаментов и перевязочных средств, расходных медицинских материалов, медицинского оборудования и медицинской техники, мягкого инвентаря, заработная плата, начисления на оплату труда (страховые взносы), административно-хозяйственные расходы, коммунальные услуги, капитальный ремонт зданий и помещений и другие затраты, связанные с использованием имущества.

Поиск дополнительных источников финансирования для покрытия недостатка средств бюджетного финансирования, несмотря на рост затрат и фондов обязательного медицинского страхования становится актуальной проблемой для большинства медицинских организаций и обуславливает необходимость управления расходами посредством минимизации, результативности или выгоды затрат (Приложение 5). Введенные стандарты оказания помощи, наряду с наименованием заболевания, сроками



лечения включают критерии оценки качества, результата лечения, а также необходимый минимум затрат. А это, в свою очередь, требует изменения существующей модели финансирования.

В каждом районе имеется своя больница, а на республиканском уровне специализированная помощь оказывается в государственных медицинских институтах. В 2004 году, больницам был утвержден статус некоммерческих автономных учреждений, заключающих договор с Национальной Компанией Медицинского Страхования, что позволяет им планировать свою деятельность и управлять ею. Значительной проблемой для страны является неадекватное качество имеющегося медицинского оборудования. Некоторым республиканским и городским больницам удалось обновить, по крайней мере, часть своего оборудования. Однако в районных больницах проблема обновления оборудования остается острой. В стране не имеется какой-либо политики инвестирования в технологию и инфраструктуру лечебно-профилактических учреждений (ЛПУ).

Республика Молдова импортирует 95% всех лекарств, используемых в стране. Согласно решению 1994 г. [3], распределением и продажей медикаментов занимаются частные учреждения. В государственных медицинских учреждениях испытывается дефицит лекарственных средств, а в частном секторе на них завышаются цены. Приватизация в сфере здравоохранения помогла улучшить лекарственное обеспечение населения, но также создала потенциал для развития конфликта интересов. Гуманитарные учреждения продолжают играть важную роль в обеспечении населения республики основными лекарственными средствами, особенно детей и других уязвимых групп, молдовского общества.

На сегодняшний день уровень износа зданий муниципальных медицинских учреждений оценивается экспертами примерно в 59%. В старых постройках не хватает площадей и электрической мощности, в результате чего невозможно установить современное оборудование – диагностическое, физиотерапевтическое и пр. Во многих больницах и поликлиниках плохо функционирует приточно-вытяжная вентиляция, нет возможности поддержания нужного микроклимата (необходимой температуры и влажности воздуха). Если же говорить о личной гигиене пациентов, то условий для её поддержания подчас практически нет.

Для многих людей больницы стали олицетворением современной системы здравоохранения. Тем не менее во многих странах роль больниц скорой помощи пересматривается — упор переносится на амбулаторную диагностику и лечение вместо длительного лечения в больнице. Это приводит к сокращению больничных коек. В разных странах их число заметно различается. Кроме того, больничная помощь относительно

дорога, что служит экономическим стимулом для сокращения коечного фонда больниц. В связи с этим представляет большой интерес опыт стран, где произошло уменьшение коечного фонда, а также последствия такого сокращения для различных сторон.

Сокращение коек должно сочетаться с политикой, направленной на предупреждение ненужных госпитализаций, повышение эффективности стационарной помощи и содействие быстрой выписке. Для этого часто требуется развитие альтернативных медицинских служб, поэтому общие затраты на здравоохранение не уменьшаются. Сокращение больничного коечного фонда часто отрицательно сказывается на медицинском персонале. Популяризация реформ и понимание того, что сокращения приведут к росту нагрузки на работников, могут помочь в решении этих проблем.

Во многих клиниках проводится капитальный ремонт, однако при этом очень часто используются устаревшие проектные решения: например, облицованные кафелем перегородки в душевых, сложенные из кирпича или пазогребневых блоков. Трудоёмкость такого решения высока, оно «съедает» немало полезной площади помещений и препятствует их эффективному освещению. Но самое главное, что значительно усложняется уборка душевых, а со временем в труднодоступных местах и в швах между плитками неизбежно образуются колонии микроорганизмов и плесени.

Обязательное медицинское страхование предоставляет доступ к медицинским услугам в пределах ежегодно утверждаемого пакета услуг только 1/3 населения, оставляя вне системы некоторые уязвимые группы. После введения медицинского страхования было объявлено о всеобщем доступе к первичной и срочной медицинской помощи; однако, объем услуг, доступных на всеобщей основе для незастрахованных, гораздо меньше в сравнении с застрахованными. Доступ к обязательному медицинскому страхованию наиболее ограничен в сельских районах. Хотя дети, как уязвимая группа, были включены в список категорий, пользующихся бесплатным доступом к медицинскому страхованию, объем включенных услуг и компенсируемых медикаментов таков, что семьям все еще необходимо тратить достаточно много средств из семейного бюджета. Кроме того, стоимость медикаментов для населения является серьезным препятствием к доступу ко всем видам помощи. Как застрахованным, так и незастрахованным во многих случаях приходится платить за большинство медикаментов на уровне первичной помощи и амбулаторного лечения, а иногда и в условиях госпитализации.

Медицинские услуги, предоставляемые населению, не поддерживаются серьезным механизмом контроля качества. Механизмы реализации положений законов, регулирующих обязательства медицинского персонала и права пациентов, все еще

находятся в стадии разработки. Принимаются активные меры для разработки современных клинических руководств и протоколов. Однако, внедрение вновь разработанных протоколов в клиническую практику происходит медленно.

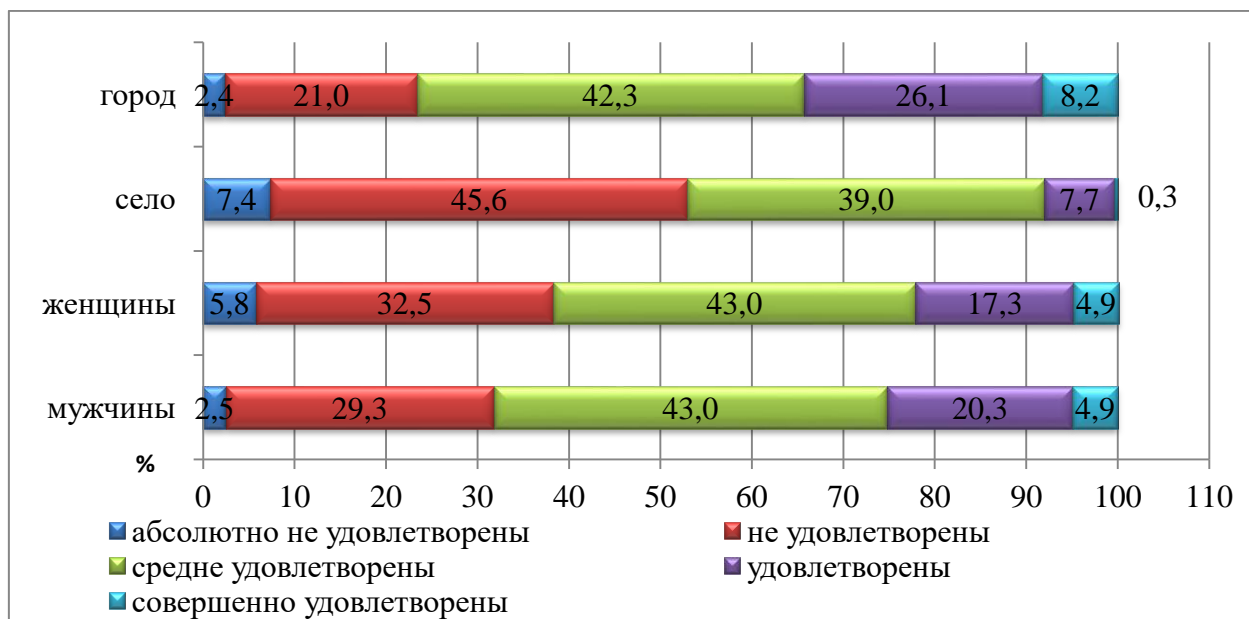


Рисунок 2.8. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова материально-техническим оснащением организации сферы здравоохранения (по полу и месту жительства), 2015 год  
 Источник: Разработана автором на основе результатов социологического опроса (Приложение 10)

Результаты исследования потребителей, услуг сферы здравоохранения указывают на технологическую отсталость сектора здравоохранения. Разница между состоянием материально-технической базы в сельской и городской местности не значительна, по данным социологического опроса (рисунок 2.8), так как уровень жизни и платежеспособности населения различен, в связи с этим требования к качественным услугам отличается. В городской местности повышается спрос на платные услуги здравоохранения, а в сельской, население предпочитают использовать бесплатные услуги. Так женская часть населения менее удовлетворена, средняя удовлетворенность составляет 36,9% на 2,7% ниже, чем у мужчин. Устаревшее, неисправное оборудование, а во многих случаях и отсутствие такового на всех уровнях системы здравоохранения замедляет внедрение новых электронных технологий в клиническую практику, увеличивая разрыв между качеством здравоохранения в Молдове и странах ЕС.

Низкий уровень подготовки и мотивации работников здравоохранения ставит под вопрос способность сектора здравоохранения обеспечить достаточным числом хорошо подготовленных и преданных своему делу медицинских работников. Проблема массового ухода специалистов из медицинского сектора очевидна и требует решения. В Молдове не существует официального определения долгосрочного ухода, который представляет собой

спектр социальных и медицинских услуг, предоставляемых различными государственными органами и неправительственными организациями. В основном, долговременный уход обеспечивается на уровне семьи. Существующий институциональный потенциал не в состоянии адекватно удовлетворить потребности, и не соответствует стандартам качества адекватного ухода. На сегодняшний день, под давлением негосударственного сектора и сообщества доноров, было разработано ограниченное число стандартов в этой сфере.

*По мнению автора, влияние финансового кризиса на сектор здравоохранения, в большой мере будет зависеть от ответных действий государства и времени их реализации. Отсутствие такой стратегии в настоящее время указывает на неготовность руководства здравоохранением принимать меры в связи с сегодняшним и будущим влиянием финансового кризиса. Возможное сокращение финансирования здравоохранения в результате уменьшения поступлений от обязательного медицинского страхования и падения доходов государственного бюджета, может привести к ухудшению финансовой ситуации в медицинских учреждениях и подвергнуть угрозе устойчивость данного сектора. В результате вероятных финансовых проблем может пострадать материально-техническая база, лекарственное обеспечение больниц и доступность возмещаемых медикаментов в учреждениях, предоставляющих первичную помощь [21, с. 422-425].*

В сфере культуры Молдовы осуществляют деятельность более 3000 (с учётом филиалов) бюджетных организаций культуры музейного, библиотечного, театрального, концертного, культурно-досугового, методического, образовательного и других типов.

Существование на сегодняшний день целого ряда проблем в отрасли ограничивает обеспечение конституционных прав на доступ к услугам учреждений культуры и развития творческих способностей граждан. Обеспечение доступности, повышение качества и расширение видов предоставляемых населению региона услуг в сфере культуры напрямую зависит от **состояния материально-технической базы учреждений культуры**, обеспеченности зрительными местами в досуговых и концертно-зрелищных учреждениях, достаточным количеством посадочных мест в общедоступных библиотеках, условий осуществления деятельности учреждений образования отрасли.

Культурное наследие любого народа составляют не только произведения художников, архитекторов, музыкантов, писателей, труды ученых и т. д., но и нематериальное достояние, включающее фольклор, народные промыслы, фестивали, религиозные ритуалы и т. п.

Давно выделился и стал самостоятельным такой вид туризма, как культурный, или познавательный. Его основой является историко-культурный потенциал страны, включающий всю социокультурную среду с традициями и обычаями, особенностями бытовой и хозяйственной деятельности.

Минимальный набор ресурсов для познавательного туризма может дать любая местность, но для его массового развития требуется определенная концентрация объектов культурного наследия, среди которых можно выделить: памятники археологии; культовую и гражданскую архитектуру; памятники ландшафтной архитектуры; малые и большие исторические города; сельские поселения; музеи, театры, выставочные залы и др.; социокультурная инфраструктура; объекты этнографии, народные промыслы и ремесла, центры прикладного искусства; технические комплексы и сооружения.

Охрана культурных ценностей имеет предварительную, консервационную, реставрационную и специальную степень, которая нуждается в постоянном финансировании. Ведь культурные ценности страны являются лицом государства в целом, как на местном уровне так и на международном. Развитие туризма в стране способствует сохранению культурных ценностей молдавского народа, повышению имиджа республики.

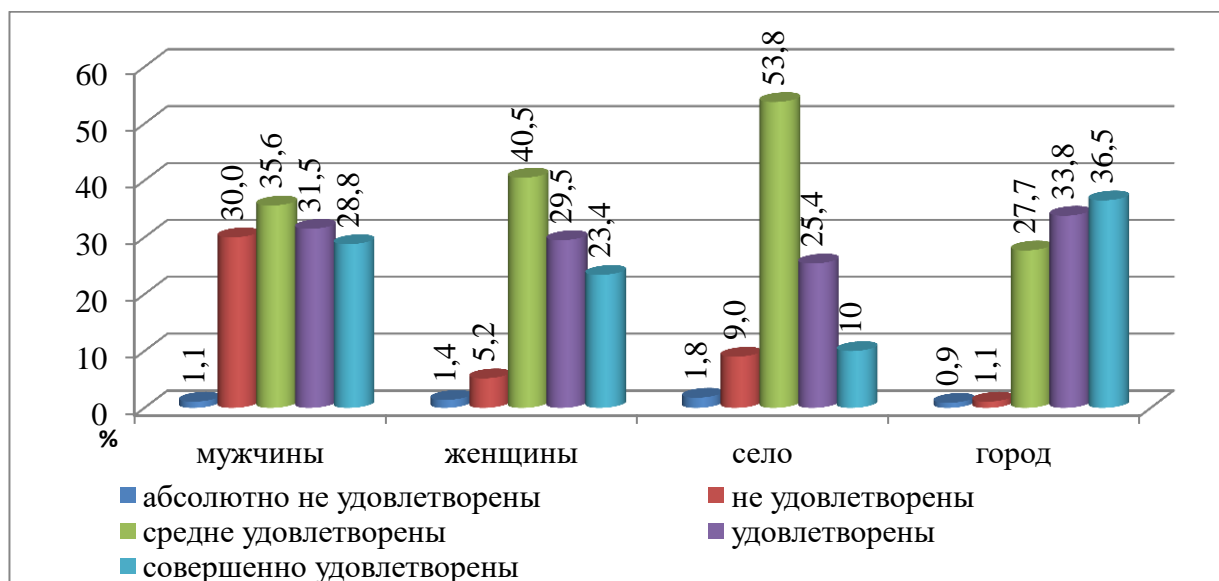


Рисунок 2.9. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова материально-техническим оснащением организации сферы культуры (по полу и месту жительства), 2015 год

Источник: Разработана, автором на основе результатов социологического опроса (Приложение 11)

Инженерная инфраструктура зданий, техническое оснащение большинства учреждений культуры не соответствуют современным требованиям предоставления услуг в сфере культуры. Состояние материально-технической базы учреждений культуры характеризуется как необходимое условие для удовлетворения культурных потребностей

населения: 23 % зданий и помещений учреждений культуры в республике требуют капитального ремонта, из них 15% находятся в сельской местности, 71 % зданий и помещений требуют оснащения системами пожарной сигнализации и оповещения. Так, по данным опроса, абсолютно не удовлетворены 1,8%, не удовлетворены услугами сферы культуры в сельской местности 9%, данные показатели значительно отличаются от результатов опроса городской местности (0,9% и 1,1%). Несмотря на это, показатели средней удовлетворенности и удовлетворенности в целом в сельской местности в сумме составляют 79,2% (рисунок 2.9).

Следовательно, что именно сельская местность часто выступает в роли главного хранителя исторических связей, традиций и обычаев, народной мудрости, а также объектов духовного, культурного и природного наследия. Население чтит и соблюдает вековые традиции, обычаи. Приобщение молодежи к поддержанию традиций становится все более трудным занятием. Ситуация усугубляется тем, что обозначенные процессы протекают на фоне относительного благополучия крупных городов, что в существенной мере маскирует проблемы и смягчает общее восприятие картины. Между тем деструктивные процессы продолжают усиливаться, что отражается на облике и функционировании сельских территорий и обуславливает острую потребность в поиске путей вывода сельской местности из культурного кризиса.

В районах наблюдается старение сельского населения из-за массовой миграции молодежи в города, которые не хотят мириться с неудовлетворенными условиями труда, не обустроенностью быта, невозможностью социально- культурного развития. Молодая семья, не видит перспектив проживания в сельской местности. Демографические изменения последних лет свидетельствуют о повсеместном распространении сельской депопуляции, которая, охватила уже многие сельские районы страны. В условиях кризиса молодежь лишается рабочих мест. В результате, жизнь сельского молодого человека, сводится к мыслям о том, как заработать деньги хотя бы на продукты питания.

На основе опроса проведенный автором, от общей доли респондентов удовлетворены услугами сферы культуры мужчины - на 31,5% и женщины - на 29,5%. Низкий процент удовлетворенности связан с тем, что недостаточное финансирование и слабая материально-техническая база учреждений культуры увеличивают разрыв между культурными потребностями населения и возможностями их удовлетворения. Требуются работы по строительству и реставрации, отделочным работам и установка специального оборудования для учреждений культуры.

Возможность обеспечения качественного уровня и новых форм предоставления услуг культурного характера может быть достигнута проведением реконструкции

существующих и строительством новых объектов культурного и сервисного назначения. Получение образовательных услуг в учреждениях сферы культуры ограничено недостаточной обеспеченностью учебными площадями.

Городские и сельские библиотеки также находятся в плачевном состоянии. Отсутствие соответствующих площадей, изношенность зданий, отсутствие современной литературы, посещаемость читателей в связи с этими критериями очень снизилась, население практически отказалось от услуг библиотек и активно используют сеть Internet.

Концертные залы, дома культуры нуждаются в финансовой помощи, несоответствие их материально-технической базы, приводит к сокращению или практическому отсутствию концертных программ и развлекательных мероприятий.

Необходим пресмотр процесса организации материально-технической базы отрасли культуры в разработке целых долгосрочных программ в этом направлении, что позволит:

- ✓ повысить эффективность капитальных вложений за счёт концентрации ресурсов различных уровней бюджетной системы на наиболее важных, первостепенных объектах и муниципальной собственности;

- ✓ обеспечить долгосрочное планирование размещения, развития и оптимизации сети учреждений отрасли в соответствии с требованиями действующего законодательства, предусматривающего возможность предоставления субсидий на строительство и реконструкцию объектов муниципальной собственности.

Актуальность этих мероприятий заключается в том, что на современном этапе, управление материальными ресурсами играет большую роль в развитие учреждений в целом. Как отмечалось ранее, успешное развитие услуг социально-культурной сферы, как и любой другой сферы экономики страны, находится в прямой связи с созданием и укреплением ее материально-технической базы. В тоже время для организации прибыльной работы учреждений социально-культурной сферы услуг необходимо создание эффективной и современной модели притока материальных ресурсов учреждений.

*По мнению автора, модификация материально-технической базы учреждений заключается в том, чтобы, оснастить её отрасли необходимыми мощностями и основными фондами, осуществив для этого программу капитальных вложений и строительных работ, которые нуждаются в постоянном финансировании. Несмотря на трудности перехода к рыночной экономике, учреждениям социально-культурной сферы обязаны уделять пристальное внимание вопросам создания и укрепления материально-технической базы, поиск новых финансовых потоков, привлечение инвесторов, участие в различных проектах [109, с.96-97].*

### 2.3 Проблемы территориального развития социальных услуг

Социально-экономическое положение района отражает уровень развитие его производительных сил, характеризует объемы произведенного валового районного продукта (ВРП) и определяет бюджетные возможности территории и объем денежных потоков, в том числе и на развитие услуг социальной сферы. В целом территориальная организация платных услуг населению отражает социальную и экономическую неоднородность молдавского пространства. В то же время экономическая освоенность территории определяет доступность платных услуг, прежде всего социально-культурного характера, и возможность решения проблем развития человеческого потенциала.

Периферийное положение большинства населенных пунктов обуславливает наличие в них самого сложного набора социальных проблем — минимальную доступность разного вида услуг, не развитой инфраструктуры и материально-технической базы в сочетании с низким качеством оказываемых услуг.

Огромное воздействие на формирование и развитие сферы платных услуг оказывает исторически сложившееся размещение ведущих отраслей в столичных городах. До сих пор крупные города Р.Молдова отличаются высоким уровнем территориальной концентрации сферы платных услуг. Так, в 2015 году, несмотря на, то что в селах проживала большая часть населения республики т.е. 57,5% (1511051 человек), а в городах 42,5% (2042005 человек), миграция и отток населения в города не прекращался [90].

Отток населения из сельской местности происходил, в основном, либо с целью приобретения в комфортной и качественной жизни, (получения качественных услуг образования, здравоохранения и культуры и т.д), либо с целью поиска перспективных условий для самореализации и саморазвития.

Воздействие этих факторов на территориальную организацию сферы услуг находит отражение в сложившемся размещении. Так в 2015 году население, мун. Кишинева – 22,9%, Центр – 29,9%, Север – 27,9%, в достаточной мере обеспечено доступными, разнообразными, качественными видами услуг. Самый низкий показатель доли услуг находится на Юге республики – 14,9% и в АТО Гагаузии - 4,5% [123].

На данную ситуацию влияет не только фактор внутренней миграции, но и демографический фактор, так как изменение численности населения увеличивает или, наоборот, сокращает объем покупательского спроса и, следовательно, непосредственно влияет на состояние потребительского рынка. Более сложным является воздействие на характер и интенсивность в сфере спроса сдвигов в социальной и возрастной структуры населения. С одной стороны, рост рождаемости вызывает увеличение потребности в целом ряде товаров и услуг. С другой стороны, увеличение числа потребителей без



соответствующего роста их доходов приводит к снижению среднего уровня потребления. Кроме того, необходимо принимать во внимание, что когда происходят сдвиги в возрастной структуре населения, это сказывается на показателях душевого товарооборота. То есть реакция потребительского спроса на демографические факторы неоднозначна и может быть весьма противоречивой.

Становление *услуг системы образования*, адекватным требованиям потребителей территории Р.Молдова с учетом ее специфических особенностей, представляет движение молдавского образования в направлении демократизации и модернизации. Поставленная перед системой образования РМ задача обеспечения доступности качественного образования, независимо от места расположения учреждения и места проживания его потребителей, усиливают значимость контроля за качеством образования в районах. Обязанность учреждений образования Р.Молдова обеспечить качество образования, соответствующее задачам социально-экономического развития регионального образования и удовлетворения потребностей местного сообщества, актуализирует общественные институты оценки качества.

В современных условиях на социально-экономическое положение отдельных территориальных образований воздействует целый ряд факторов, в силу влияния которых происходит стремительное разделение территорий на различные группы по уровню социально-экономического развития. Уровень социально-экономического развития территории (финансовое положение, уровень доходов, демографические показатели, климатические и географические условия и т.д.) в значительной степени регулирует образовательные потребности населения, запросы работодателей и социокультурные ожидания всего местного сообщества. В свою очередь, выравнивание качества образовательных услуг, предоставляемых периферийными учреждениями, является одним из факторов устранения диспропорций в социально-экономическом развитии районов.

На территории РМ большая доля учреждений системы образования расположена в центральной части республики так в 2010 году их было 454 учреждений, или на 6,6% меньше чем в 2015 году; и на Севере страны в 2010 году было 444 учреждений, или на 9% меньше, чем в 2015 году [90. с. 104]. На Юге страны в 2015 году, по сравнению с 2010 годом количество учреждений сократилось на 3 единицы, а в АТО Гагаузии на 1 единицу. В столице страны на 100 мест в школах приходится 106 человек на 6 мест больше по сравнению с 2015 годом. Большая доля учреждений и учащихся системы образования расположена в городской местности, так в мун. Кишинев - 160 учреждений системы образования, в Оргееве - 62, Сороках - 58 и в Кагуле - 56 [90.с.104], что способствует внутренней миграции, с целью получения качественного образования (т.к в крупных

городах республики возможно эффективно приобщиться к румынскому языку, не разрывая связь с родным языком (русским, украинским, гагаузским, цыганским и еврейским), что обеспечивают гармоничное развитие личности расширяет возможности его в самореализации.

Неблагоприятная демографическая ситуация приводит к тому, что развивается тенденция снижения количества учащихся, это особенно болезненно сказывается на сельских школах. В настоящее время уже происходит сокращение начальных сельских школ. В городах данная ситуация не так сильно, проявляется т.к. большинство семей мигрировали в крупные города страны, но самый большой поток приходится на столицу республики. Преимущества крупных городов республики в том, что программы образования намного доступны, материально-техническая на должном уровне, качество педагогического персонала выше, развита инфраструктура, разнообразие форм обучения, информационное обеспечение. В крупных городах, в отличие от сел, есть учреждения средне профессионального и средне специального, высшее образования. Но данные учреждения также нуждаются в реструктуризации, так как условия образования, качество образования не соответствуют с Европейским стандартам.

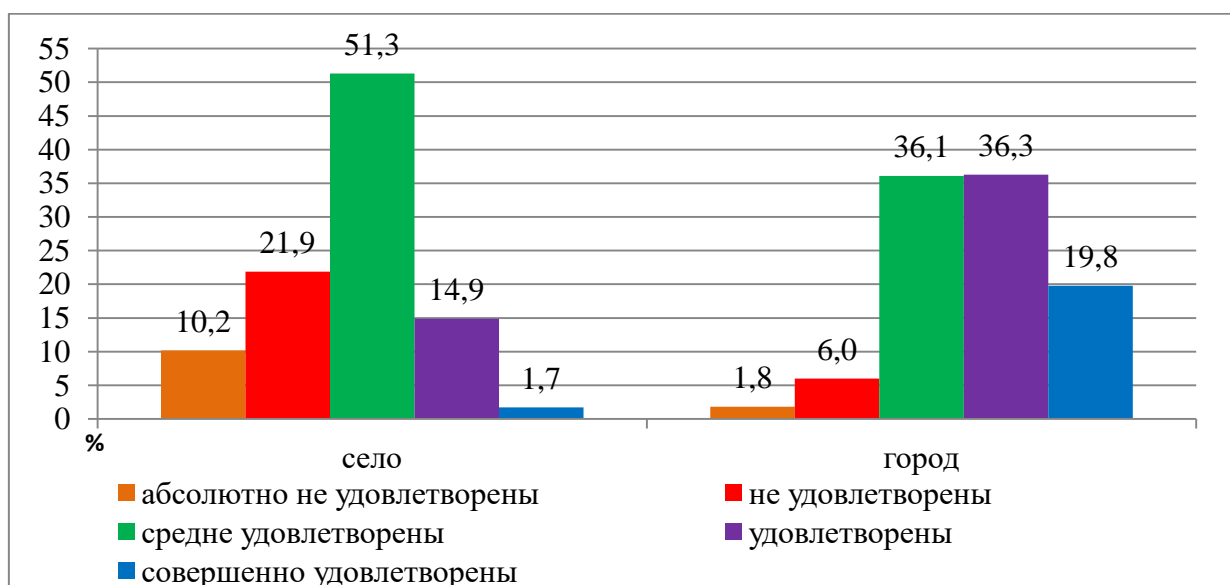


Рисунок.2.10.Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами в сфере образования (по месту проживания), 2015 год

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса. (Приложение 9.)

Проведенный автором социологический опрос, выявил, что население Р.Молдова, в сфере услуг системы образования, городской местности, совершенно удовлетворенных - на 19,8%, средняя удовлетворенность – на 36,1%, полная неудовлетворенность – на 6,0%. Данные результаты в сельской местности существенно ниже, чем в городской:

совершенно удовлетворены 10,2 населения, полностью неудовлетворены 1,7% населения (рисунок 2.10).

Рассматривая сельские образовательные учреждения в сравнении с городскими учреждениями, необходимо отметить, что сельская местность, в отличие от городской, ограничивается только дошкольными учреждениями и учреждениями начального и общего образования, а в некоторых селах присущи и учреждения дополнительного образования. Но незаинтересованность в образовании немалой части сельских учащихся проявляется более остро, чем в городе. Ухудшается социально-демографическая характеристика сельских педагогических коллективов. Уменьшается доля мужчин в общем количестве, работающих учителями. Ограничены возможности обновления педагогических коллективов в сельской местности. В современных условиях из-за финансово-экономических причин имеются большие сложности в переподготовке и повышении квалификации сельских учителей. Выпускники школ из села нередко оказываются в проигрышном положении при поступлении в высшие и средние специальные учебные заведения, так как не выдерживают конкурса в силу слабых знаний. К примеру, при сдаче БАК в 2014 году, доля учеников, не сдавших составило 56% из которых большая часть относилась к сельскому населению.

Услуги образования в сельской местности имеет свои специфические особенности, связанные с особым укладом в сельской местности. Проблемами нередко являются транспортная доступность к школе отдаленных сел и слабость материально-технической базы организаций социального обслуживания. Для повышения качества оказания социальных услуг и обеспечения социальной поддержки в сельской местности в этом направлении необходимо: создание без барьерной среды для маломобильных групп населения на объектах социальной инфраструктуры сельской местности; расширение мер социальной поддержки на основе укрепления материальной базы учреждений системы образования, организация социального обслуживания населения; сооружение плоскостных спортивных сооружений и стадионов в сельской местности и т.д.

*По мнению автора, экономический рост невозможен без опережающего развития уровня образования участников общественного производства. С точки зрения теории человеческого капитала, образование является базисом экономического развития общества и государства. Более высокий уровень образования улучшает экономическое положение как отдельных граждан сельского и городского населения, создавая условия для социальной мобильности и обеспечивая доступ к более оплачиваемой работе и высокому социальному положению, так и в обществе в целом, формируя потенциал*

*высокообразованной и квалифицированной рабочей силы, обеспечивающей повышение эффективности и технологичности производства [55, с.82-86].*

**Услуги здравоохранения** является элементом социальной защиты, а также важным сектором экономики. Здоровье населения как фактор социально-экономического развития нуждается в государственной поддержке и долгосрочных инвестициях. Формирование эффективно функционирующей отрасли здравоохранения необходимо для повышения качества человеческого капитала государства, обеспечения его устойчивого развития, предотвращения угрозы здоровью населения, сокращения бюджетных расходов на оказание врачебной помощи в условиях роста и распространения неинфекционных заболеваний и старения населения не зависимо от территориального расположения. В широком перечне условий, оказывающих влияние на уровень здоровья нации, ведущими являются социально-экономические факторы, образ жизни городского и сельского населения, окружающая среда, а также наличие эффективных служб здравоохранения.

Меняющиеся потребности населения и модели предоставления услуг здравоохранения в городской и сельской местности требуют, прежде всего, наличия квалифицированных и узкоспециализированных врачебных кадров. Уровень обеспеченности ими значительно различается в Центральной части республики по сравнению с Северной и Южной. Обеспеченность населения Республики Молдова врачебным персоналом устойчиво увеличивается и при этом нивелируется в территориальном разрезе. В частности, в 2010 году, обеспеченности врачами составило 12780 врачей, на 1,8% больше чем в 2015 году. Самая высокая обеспеченность врачами в мун. Кишинев в 2015 году их число достигло до 2199 врачей, а самая низкий – АТО Гагаузия (таблица 2.6).

Также обеспеченность населения республики средним медицинским персоналом в территориальном разрезе устойчиво снижается и дифференцирована в большей степени, чем обеспеченность врачами. Очень низкая заработная плата врачей и медсестер, по всей республике не зависимо от района, создают большую текучку кадров в системе здравоохранения в целом, как в городской, так и в сельской местности. Предпосылки данной ситуации являются отток кадрового персонала в городскую местность в связи с несоответствующими условиями работы, не развитой инфраструктурой, в сельской местности не возможно, предоставлять качественные медицинские услуги. Требовать высокого качества при таком уровне оплаты труда не возможно. Врачи в этой ситуации вынуждены набирать себе больше ставок и дежурств, на качество данных услуг, что отражается негативно.

Таблица 2.6. Количество врачей, медицинского персонала, больничных коек в Р.Молдова в территориальном разрезе за период 2010 – 2015 годы

Годы	Районы Р.Молдова	Врачи	Медицинский персонал	Число коек
2010г.	<b>Всего</b>	<b>12780</b>	<b>27519</b>	<b>22021</b>
	Министерство Здравоохранения Всего	10619	23003	19838
	Г.Кишинев	2233	3497	2415
	Север	2038	5989	4109
	Центр	1628	4595	2910
	Юг	800	2782	1803
	АТО Гагаузия	304	1049	596
	Республиканские учреждения	3626	5091	8005
	Другие Министерства	2161	4516	2183
2015г.	<b>Всего</b>	<b>13012</b>	<b>24602</b>	<b>18803</b>
	Министерство Здравоохранения Всего	10397	21527	1683
	Г.Кишинев	2199	3218	2385
	Север	1866	5574	3292
	Центр	1612	4343	2528
	Юг	747	2496	1361
	АТО Гагаузия	302	985	495
	Республиканские учреждения	3671	4911	6773
	Другие Министерства	2615	x	1969
Изменение к 2010 году %	<b>Всего</b>	<b>+1,8</b>	<b>-10,6</b>	<b>-14,6</b>
	Министерство Здравоохранения Всего	-2,1	-6,4	-15,1
	Г.Кишинев	-1,5	-7,8	-1,2
	Север	-7,8	-6,9	-19,9
	Центр	-0,9	-5,5	-13,1
	Юг	-6,6	-10,3	-24,5
	АТО Гагаузия	-0,7	6,1	-16,9
	Республиканские учреждения	+1,2	+8,7	-15,4
	Другие Министерства	+21	x	-9,8

Источник: Разработана автором на основе данных НБС, [www.statistica.md](http://www.statistica.md) (визит 16.01.2017)

Наряду с положительной динамикой обеспеченности врачами и отрицательной обеспеченности средним медицинским персоналом в целом по Р.Молдова и в территориальном разрезе, в 2015 году по сравнению с 2010 годом наблюдается тенденция спада обеспеченности населения больничными койками. Также количество больничных коек не соответствует количеству поступивших больных, стационарное лечение трансформируется в домашнее, т.е. пациент получает не соответствующее и не качественное лечение. Частота данных ситуаций встречается регулярно в сельской местности.

Данная ситуация сохраняется и в столице республики. Так, число больничных коек в мун. Кишинев на 2015 год составляют 18803 единиц, что на 14,6% меньше чем в 2010 году (таблица 2.6.). Часто этот показатель используют как показатель развития системы здравоохранения.

По мнению автора, больничная койка — это всего лишь предмет мебели, на котором больной может лежать. Чтобы больничная койка вносила заметный вклад в способность медицинского учреждения лечить больных проблематично, ей должны сопутствовать необходимая инфраструктура, включая квалифицированный медицинский и управленческий персонал, должный уход за больными, оборудование и медикаменты. Кроме того, существует множество различных типов больничных коек и зависимости от установленного диагноза больных, они имеют различное предназначение. Койка для больного, проходящего реабилитацию после инсульта, значительно отличается от койки для больного с полиорганной недостаточностью, которому требуются ИВЛ, гемодиализ и инфузионная терапия. Дело осложняется еще и тем, что не все кровати, находящиеся в больнице, учитываются при подсчете коечного фонда, подобные моменты встречаются в сельской местности. Это кровати для родственников больных (часто размещаемые в детских отделениях), кровати для здоровых новорожденных и койки для больных, поступающих в отделение амбулаторной хирургии. Наконец, есть некоторые предметы мебели, которые не являются койками, но могут быть причислены к ним, например, кресла для проведения гемодиализа. Сокращение части коек в территориальном разрезе произошло в результате закрытия плохо оснащенных небольших больниц, затем местные органы власти преобразовали многие небольшие больницы в учреждения первичной медицинской помощи.

В целом для системы охраны здоровья сельского населения характерна ограниченная доступность медицинской помощи и низкая эффективность медико-социальных и профилактических мероприятий. Задача сближения уровней медицинской помощи городскому и сельскому населению остается актуальной. Так, 16,9% населения сельской местности, совершенно удовлетворен услугами здравоохранения, в городской местности, данный показатель на 2015 год, составил 20,7%. Доля полностью неудовлетворенного населения в городах составило 2,3%, что на 0,3% меньше чем в селах (рисунок 2.11).

Обращаемость сельских жителей за медицинской помощью значительно ниже, чем городских. При этом чем дальше от медицинского учреждения находится населенный пункт, тем реже жители обращаются к медицинским работникам. Основной объем услуг медицинской помощи оказывается средним медицинским персоналом. Сельский житель

затрачивает на посещение медицинского учреждения намного больше времени, чем городской. Оснащенность сельских медицинских учреждений значительно хуже, чем городских, квалификация персонала ниже, чем в среднем в здравоохранении.

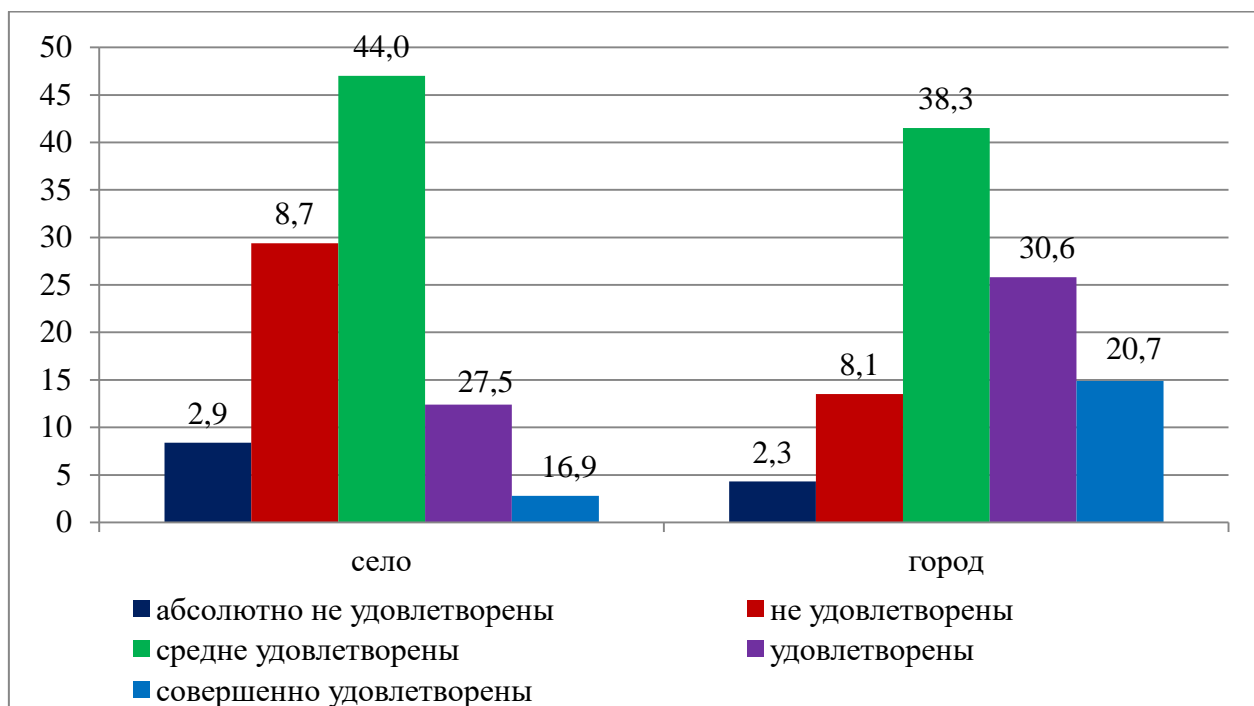


Рисунок 2.11. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами в сфере здравоохранения (по месту проживания), 2015 год, %

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса (Приложение 10.)

Особенности организации медицинской помощи жителям села — значительная децентрализация амбулаторной помощи и выраженная централизация стационарной. Основной кадровый ресурс на селе — средние медицинские работники. Врачебный персонал в большей степени сконцентрирован в районных больницах, осуществляя прием населения по месту основной работы и на выездах по определенному графику в отдаленные сельские населенные пункты, в составе специальных бригад.

Возникшая тенденция сокращения числа районных и сельских участковых больниц и увеличения числа центральных районных больниц обусловлена доказанной экономической нецелесообразностью существования больничных медицинских учреждений малой коечной мощности. В крупных медицинских учреждениях (центральные, районные больницы) расходуют меньше средств на одно койко-место на хозяйственно-технические нужды, отопление, содержание обслуживающего персонала, питание, инженерно-техническое обслуживание. Кроме того, это позволяет эффективно использовать диагностическое оборудование, квалифицированный медицинский

персонал, внедрять современные медицинские технологии и, тем самым, предоставлять населению более качественную квалифицированную медицинскую помощь. В связи с этим сельские участковые больницы в ряде районов Р.Молдова перепрофилируют во врачебные амбулатории.

*По мнению автора, составляющими качества медицинской услуги должны быть: месторасположение клиники, наличие парковки или близость остановки транспорта, чистота и качественный ремонт, отсутствие очередей, внимательность, вежливость, искренность персонала, наличие постоянно обновляющегося сайта, новое оборудование, комфортное пребывание в палатах, наличие аптеки и кофе-аппаратов, квалифицированная медицинская помощь, отсутствие осложнений, возможность консультаций с доктором после выписки из стационара и многое-многое другое.*

*Проблемы в сфере здравоохранения РМ следует решать прежде всего на государственном уровне и частного сектора экономики. Необходимо инвестировать средства в обучение молодых специалистов-медиков, а также улучшить качество предоставляемых в каждом медицинском учреждении услуг. Так как в большинстве больниц республики устарело оборудование, необходимо срочно заняться его переоснащением [21, с.422-425].*

Воспитание культурного человека требует повышения образовательной роли культуры в обществе, расширения сфер для реализации творческого потенциала личности и увеличения доступности **культурных услуг**. Образовательная функция культуры предполагает воспитание в личности индивидуального ощущения мира, творческого и эстетического начала, что является основой конкурентоспособности человека. Создание городов и сел и позиционирование РМ через высокий уровень культуры ее жителей определяется в первую очередь системой образования и учреждениями сферы культуры, которые включают все современные институты социализации. Основное воздействие по привлечению населения к культурным и духовным ценностям необходимо направить на население республики как главного агента развития общества. Поэтому воспитание культурного человека требует интеграции усилий в разработке специализированных культурно-просветительских программ всей сети организаций культуры, общеобразовательных учреждений, системы дополнительного образования и эстетического воспитания, досуговых учреждений.

В городе идет характерная для общества с рыночной экономикой конкурентная борьба за потребителя между культурой и другими формами проведения досуга. Низкий качественный уровень, отсутствие новых идей, устаревшая материально-техническая база и кадровый дефицит приводят к тому, что спрос на услуги муниципальных учреждений



культуры остается низким, несмотря на то, что соцопросы показывают высокий уровень культурных потребностей в целом. В связи с этим необходимо разработать и реализовать комплекс мер по повышению общественной и экономической эффективности функционирования ряда учреждений культуры.

Рост экономических показателей не является самоцелью для учреждений культуры. Существенная часть возложенных на них функций должна быть обеспечена стабильным бюджетным финансированием. Однако степень неизбежной бюджетной поддержки может быть различна у разных типов учреждений. Многие из них в состоянии привлекать дополнительные средства для своего развития.

Современная библиотека - это субъект рынка, на который распространяются все законы рыночной экономики. Библиотека, как и любое другое предприятие, организация, обязана ориентироваться, прежде всего, на потребителя. Для библиотек, уже активно работающих на рынке и продолжающих развивать платные услуги, наступает момент, когда для обновления производства и разработки более высококачественных услуг необходима переориентация на потребителя, что требует серьезного анализа положения на рынке, выявления принципов действия рыночных механизмов в библиотечной сфере.

Переход к формированию набора библиотечных услуг, основанного на потребительском факторе, - сложная задача, требующая принятия решений о конкретных особенностях услуг, анализа реальных условий функционирования библиотеки, специфики ее профиля с учетом потребностей и ожиданий пользователей. В условиях рыночной экономики библиотеки вынуждены самостоятельно зарабатывать деньги, предоставляя платные услуги. Платные услуги возникают в библиотеках отнюдь не только из желания библиотек выжить, но и оттого, что пользователи (читатели) ждут от современной библиотеки больше, чем заложено в ее стандартном функционале, и готовы за это платить. Поэтому развитие платных услуг стоит рассматривать как некую данность, возникшую по ходу развития библиотек.

Численность библиотек в 2014 году в городской местности Р.Молдова составило количество 158 единиц, а в сельской 1195 единиц. По данным таблицы 2.7 количество экземпляров книг и журналов 9,0 млн. в сельской местности, что на 1,4 млн. больше по сравнению с городской местностью, это связано с тем, что в сельских библиотеках сохранились книги и журналы XX века (таблица 2.7.). Инфраструктура местности некоторых сел не соответствует условиям для проведения качественной Интернет сети, что служит единственным и современным источником получения новейшей информации.

В городской местности частыми посетителями библиотек являются ученики начального и общего образования, средне профессионального и средне специального и

студенты высшего образования. Так студенты-заочники, получают комплект литературы на семестр или пользуются литературой в библиотеках по месту жительства. Читатели городской местности покупают литературу чаще, чем жители сельской местности.

Таблица 2.7. Показатели деятельности общедоступных библиотек Р.Молдова по типу местности за период 2010-2015 годы

Число библиотек, печатной продукции	Период анализа						Изменя к 2010г. %
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<b>Городская местность</b>							
Число библиотек	162	162	161	158	155	158	-2,5
Книги и журналы млн.экз.	7,7	7,6	7,6	7,6	7,6	7,6	-1,3
Число книг и журналов, на 100 жителей	520	509	509	506	504	503	-3,3
<b>Сельская местность</b>							
Число библиотек	1218	1221	1213	1210	1205	1195	-1,9
Книги и журналы млн.экз.	9,3	9,3	9,3	9,3	9,2	9,0	-3,2
Число книг и журналов, на 100 жителей	449	447	450	453	448	440	-2,0

Источник: Разработана автором на основе данных НБС, [www.statistica.md](http://www.statistica.md) (визит 17.01.2017)

В сельской местности источники литературы устаревают быстрее, это связано с ускорением технического прогресса. Недостаток количества экземпляров в фонде также влияет на то, что пользователи используют устаревшую литературу или Интернет. Школьники и студенты привыкли иметь всю литературу дома и не охотно, особенно на первых курсах, посещают читальный зал. Существует также проблема нехватки новых учебников, в библиотеках, учреждений начального и общего образования, средне профессионального и средне специального образования и высшего образования. Отрицательные оценки у многих учащихся, связаны с недостаточным количеством экземпляров необходимых научных журналов. Страдает также и ассортимент, не всегда представлен весь спектр необходимой тематики. Отсутствуют новые иностранные журналы, причина одна – недостаток финансирования.

Плохие условия для работы, часто в холодное время года, в залах сельской местности холодно, непривлекательный интерьер, теснота в библиотеках. Практически отсутствуют услуги электронной библиотеки, имеются устаревшие модели компьютеров и пр.

*По мнению автора, возможности для всестороннего развития личности в сельской местности расширяются если, объединить усилия библиотек, музыкальных школы, детских школ искусств, киноустановки, спортивных школ, тесно взаимодействующих с общеобразовательной школой.*

Таблица 2.8. Число домов культуры Р. Молдова по типу местности за период 2010-2015 год

Число домов культуры, мест в зрительских и лекционных залах	Период анализа						Изменения к 2010г. %
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
<b>Городская местность</b>							
Число домов культуры	76	76	76	81	79	80	+5,3
Число мест в зрительских и лекционных залах:							
всего, тыс.	33	34	34	34	33	34	+3,0
на 1000 жителей	22	23	23	23	32	23	+4,5
<b>Сельская местность</b>							
Число домов культуры	1152	1154	1158	1151	1150	1138	-1,2
Число мест в зрительских и лекционных залах:							
всего, тыс.	303	303	302	301	302	298	-1,7
на 1000 жителей	146	146	146	146	147	146	-

Источник: Разработана автором на основе данных НБС, [www.statistica.md](http://www.statistica.md) (визит 17.01.2017)

Дома культуры располагают возможностью самореализации личностей независимо от уровня доходов, если ввести льготное обслуживание категорий незащищенного населения и расширения благотворительных мероприятий. Совершенствование форм обслуживания населения с ограниченными физическими возможностями, возможно при оснащении домов культуры специализированным оборудованием. Так, в 2015 году количество домов культур в городской местности сократилось на - 4 единицы, а в сельской на – 14 единиц, за анализируемый период 2010-2015 годы (таблица 2.8).

Для проведения более качественного обслуживания населения города и района дома культуры нуждаются в профессиональной звуковой, световой и видео аппаратуре. Для проведения киносеансов на сегодняшний день нет современной цифровой аппаратуры. На сегодняшний день отмечается наличие устаревших экранов, плохое качество воспроизводимой пленки, неразборчивый звук. Дома культуры испытывает острую необходимость в кадрах. Не развивается должным образом направление хореографического искусства, вокального и хорового искусства, инструментального искусства, современных молодежных направлений. Для полноценной работы клубных структур необходимо создать все условия для творческой работы.

Важной составляющей деятельности домов культуры является организация фестивалей, конкурсов и других мероприятий творческого характера, позволяющих решать вопросы профессионального мастерства исполнителей, поддержки и развития самодеятельного народного творчества, создания эффективной среды обмена опытом, открытия новых имен и дарований. Проводится большое количество культурно-массовых

мероприятий, связанных с социально-значимыми событиями в политической, культурной и общественной жизни, ежегодные мероприятия к государственным праздникам: Международный женский день, Мэрцишор, День Евро Союза, День Независимости, День румынского языка и другие.

Современный уровень развития культуры во многом обеспечивается подготовленностью кадров, совершенствованием различных форм выявления и поддержки талантливой молодежи.

Участие в разного уровня конкурсах исполнительского мастерства, детского творчества, фестивалях и т.д. способствует выявлению одаренных детей и талантливой молодежи, всестороннему творческому развитию участников клубных формирований, стимулированию их творческого потенциала, повышению уровня профессиональной подготовки, развитию творческих контактов, а также обмену опытом, повышению профессионального уровня специалистов учреждения.

Повышенного внимания требует решение проблемы доступности и неравномерности распределения услуг учреждений культуры в территориальном разрезе. Как показывают проведенные социологические исследования, значительная часть населения РМ ограничена в возможностях доступа к качественному культурному продукту в силу территориальной удаленности проживания от исторического центра, где сосредоточено большинство учреждений культуры. Серьезными препятствиями могут являться нехватка информации, материальные проблемы, недостатки работы общественного транспорта, отсутствие комфорта и удобства для детей, инвалидов, пенсионеров.

Средняя удовлетворенность в сельской местности составила на 20,5% больше чем в городе, полная не удовлетворенность в селах выше на 3,3%, доля совершенно удовлетворенного населения в сельской местности ниже, чем в городской и составила 8,8%, в городской - 25,3% населения (рисунок 2.12). Так доля сельского населения со средней степенью удовлетворенности составило 57,7% по сравнению с долей среднеудовлетворенного городского населения, где она составила лишь 33,7% в 2015 году. Это в большей степени свидетельствует о том, что в селах развивается и реализуется культурный и духовный потенциал (рисунок 2.12). Данные обстоятельства требуют перехода к качественно новому развитию библиотечного, музейного, выставочного и архивного дела, концертной, театральной и кинематографической деятельности, традиционной народной культуры, сохранению и популяризации объектов культурного наследия, а также образования в сфере культуры и искусства. Широкое внедрение инноваций, новых технологических решений позволяет повысить степень доступности

культурных благ, сделать культурную среду более насыщенной, отвечающей растущим потребностям личности и общества.

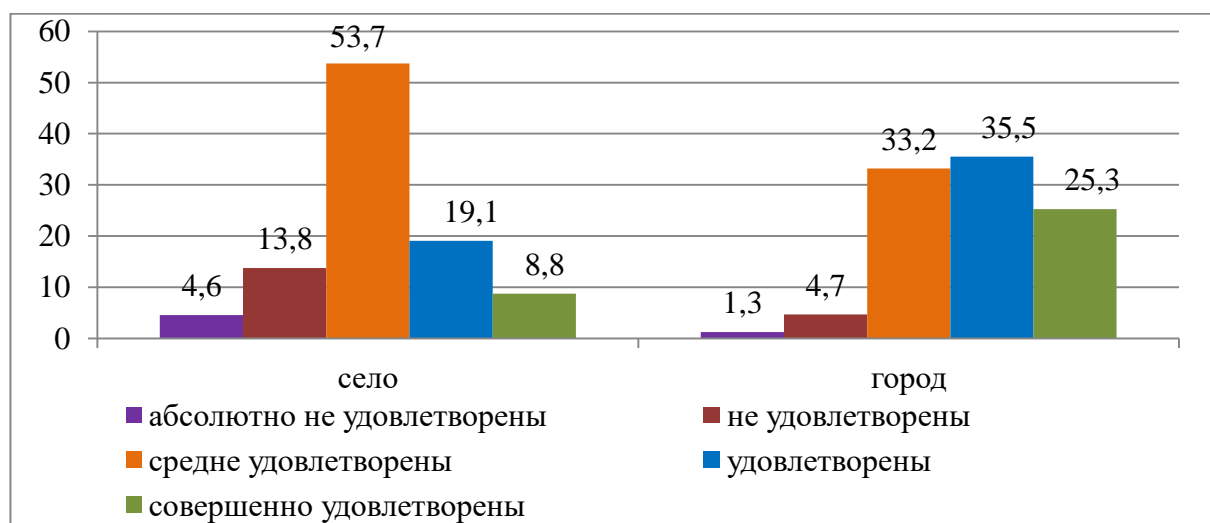


Рисунок.2.12.Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами в сфере культуры, по месту проживания, 2015 год, %

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса (Приложение 11.)

В городской и сельской местности благодаря техническому прогрессу, и Интернету, сократилось количество читателей в библиотеках. Данная ситуация снизила заинтересованность самих сотрудников в обогащении научной и художественной литературы для читателей от школьного возраста до преклонного. Это привело к массовому закрытию библиотек в сельской местности. Но участники социологического опроса проведенного автором в 2015 году утверждают, что данные учреждения необходимо развивать, а спектр услуг расширять, тем более, что в библиотеках можно получить эти услуги бесплатно. В городской местности, большинство публичных библиотек предоставляют платные услуги.

Театры и театральные кружки пользуются большим спросом у населения. Только высший уровень цен в данных учреждениях на предоставление услуг не совпадают с уровнем платежеспособности населения.

Сложившаяся ситуация в сфере культуры Р.Молдова действительно непростая. Остро стоит проблема материально-технического обеспечения кадрами, зарплате работников культуры не только в сельской местности, но и в городской, продолжает оставаться низкой. Несмотря на это, многие городские и сельские учреждения культуры продолжают работать. Респонденты с высшим образованием и средне-специальным образованием утверждают, что культура в республике не погибла, но статистические данные преувеличены, это доказывают результаты социологического опроса. Есть много

примеров успешной деятельности, к примеру, сельских Домов культуры, но они основаны, на энтузиазме и преданности своему делу творческих работников.

Музеи - культурно-научное учреждение, целью которого являются собирание и хранение культурных ценностей, а также их популяризация главным образом путем экспонирования в образовательных, воспитательных целях и в целях организации досуга широких слоев населения. На сегодня самой представительной группой музеев, расположены в центральной части страны (41 музеев в т.ч. 11 в мун.Кишинев, в которых сосредоточены основные национальные ценности, они находятся в ведении Министерства культуры Р.Молдова и финансируемых государством. В условиях постоянной недостаточности финансирования в среднем на один музей городской местности приходится мало средств, выделяемых государством, а в сельской местности еще меньше.

Повышение квалификации кадров в сфере культуры требует внедрения в работу современных методик, изучения и распространения передового опыта, поддержки творческого потенциала специалистов культуры, улучшения качества обслуживания.

Поддержка проектов в сфере культуры и искусства позволяет реализовать комплекс мероприятий, направленных на стимулирование, производство новых идей, реализацию социальных инициатив. Решению важнейших вопросов сохранения и развития культуры и искусства подтверждает эффективность их решения путем разработки и реализации муниципальной программы. Программный подход позволит с максимальной социальной и экономической эффективностью решить задачи культурного развития, сохранения и приумножения культурных ценностей, молдавского общества.

#### **2.4. Выводы по второй главе**

Проанализировав объем услуг социальной сферы Р.Молдова можно сделать следующие выводы:

1. В 2015 году доля сферы услуг возросла на 0,4% по отношению к 2010 году. Социальная сфера занимает больше половины от общей доли сферы услуг, т.е. 66,39%: услуги образования – 12,01%, здравоохранения – 44,21%, организации отдыха и развлечений, культуры и спорта – 10,17%.

2. Исследования показывают, что политика страны в области социальной сферы 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 страны.

3. Одной из основных причин резкого сокращения всех показателей в сфере образования, является, курс на оптимизацию учебных заведений. С одной стороны, оптимизация была рациональным шагом. Но, с другой стороны, вследствие оптимизации, за последние пять лет сократилось количество учреждений на 12% , число учащихся на 17,6% и больше 2 тыс. учителей потеряли, работу и на 2015/16 учебный год данное количество достигло до 9617 человек. Полученные результаты социологического опроса проведенного автором в 2015 году, характеризуются тем, что за последние годы в сфере образования повысился интерес к его качеству, эффективности деятельности учреждений со стороны потребителей [19, с. 265-268, 55, с.82-86].

4. В данной сфере ключевым моментом является ценовая политика, т.к. низкий уровень платежеспособности населения не позволяет приобретать данные услуги образовательных учреждений всеми социальным слоям населения.

5. Все более острее, становится проблема разграничения платной и бесплатной медицинской помощи в здравоохранении Р.Молдова, а существующее законодательство, ввиду отсутствия соответствующих норм пока не позволяет подойти к ее решению. Несбалансированность программ ОМС ограничивают возможности полноценных договорных отношений между финансирующей стороной и МУ, а значит, и повышения эффективности и качества оказания медицинской помощи [21, с. 422-425].

6. На сегодняшний день, в сфере здравоохранения Р.Молдова количество учреждений предоставляющие медицинские услуги увеличились на 23,1%, но при этом сократилось число коек, а число медицинского персонала уменьшился на 56,2%. Это вызвало низкий уровень удовлетворенности населения Р.Молдова услугами здравоохранения, бесплатность медицинской помощи становится все более иллюзорной, одновременно растет недовольство населения состоянием в целом службами здравоохранения [21, с. 422-425].

7. В сфере культуры, также наблюдается тенденция спада количества услуг. За анализируемый период 2010-2015 годы количество учреждений уменьшилось на 3%, числе сотрудников около 21%, так и количество посещений на 6,17%. Низкий процент удовлетворенности обусловлен недостаточным финансированием и слабой материально-технической базой учреждений культуры, что увеличивает разрыв между культурными потребностями населения и возможностями их удовлетворения. Требуется строительство и реставрация, отделочные работы и обновление специального оборудования для учреждений культуры [109, с. 96-97].

### **3. ОСНОВНЫЕ ПРИОРИТЕТЫ РАЗВИТИЯ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СФЕРЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

#### **3.1 Проблемы повышения качества услуг**

Качество услуг с позиций их влияния на качество жизни следует рассматривать шире, чем как непосредственная характеристика самих услуг. Затрагивая процесс предоставления услуг, качество услуг вовлекает в предмет оценки параметры окружающей среды, определяющие состав компонентов качества жизни в целом: инфраструктуры, среды обитания, непосредственно потребления и даже самого человека в части формирования его потребностей в услугах.

Основными критериями оценки качества услуг является обеспечение качества, значимого для общества и определяющего потребительские свойства услуги, максимально удовлетворяющие потребности общества при производительном использовании имеющихся ресурсов. В соответствии с этими критериями необходимо разработать параметры и методы оценки, провести содержательный анализ базовых моделей оценки удовлетворенности потребителей качеством услуги. Для этого возможно использовать такие методы оценки как экспериментальные, социологические, экспертные, статистические.

Оценка качества услуг предполагает сравнение потребителем уровня личных ожиданий качества услуг с уровнем собственного восприятия качества, определяемого качеством среды жизнедеятельности и качеством самой услуги, включая качество обслуживания. Совпадение ожиданий качества с результатом получения услуги определяет уровень жизни, а расхождение ожиданий и результата формирует образ желаемого качества жизни, в свою очередь, формируемого под влиянием социума, ментальности, уровня жизни и других факторов. Оценку качества платных услуг потребителем не следует сводить только к конечному результату обслуживания, при оценке необходимо учитывать качество процесса обслуживания. Значимость оценки качества обслуживания обуславливается тем, что такая оценка позволяет проводить мониторинг качества услуги, процесса обслуживания и формировать на этой основе информационную базу для анализа и принятия управленческих решений, а также обеспечивать обратную связь, необходимую для выявления параметров изменений качества жизни населения.

Другими словами, конечный результат услуг и процесс обслуживания являют собой неразрывное единство двух сторон понятия «качества услуги», определяющего качество потребления как компонента качества жизни.



Для более точной характеристики качества услуг был произведен социологический опрос населения (анкетирование). Основные задачи анкетирования определить основные предпочтения и требования населения. Практика множества социологических исследований показала, что наряду с интервью, анкетный опрос или анкетирование, является одним из наиболее распространенных и эффективных методов опроса. Именно технология анкетирования, позволяет получить качественную и разнообразную социологическую информацию. Процесс анкетирования начался непосредственно с составления анкеты. А также вся собранная информация была разделена на две основные группы: классификационная и основная. Классификационная информация содержит сведения, которые позволяют разделить опрашиваемых на группы, подгруппы, разновидности и виды. К основной группе принадлежат те сведения, которые обуславливают предмет исследования (например, данные о предпочтениях и намерениях опрашиваемых).

Цель опроса – определение степени удовлетворенности качеством оказания услуг, образования, здравоохранения и культуры и определение проблем, влияющих на качество предоставления услуг.

В ходе проведения анкетирования автором в 2015 году, были опрошены 938 респондентов. Из них: участвовали 365 мужчин (243 городского населения, 122 сельского населения), 573 женщин (305 городского населения, 268 сельского населения), из которых 560 высшего образования, 202 среднего специального, 141 среднеобщего, 25 неполного среднего и начального 10. Вопросы затрагивали качество предоставляемых платных услуг социальной сферы (услуги образования, здравоохранения, культуры и спорта). Анкеты были распространены, по следующим, направлениям – Муниципий Кишинев, Юг и Север Молдовы (г.Кишинев, г.Твардица, г.Чадыр-Лунга, г.Тараклия, г.Комрат, г.Бельцы и близлежащие села перечисленных городов). Категории участников опроса: студенты, должностные лица, лица занимающие руководящие должности, женщины находящиеся в декретном отпуске или в отпуске по уходу за ребенком, официально безработные стоящие на учете биржи труда, неофициально безработные, пенсионеры.

Для проведения социологического опроса была разработана анкета “Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг”. Уровень образования участников опроса: высшее, среднее специальное, среднее общее, неполное среднее, начальное. Опрос проводился с использованием 2-х методов: кабинетный опрос и полевой. Анкета анонимна. Полученные данные были использованы в обобщенном виде.

Непосредственно перед началом процедуры опроса респонденты информировались о том, что ими должна производиться субъективная оценка открытости и доступности,

внешнего благоустройства, доброжелательности медицинского персонала, на базе которого проводилось анкетирование.

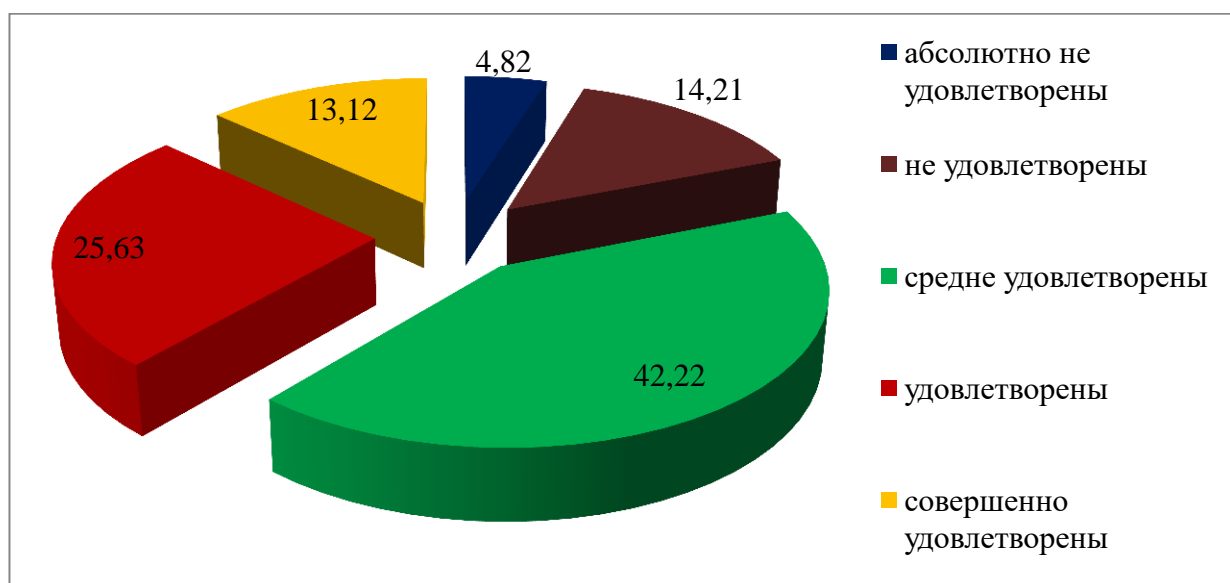


Рисунок. 3.1. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами в социальной сфере, 2015 год, %

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса (Приложение 9, 10, 11.)

В Республике Молдова переход к рыночной экономике в условиях ограниченности бюджетных средств сопровождался неоправданно сильной коммерциализацией и приватизацией многих социальных услуг. Даже в таких отраслях как образование, здравоохранение, которые традиционно были отраслями бюджетной сферы, финансируемыми исключительно за счет бюджетных средств, был создан негосударственный сектор, широко использующий внебюджетные средства, а в рамках профессиональных государственных учебных заведений и государственных медицинских учреждений открылись платные отделения.

Из проведенного исследования можно сделать вывод, абсолютно не удовлетворены услугами социальной сферы - 2,85%, не удовлетворены - 8,33%, средне удовлетворены 44,84%, удовлетворены - 29,69%, совершенно удовлетворены - 14,29% респондентов (рисунок 3.1.). Можно отметить, что качество и развитие сферы платных услуг во многом зависит от роста платежеспособного спроса населения и развития материально-технической базы сферы услуг, особенно в сельской местности, кадровой и ценовой политики, а также необходимы структурные изменения, направленные на увеличение их количества, ориентированных на микро и макро рынки, формирование инновационного механизма управления сферой платных услуг и комплексное их развитие с учетом современных экономических тенденций и др. Основным условием реализации этих

предложений, является совершенствование законодательной базы и стабильный приток внешних и внутренних инвестиций.

Последние годы в *сфере образования* мы наблюдаем повышенный интерес к его качеству, эффективности деятельности учреждений, отмечается, что является доля удовлетворенных услугами в сфере образования - 27,4%; доля средней удовлетворенностью - 42,4%; доля совершенно удовлетворенных - 27,7%. (Приложение 9, таблица 9.1)

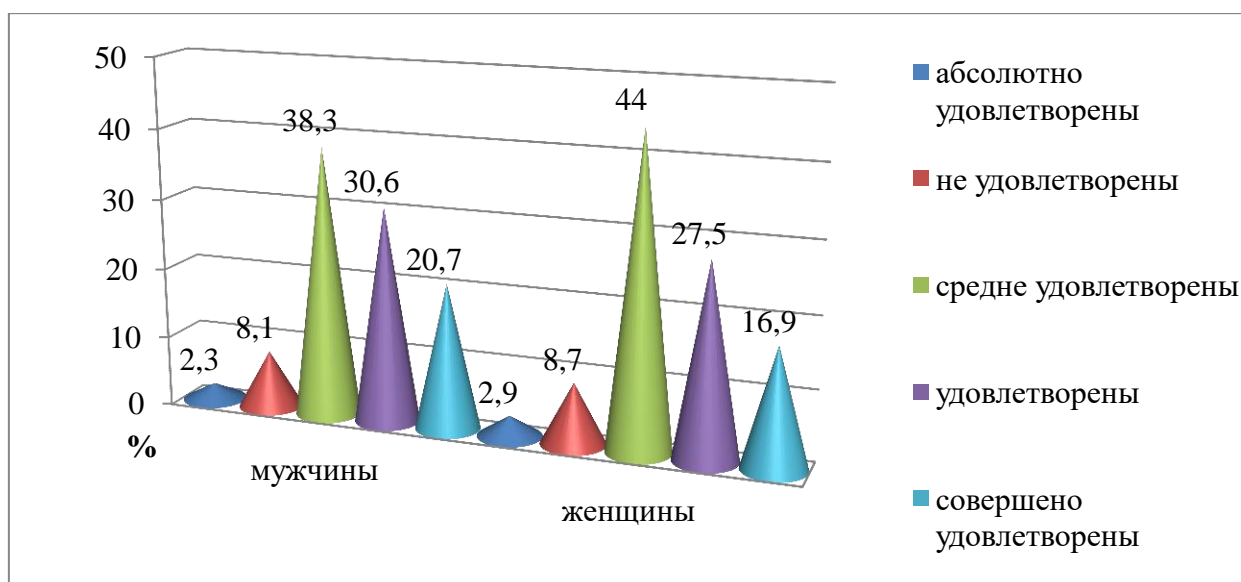


Рисунок.3.2.Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами в сфере образования (по половому признаку), 2015 год, %

Источник: Разработана, на основе результатов социологического опроса (Приложение 9)

Одним из проявлений такого интереса становится оценка деятельности учебных заведений. Критический уровень характеризует низшую степень обучаемости. Достаточно низкий уровень удовлетворенности качеством образовательных услуг наблюдается у респондентов как мужчин так и женщин. Подавляющая доля респондентов - 42,2% дали одинаковые ответы - оценку 3. Можно сказать, что качество услуг в сфере образования оценивается в 3 балла. Из общей доли женщин, совершенно удовлетворенными является 10,7%, абсолютно не удовлетворенными - 6,4%, а из общей доли мужчин участвующих в опросе доля совершенно удовлетворенных было 14,6%, абсолютно не удовлетворенных 3,7% (рисунок. 3.2.).

Данная, закономерность наблюдается и в доле удовлетворенности по уровню образования (таблица 3.1.). Из общей доли респондентов - 5,6% абсолютно не удовлетворены, из которых с высшим образованием - 5,4%, с средним специальным образованием - 4,1%, со средне общим образованием - 6,2%, с неполным средним - 9,2%,

с начальным - 3%. Совершенно удовлетворены услугами в сфере образования - 11,2%, из них с высшим образованием - 10,9%, со средним специальное - 15,6%, со средне общим 13,6%, с неполным средним - 13%, начальным - 3%. Уровень образования не влияет на определение критерий качества платных услуг в системе образования, т.к. каждый гражданин нашей страны стремится получить сам и предоставить своим детям качественное образование.

Таблица 3.1. Уровень удовлетворенность респондентов Р.Молдова услугами в сфере образования (по уроню образования), 2015 год

Показатели	Уровень образования респондентов					Всего
	высшее образование	среднее специальное	среднее общее	неполное среднее	начальное	
абсолютно не удовлетворены	5,4	4,1	6,2	9,2	3	5,6%
не удовлетворены	14,1	9,6	11,6	13,2	7,5	11,2%
средне удовлетворены	43,1	40,3	41,3	43,4	52,5	44,1%
удовлетворены	26,5	30,4	27,3	21,2	34	27,9%
совершенно удовлетворены	10,9	15,6	13,6	13	3	11,2%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса (Приложение 9)

На основе результатов исследования, можно сделать вывод, что сфера образования изменяется в следующих направлениях: стоимостной объем рынка образовательных услуг в экономике возрастает; наблюдается рост затрат на образование; увеличивается объем и виды предоставляемых образовательных услуг; повышается конкурентная борьба между образовательными учреждениями. Помимо этого, в условиях динамично развивающихся условий рынка возникает необходимость непрерывного получения новых знаний, что влечет за собой необходимость формирования принципиально иной модели организации образовательной сферы, в которой доминирующую роль будет занимать концепция непрерывного образования.

В условиях экономики знаний формируется новая концепция образования, заключающаяся в переходе от государственного заказа на подготовку специалистов к удовлетворению потребностей общества, бизнеса и личности, переориентация на их запросы. В связи с этим возникает необходимость модернизации политики государства в отношении сферы образования и пересмотра методов и форм взаимоотношений между ними.

Здравоохранение Р.Молдова – это система, которая должна обеспечить право граждан на доступную медицинскую помощь. В новых социально-экономических условиях одним из ключевых вопросов является изучение мнения респондента как важного индикатора происходящих качественных изменений. Сегодня, потребитель медицинских услуг становится полноправным субъектом медицинской среды, ведь за ним признается право влияния на систему формирования медицинских услуг через учет его интересов.

Респонденты в ходе исследования указали на недочеты в предоставлении **услуг здравоохранения**: отдали 1 балл 232 (24,74%) респондента - страховой медицине, 227 (24,2%) – чистоте предоставления стационарной помощи, 124 (13,22%) – качеству организации по госпитализации пациента, 123 (13,22%) – организации качества питания в стационаре (Приложение 10, таблица 10.1). Результаты исследования показали, что информация по услугам, предоставляемым медицинскими учреждениями, не достаточно полно отражена на сайтах данных учреждений. Особенно это касается информации по платным медицинским услугам: ни на одном анализируемом сайте участники опроса не нашли образца договора на услуги; на сайтах не размещен актуальный прейскурант на платные услуги - оценили в 1 балл - (1,06%), 2 балла (2,13%), 3 балла(54,38%), 4 балла (41,58%), 5 баллов (0,85%), а также не перечислены условия предоставления услуг. В то же время данные демонстрируют достаточно высокий уровень предоставления на сайтах, стендах медицинских учреждений информации о специалистах, квалификации и достижениях врачебных кадров на уровне отделений.

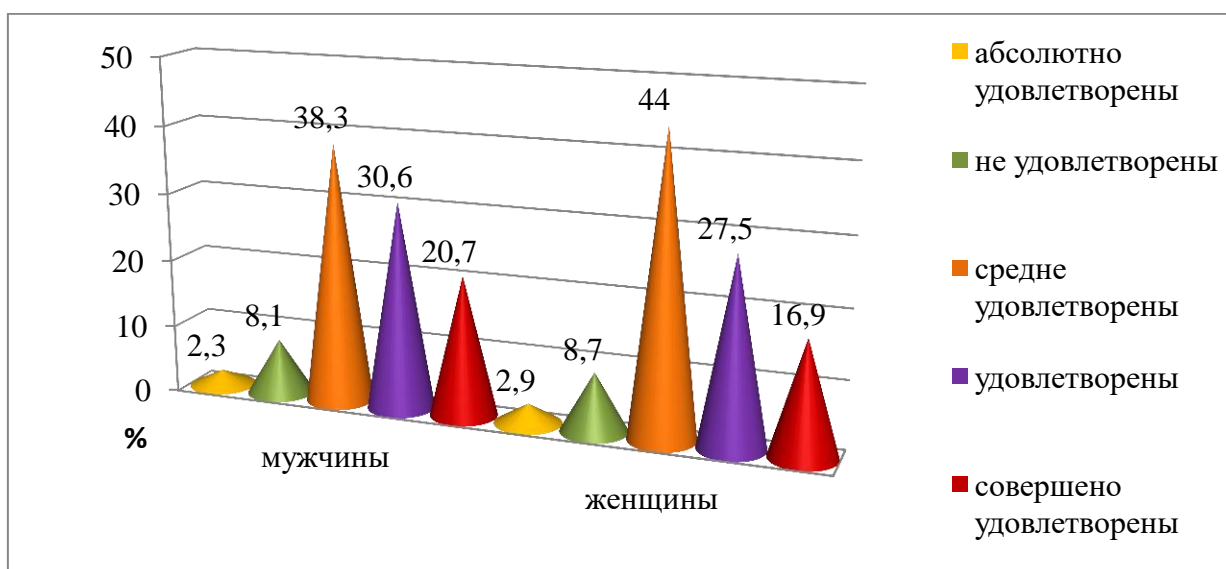


Рисунок. 3.3. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами в сфере здравоохранения, по половому признаку, 2015 год, %

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса (Приложение 10)

По данным рисунка 3.3 видно, что у 41% мужчины и у 42,2% женщин средняя удовлетворенность находится практически на одном уровне, но 9,7% женщин абсолютно не удовлетворены это на 5% больше чем мужчины. Большинство определили, что у женщин и у мужчин положение как плохое так и кризисное. Причиной стали основные дефекты организационных и медицинских технологий, оказавшими влияние на формирование нежелательных результатов, давшие отклонения от стандартов организации наблюдения за беременными женщинами в амбулаторных условиях, от стандартов в организации медицинской помощи в родильных домах.

В недалеком прошлом проблема очередей на прием к врачу и диагностическое обследование была практически не разрешима. На данную проблему делают акцент и мужчины и женщины не зависимо от уровня образования. Успех в решении проблем очередности во многом зависит от правильности распределения потоков пациентов. Для снижения очередности в регистратурах организованы справочные, диспетчерские службы, функционируют веб-сайты, введен единый номер предварительной записи к врачу, также разработан сайт [www.doc.doc.md](http://www.doc.doc.md). Предварительная запись дает пациентам право прийти на прием в установленное время. Кроме того, утверждены стандарты государственных услуг в области здравоохранения, согласно которым граждане могут записаться на прием к врачу или вызвать врача на дом. Время нахождения пациента в очереди на прием к врачу-специалисту, также соответствует срокам ожидания медицинской помощи, изложенным в программе государственных гарантий и не превышает 30 минут.

При обработке данных по уровню образования выявились основные проблемы данной сферы, на которые акцентируют внимание участники опроса. Респонденты независимо от уровня образования, отмечают крайнюю штатную нестабильность и высокий возрастной уровень работающих. Системный анализ позволил прийти к заключению, что низкая заработная плата и слабая привлекательность работы являются главными причинами высокой нестабильности медицинских кадров. На основании этого в таблице 3.2 предоставлен уровень удовлетворенности: абсолютно не удовлетворены 5,7%, не удовлетворены 20,9%, средне удовлетворены 45,6%, и совершенно удовлетворены 9,3%.

Возросшая конкуренция государственных и негосударственных институтов, участвующих в охране здоровья населения, привела к созданию комфортных условий оказания амбулаторно-поликлинической помощи. Частные медицинские центры и клиники затрачивают значительные финансовые средства на формирование брендового имиджа и создание таких условий приема для своих пациентов, которые бы отвечали их высоким ожиданиям.

Таблица 3.2. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова по услугам здравоохранения (по уровню образования), 2015 год, %

Показатели	Уровень образования респондентов					Всего
	высшее образование	среднее специальное	среднее общее	неполное среднее	начальное	
абсолютно не удовлетворены	6,2	5,8	4,8	10,4	1	5,7%
не удовлетворены	20,2	18,7	21	25,8	19	20,9%
средне удовлетворены	43,9	43,8	42,9	38,6	59	45,6%
удовлетворены	19,8	21,6	21,4	15	14,5	18,5%
совершенно удовлетворены	9,9	10,1	9,9	10,2	6,5	9,3%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса (Приложение 10)

С введением одноканального финансирования, в настоящий момент и государственные медицинские учреждения переориентируются и создают своим клиентам наиболее благоприятные условия. Так 608 респондентов оценивают разнообразие платных услуг в 3 балла. Можно отметить, что с расширением платных услуг в государственных медицинских организациях это направление будет усиливаться.

Сегодня, взаимоотношение медицинского работника и пациента является достаточно острой темой, так как сформировалось общественное осознание, что медицина не является исключительно исследовательской дисциплиной, она должна также опираться на эмоциональную помощь людям, без которой ни одно терапевтическое вмешательство не может принести положительного результата. Несомненным является тот факт, что в основе оказания качественной медицинской помощи лежит сформированное доверие между пациентом и медицинским работником. Поэтому принципиально важным является создание психологически благоприятной среды, содействующей выздоровлению пациентов. Резиденты участвующие в опросе оценили данные отношения в 1балл - 0,21%, 2 балла - 9,27%, 3 балла - 46,81%, 4 балла - 31,98%, 5 баллов - 11,73%. Почти 50% резидентов не удовлетворены коммуникацией между медицинскими работниками и пациентами. Повышение знаний и практических навыков в области межличностной коммуникации обязательно приведет к повышению доверия между ними и усилит удовлетворенность качеством оказываемой медицинской помощи.

Таким образом, проведение социологических исследований с использованием анкетирования населения для независимой и объективной оценки качества работы медицинских учреждений может способствовать обеспечению оказания более

качественной медицинской помощи. Кроме того, оно может быть полезным для осуществления эффективной государственной политики в процессе совершенствования деятельности субъектов здравоохранения в республике, в целом.

Проведенное исследование позволило дать независимую оценку реформам, проходящим в системе здравоохранения на основе субъективного восприятия пациентами сложившейся в данной сфере ситуации. Результаты показывали, что респонденты в своем большинстве не достаточно удовлетворены медицинским обслуживанием.

*По мнению автора, для более полного обеспечения удовлетворенности населения медицинским обслуживанием, необходимо продолжать изучать ожидания и потребности пациентов, которые, в большинстве своем связаны с сервисными (проблемы, возникающие с записью на прием, отсутствие интернета), а также коммуникативными (отношение, внимание, доброжелательность медицинского персонала) характеристиками медицинской помощи, системой медицинского страхования, качеством амбулаторного, стационарного обслуживания и т.д.*

Современные мировые тенденции свидетельствуют о том, что важнейшим индикатором качества жизни выступает качество **услуги культуры**, так как любые экономические преобразования неэффективны без полноценного удовлетворения культурных потребностей населения.

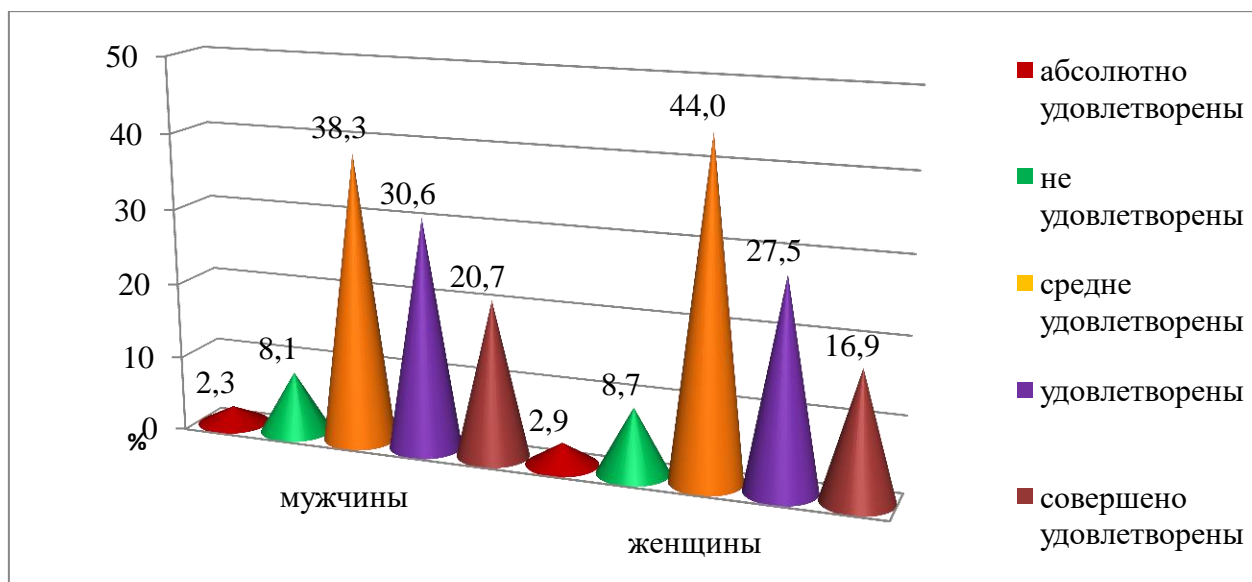


Рисунок 3.4 Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами в сфере культуры, (по половому признаку), 2015 год, %

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса (Приложение 11.)

Последнее десятилетие для Р.Молдова можно с уверенностью охарактеризовать как период весьма противоречивых преобразований. Объективная потребность интеграции



страны в мировое экономическое пространство, с одной стороны, и обострение внутреннего противоречия в способах хозяйствования, с другой стороны, привели к заметным и во многих случаях неоднозначным последствиям не только в производственной, но и в социально-культурной сферах. В настоящее время в сфере культуры наблюдаются повышение спроса, совершенно удовлетворены качеством услуг сферы культуры - 18,43%, данный показатель самый высокий в социальной сфере. Удовлетворенные качеством в данной сфере показали - 30,49% респондентов, но при этом существует проблем, а кадровая – экономика сферы культуры испытывает дефицит в специалистах, владеющих теорией и практикой современного менеджмента, в особенности менеджмента качества.

По данным социологического опроса услуги в сфере культуры показали, что 44% женщин в среднем удовлетворены услугами культуры, мужчины на - 5,7% меньше. Абсолютно не удовлетворенные и не удовлетворены услугами в сфере культуры мужчины и женщины сходятся во мнении (рисунок. 3.4). По ответу мужчин и женщин о качестве предоставляемых услуг расхождения в ответах незначительные.

Респонденты с высшим образованием (42,8%) и средне специальным (30,7%) утверждают, что культура в республике не погибла (таблица 3.3). Абсолютно не удовлетворены и не удовлетворены услугами в сфере культуры, приходится также на людей с высшим образованием и в сумме составляют - 11,7%.

Таблица 3.3. Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами сферы культуры (по уровню образования), 2015 год, %

Показатели	Уровень образования респондентов					Всего
	высшее образование	среднее специальное	среднее общее	неполное среднее	начальное	
абсолютно не удовлетворены	2,9	1,9	2,6	5,9	0	2,7%
не удовлетворены	8,8	7,1	8,2	14,9	3,3	8,5%
средне удовлетворены	42,8	40	39,8	37,6	57,4	43,5%
удовлетворены	28,4	30,7	28,9	17,6	29,3	27,0%
совершенно удовлетворены	17,1	20,3	20,5	24	10	18,3%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса (Приложение 11.)

Постоянное финансирование со стороны бюджетных сфер и иностранных инвестиции, участие в международных проектах, не дают явного результата т.к полученное финансирование не используется эффективно и рационально. Доступность услуг в сфере культуры, не всегда соответствуют доходам населения, так как в первую очередь основные затраты населения, направлены на потребительские потребности (продукты питания, коммунальные услуги, и т.д.), затраты настолько велики, что на удовлетворение духовных потребности остаточной суммы не хватает.

*По мнению автора, в современных условиях хозяйствования работа по освоению методологии комплексного управления качеством в сфере культуры начала осмысливаться и приобретать черты целенаправленной и устойчивой деятельности на всех уровнях государственного, регионального и местного управления. Отметим, что рассмотренные направления развития качества услуг являются актуальными и своевременными для экономики Р.Молдова в целом, так как вклад культуры в становление экономики, социальную стабильность общества является неоспоримым, и он будет повышаться по мере расширения влияния культуры на общество, усиления ее роли в жизни людей. Их совершенствование позволит Р.Молдова выйти на новый, более качественный уровень развития и достойно представлять молдавскую культуру в мировом экономическом пространстве.*

В конечном итоге на основании вышеизложенного можно сделать вывод, что проведенный социологический опрос населения в виде анкетирования способствует установлению приоритетных направлений и путей внедрения сервисных услуг в социальной сфере Р.Молдова.

На основе проведенного анализа выявлены и сгруппированы факторы влияющие на качество услуг, как стимулирующие развитие рынка, так и сдерживающие факторы формирования потребительского рынка в сфере услуг Р. Молдова (Приложение 12).

На потребление услуг населением республики оказывает влияние значительное число факторов как объективного, так и субъективного характеров. К числу основных объективных факторов, влияющих на изменение потребления населением услуг, относятся: падение реальных доходов населения на фоне резкого углубления их дифференциации, уход значительной части доходов в теневой сектор, ликвидация института общественных фондов потребления, переход к свободным ценам и высокие темпы их роста, расширение предложений платных услуг. Субъективные факторы связаны с изменением оценки гражданами собственного благосостояния и с укоренившимися в массовом сознании подражательными образцами.

Среди социальных факторов роста спроса на услуги в первую очередь необходимо отметить увеличение продолжительности свободного времени населения (сокращение рабочего времени, увеличение продолжительности ежегодных отпусков), что в совмещении с повышением уровня жизни населения означает приток новых потенциальных клиентов в сферу услуг. Также постоянное влияние на спрос в услугах оказывают демографические факторы, касающиеся численности населения, половозрастной структуры (с выделением трудоспособного населения, учащихся, пенсионеров), семейного положения и состава семей. В то же время, негативное влияние оказывает миграционный отток населения, особенно молодежи, за пределы Р.Молдова в поисках работы и комфортных условий проживания. Не меньшие опасения вызывает внутренняя миграция сельского населения в города, что приводит к сокращению численности сельского населения и числа населенных пунктов. Такая ситуация вызвана прежде всего перенасыщением рынка трудовыми ресурсами в этих районах при повсеместном недостатке рабочих мест, т.е. высоком уровне безработицы, особенно среди молодежи.

В современном мире, долгосрочное развитие экономики любой страны предполагает рост ее конкурентоспособности как в традиционных, так и в сфере услуг, платных услуг и новых наукоемких секторах, прорыв в повышении качества человеческого капитала и динамики производительности труда, в опережающем развитии высокотехнологичных производств и превращение инновационных факторов в основной источник экономического роста. Решение этих задач требует создания системы четкого взаимодействия государства, бизнеса, науки и образования на основе использования эффективных инструментов инновационного развития, среди которых немаловажную роль играет кластерский подход.

Все большее значение, в современных рыночных условиях, приобретает кластерное развитие экономики. 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.

Несмотря на отсутствие точных данных, очевидно, что в Европе расположено большое количество кластеров. Так большинство стран ЕС сформулировали свою кластерную концепцию развития еще в 1990-95 годы. В основном это страны Западной и Северной Европы, такие как Германия, Дания, Бельгия, Нидерланды, Испания, Италия, Финляндия, Норвегия, Швеция и др. А вот страны: Австрия, Великобритания, Ирландия, Швейцария разработали кластерные концепции в 1995-2000 годы. А также следует отметить, что Румыния – первая страна Восточной Европы, которая разработала кластерную концепцию развития в 1995-2000 годы. Страны Восточной и Южной Европы, такие как Польша, Болгария, Словения, Мальта, Греция и др., сформулировали свою кластерную концепцию в 2000-2005 годы. После 2005 года разработали кластерные концепции развития страны: Австрия, Кипр, Латвия, Литва, Португалия, Словакия и др.

В Р.Молдова развитие кластерной концепции началось в 2013 году, когда Правительством страны была утверждена Концепция кластерного развития промышленного сектора. Создание кластеров и интенсивное развитие промышленных отраслей должны сформировать предпосылки для развития социального кластера и других секторов молдавской экономики, содействовать продвижению национальных товаров и коммерческих марок на внешние рынки.

*По мнению автора, социальный кластер представляет собой пространственное объединение географически близко расположенных объектов, учреждений, организаций, предприятий, предназначенных для совершения социальной деятельности, которая предполагает устойчивое сотрудничество, использование общей технологии, наличие «ядра», а также присутствие горизонтальных и вертикальных взаимосвязей и получение синергетического эффекта.*

Образование социальных кластеров уже явилось примером успешного выхода из сложных экономических и социальных ситуаций и поэтому стало основным направлением для проведения постиндустриальной социально-экономической политики. Но, к сожалению, выявление, формирование, создание социальных кластеров, а также осуществление экономической деятельности на основе социальных кластеров до сих пор в должной степени еще не рассмотрено и не оценено в национальной практике.

В ядро социального кластера, его доминанту формирует, прежде всего население данной территории, т. е. сфера жизнедеятельности и развития социума (образовательная сфера, здравоохранение и т. п.), которые как бы притягивают к себе следующие кластеры-спутники: жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ), транспортный, экологический, аграрно-пищевой, кластер бытового обслуживания, туристический, кластер культуры и искусства, кластер физкультуры и спорта, кластер здравоохранения, кластер образования

и др. Тесное взаимодействие между собой этих учреждений, организаций, предприятий – всех участников социального кластера приводит к обмену знаниями, информацией, ресурсами и опытом.

Для социального кластера характерны те же преимущества, какими обладает, например, промышленный кластер. Это возможное увеличение сети поставщиков социальных услуг и потребителей, упрощенный доступ к отечественному 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.

Рассмотрим как пример модели образовательных кластеров, созданных на основе социального взаимодействия образовательных организаций и государственно-частного партнерства. Особое внимание уделяется способам создания такой образовательной сети, которая позволяет не только образовательным организациям получать недостающие для осуществления образовательной деятельности ресурсы и достигать определенных образовательных результатов, но и удовлетворять потребности заказчика образовательных услуг. Рассматриваются различные подходы к формированию модели образовательного кластера, основанного на партнерских отношениях.

Особые критерии эффективности социального партнерства в рамках образовательного кластера: наличие единой стратегии развития; наличие сбалансированного портфеля образовательных услуг внутри кластера; интеграция и согласованность образовательных программ; полная согласованность образовательных программ с потребностями заказчика образовательных услуг; наличие ориентированной на заказчика учебно-методической базы, в т. ч. учебно-методических комплексов и электронных образовательных ресурсов; наличие программ инновационного развития, предусматривающих вовлеченность всех уровней участников кластера; наличие единого информационного ресурса; наличие системы сетевого обмена образовательными модулями и преподавательскими ресурсами; наличие актуальной лабораторной, стажировочной базы и базы практик; высокое качество социализации, как обучающихся, так и педагогов.

Следующий вид образовательного кластера, востребованного в промышленном регионе – производственно-образовательный кластер по типу *«Школа – техникум – предприятие»*. Данный кластер ориентирован на производство и потребление практико-

ориентированного образовательного продукта. Его особенность заключается в том, что общеобразовательная организация становится неюридической частью производственного предприятия и формирует у обучающихся профессиональную направленность в соответствии с их наклонностями и способностями, консолидируя при этом усилия всех участников образовательной цепочки. Данная модель позволяет оптимизировать затраты на реализацию практико-ориентированных образовательных программ, ориентировать выпускников на определенную производственную отрасль, как заказчика образовательного продукта в рамках кластера, привлечь в образовательный процесс производственные кадры, создать бренд отрасли как системы с высоким качеством труда и социальной платформой.

Во всех моделях кластер выступает как «организационная форма структур, создаваемых для совместного, реализуемого на основе механизмов социального партнерства, использования научного, образовательного, производственного, ресурсного, инфраструктурного, кадрового потенциала, привлечения административного ресурса для управления качеством образования, достижения сбалансированности «спроса и предложения» [62, с.74-75]. Как видим, образовательный кластер позволяет создать такую систему обучения, которая основана на развитии горизонтальных, вертикальных и интеграционных связей между образовательными организациями и направлена на получение взаимной выгоды: совместное использование ресурсов, распространение педагогических инноваций, современных технологий, создание новых образовательных продуктов. Как отмечает Т. В. Абанкина, такая образовательная сеть «расширяет возможности реализации общей образовательной программы для учащихся, объединяя ресурсы, а также индивидуальные образовательные программы» [22, с. 14].

Преимущества образовательных кластеров очевидны. Они объединяют усилия заинтересованных сторон и возможности личностного и профессионального развития участников. В отличие от традиционной системы кластерная модель позволяет:

- обеспечить развитие сферы образования по таким направлениям, как подготовка квалифицированных кадров;
- развитие новых знаний и технологий, создание системы ресурсно-информационной поддержки;
- управление инновационной деятельностью образовательных организаций;
- инвестирование социально значимых проектов; продвижение на образовательный рынок объектов интеллектуальной собственности.

*Вышеизложенное позволяет сделать вывод о целесообразности и необходимости формирования образовательных кластеров как моделей многоуровневого и непрерывного образования, направленного на установление единого образовательного пространства.*

### **3.2. Совершенствование механизма стимулирования работников сферы социальных услуг**

По мере развития общества, роста производительных сил происходит определенное развитие сферы услуг. Наблюдается увеличение занятости в этой сфере, рост технической оснащенности труда, внедрение все более совершенных технологий. В настоящее время роль услуг, как одного из важнейших секторов экономики, очень велика и актуальна. Это связано с усложнением производства, насыщением рынка товарами как повседневного, так и индивидуального спроса, с быстрым ростом научно-технического прогресса, который ведет к нововведениям в жизни общества. Все это невозможно без существования информационных, финансовых, транспортных, страховых и других видов услуг. Также услуги являются неотъемлемым составляющим торговли товарами (особенно технически сложными), т. к. сбыт товара требует все более развитой сети, которая состоит в основном из услуг, оказываемых во время реализации и услуг послепродажного обслуживания.

Динамика производительности труда в сфере услуг весьма дифференцирована по видам и технологическому уровню услуг. Только на начальном этапе развития сферы услуг, когда роль высокотехнологичных услуг не проявлялась в полной мере, можно было констатировать относительно медленные темпы роста производительности труда, в силу чего в последнем возрастала потребность в рабочей силе. Информационные технологии, отстававшие от компьютерной автоматизации, по мере своего прогресса амортизировали спад занятости, вызванный ею. В дальнейшем ситуация усложнилась, поскольку сформировался высокопроизводительный сектор услуг, который с ускорением информатизации производства и общества стал источником прироста рабочих мест, при сохранении и расширении такого сектора, где технический прогресс развивался гораздо медленнее, что было обусловлено самим характером услуг. Итак, растущее значение сферы услуг для развития экономики и обеспечения занятости базируется на росте производительности труда в сфере материального и нематериального производства. В связи с этим занятость в данном секторе экономики можно рассматривать как специфическую маргинальную занятость, которая сохраняется постольку, поскольку это необходимо для обеспечения баланса секторов экономики.

В связи с усиливающейся конкуренцией в последнее время в организациях сферы услуг происходят изменения в поведении руководителей, в отношениях между ними и подчиненными, в мотивации персонала. Все это требует адекватных человеческих взаимодействий, корректировок всей управленческой деятельности.

Следовательно, использование рабочей силы в сфере услуг представляет особый интерес. Важной чертой развития экономики Р.Молдова является устойчивая тенденция к повышению занятости населения в сфере услуг. За последний период существенно изменилась структура занятости населения. По данным предоставляемым Национальным Бюро Статистики Р.Молдова, занятость определяется не по отраслям экономики, а по сферам деятельности, что затрудняет выявление структурных сдвигов в сфере занятости населения. Однако и по тенденциям за последние 5 лет можно сделать ряд выводов относительно структуры занятости.

Занятость населения в секторе услуг занимает более 50%. Растущее значение сектора услуг для развития экономики и обеспечения занятости населения базируется на росте производительности труда и положительной динамике спроса. В развитых странах доля занятых в сфере услуг: Израиль - 82,0%, Люксембург - 80,6%, Великобритания - 80,4% Нидерланды - 80,0%, Андорра - 79,0%, Исландия - 78,0%, ОАЭ - 78,0%, Суринам - 78,0%, Иордания - 77,4%, Сингапур - 77,4%, Финляндия - 77,2 %, США - 76,8%, Аргентина - 76,0%, Канада - 76,0%, Норвегия - 76,0%, Уругвай - 76,0%, Перу - 75,5%, Австралия - 75,0%, Барбадос - 75,0%, в Молдове – 53,5% [118].

В сфере услуг, особенно в сфере социальных услуг управление персоналом имеет особое значение, поскольку сотрудники данной сферы не только создают продукцию (товары, работы, услуги), но и непосредственно взаимодействуют с конкретными потребителями в процессе оказания тех или иных услуг. И от этих взаимоотношений зависит многое: как успех предприятий в рыночной среде и социально-психологическое состояние ее персонала, так и настроение, удовлетворенность конкретных потребителей. Последнее приобрело чрезвычайно важное значение, поскольку все люди практически ежедневно, имеют дело со сферой обслуживания, без функционирования которой современную жизнь сегодня представить себе невозможно. Между тем, как показывают анкетный опрос и публикации в периодической печати, несмотря на некоторые положительные сдвиги, мягко говоря, оставляет желать лучшего. И это в большинстве своем в значительной степени зависит от уровня руководства персоналом организаций, призванных предоставлять качественные услуги.

К сожалению привлекательность профессий в сфере социальных услуг Р.Молдова, не пользуется спросом. Социальная сфера – часть социально-трудовой сферы,



включающая отрасли социально-культурного комплекса – образование, здравоохранение, культура, спорт, физкультура, туризм, санаторно-курортная область, жилищно-коммунальное хозяйство. В литературе также используется расширительное толкование социальной сферы как социальной среды, а также окружающих человека общественных, материальных и духовных условий его существования, формирования и деятельности. [85, с. 362] Главное назначение социальной сферы – удовлетворение социальных и культурно-бытовых потребностей населения, обеспечение его разнообразными благами и услугами.

Реализация вышеназванных возможностей в решающей степени определяется ресурсным потенциалом социальной сферы, который измеряется, прежде всего объемом функционирующих в ней специфических мощностей, количеством занятых работников и качеством их профессиональной подготовки. Прирост ресурсного потенциала социальной сферы зависит от размеров материальных средств, выделяемых обществом для ее развития и совершенствования, а также от состояния и динамики отраслей, обеспечивающих решение жилищной проблемы, укрепление здоровья человека, повышение его образовательного, профессионального и культурного уровня, удовлетворение духовных потребностей.

С каждым годом показатели спроса снижаются, это заключается прежде всего в мотивации персонала, а также в слабой материально-технической оснащенности работы, в плохих условиях труда, в низкой заработной плате. Все эти причины ведут к постепенной ликвидации прежней популярности профессий социальной сферы услуг, особенно в государственном секторе экономики.

В связи с этим стимулирование труда необходимо для создания условий (хозяйственного механизма), при которых активная трудовая деятельность, дающая определенные, заранее зафиксированные результаты, становится необходимым и достаточным условием удовлетворения значимых и социально обусловленных потребностей работника, формирования у него мотивов труда.

В последние годы вокруг услуг **сферы образования** сложилось устойчивое мнение, что невысокий уровень заработной платы педагогов не позволяет в полной мере обеспечить учреждения сферы образования квалифицированным персоналом. Между тем, не только данная проблема влияет на дефицит педагогических кадров. Сегодня в сфере услуг образования особенно остро стоит вопрос оптимизации соотношения между нагрузкой педагогического работника и размером оплаты его труда. Очевидна также неэффективность самой системы стимулирования педагогического труда, включающей порядок, условия выплаты заработной платы, состав, а также критерии и условия дифференциации.

Ключевым ресурсом современной системы образования неуклонно становится ее кадровый потенциал. Именно педагог призван стать основным звеном, влияющим на позитивные изменения в образовании, что, в свою очередь, предъявляет к нему сегодня значительные профессиональные и личностные требования: быть высокообразованным и культурным, компетентным не только в своей предметной области, но и в сфере воспитания, психологии, педагогических технологий, готовым к инновационной педагогической деятельности. Педагогический состав учебных учреждений Р.Молдова с каждым учебным годом снижается, тому причиной стало, не только низкий уровень заработной платы, но и влияние факторов нестабильности, такие как высокая динамика изменений в обществе, неоднородность и ограничение ресурсов образовательных организаций. Это вынуждает менять привычные для них взгляды на процесс мотивации трудового поведения педагогов, что делает актуальной проблему выбора управленческих подходов к его осуществлению (таблица 2.1).

Государственные органы республики и руководители учреждений системы образования должны акцентировать внимание, насколько важен мотивационный аспект персонала для реализации поставленных задач. Рассмотрение мотивации как процесса включает создание регулирующих условий, снимающих неопределенность в трудовых отношениях для работников, руководителей и соответствующих государственных органов, и выполнения в соответствии с этими условиями простых процедур контроля и учета результатов труда в процессе.

Узость представлений руководителей о мотивационном процессе является одной из причин, затрудняющих мотивацию трудового поведения педагогов. Расширить эти представления возможно в ходе поддержки управленческой деятельности в системе повышения квалификации, основанной на принципах контекстности, целостности, значимости их личного управленческого опыта, приоритетности самостоятельной учебной исследовательской деятельности руководителей. Они базируются на диалектическом единстве содержания и формы, определяя организационно- педагогическую модель, содержание и дидактическое обеспечение данной поддержки.

Кроме того, поддержка управленческой деятельности по мотивации трудового поведения педагогов должна основываться на принципе соотнесения целей поддержки с потребностями руководителей, что способствует формированию их высокой учебной мотивации при обучении в системе повышения квалификации.

***В системе здравоохранения*** на современном этапе, провозглашенном как модернизация здравоохранения, основными направлениями являются технические, технологические и организационные преобразования. Уже традиционно, что перестройка,

нано-технологии, модернизация, – это, в первую очередь, технические и организационные мероприятия, и только затем, людские технологии. Даже предоставив врачу идеальные условия, дав ему новейшее оборудование, вероятно, желаемый результат не будет достигнут. И это подтверждено годами, то есть опытом. *По мнению автора, главным предметом модернизационной концепции являются медицинские работники, а мотивация их трудовой деятельности – это ключ, ядро модернизации.*

Следствием высокой социальной значимости медицинских услуг является высокий уровень требований к их качеству. Организация и работник, предоставляющие медицинские услуги, берут на себя высокие риски, связанные с возможностью негативного исхода процесса лечения. Международные специализированные организации, а также государства на национальном уровне формируют стандарты оказания медицинских услуг и требования к персоналу, медицинским изделиям и препаратам, а также регламентируют сопутствующие сферы, как, например, медицинское страхование.

В последнее десятилетие серьезной проблемой для Молдовы стала миграция медицинских работников в другие отрасли или за границу. Важнейшей задачей сейчас является обеспечение оптимального распределения медицинских кадров с учетом их навыков и умений. Переквалификация и подготовка медицинского персонала, особенно медицинских сестер, может помочь наладить эффективную работу на уровне первичной медико-санитарной помощи.

Основными предпосылками к сокращению стала миграция медицинских работников в другие отрасли или за границу. Также в силу того, что негосударственные учреждения почти в 2 раза больше, отток специалистов из государственных учреждений, огромное количество. На сегодняшний день после увольнения, врачи всех специальностей и средний медицинский персонал работают в негосударственном секторе.

Следовательно, не только государство несет соответствующие материальные убытки, но и простой гражданин Р.Молдова нуждающийся в медицинских услугах. В интересах правительства Р.Молдовы не допустить распада государственной системы здравоохранения, поэтому необходимо сохранить должный уровень медицинских кадров и снизить уровень текучести кадров в государственных и муниципальных медицинских учреждениях, представляется возможным лишь через использование всех факторов мотивации профессиональной деятельности, направленной на повышение производительности труда, рационального использования производственных ресурсов.

Реформы, давно назревшие в отраслях государственного и частного сектора, и в частности в здравоохранении, стоит на первом месте по ряду причин, среди которых прямое сопротивление или непонимание их смысла представителями профессиональных

сообществ. Это свидетельствует, что предлагаемые варианты реформ неадекватно учитывают особенности трудовой мотивации медицинских работников. Медицинские кадры и, прежде всего, врачи являются самой значимой и наиболее ценной частью внутренних ресурсов лечебно-профилактических учреждений, именно они обеспечивают результативность их деятельности. Однако, это возможно лишь в условиях научно обоснованной системы мотивации их труда, которая в нашей стране имеет довольно низкий уровень развития. В основном, суть трудовой мотивации у большинства работников здравоохранения сводится к осознанию ими социальной значимости их труда. В тоже время желание иметь гарантированную заработную плату, обеспечивающую достойный уровень жизни, не подкрепляется стремлением к высокой эффективности и качеству выполняемого труда. В связи с этим проблема мотивации профессиональной деятельности медицинских работников является крайне актуальным направлением в сфере здравоохранения.

*Можно сделать вывод, что актуальность экономического исследования мотивации работников представляющие услуг здравоохранения диктуется тем, что поиск путей активизации трудового и творческого потенциала каждого медработника в условиях ограниченности ресурсов является отправной точкой для успешного выхода из глубокого и затяжного кризиса, а также и повышения качества предоставляемых услуг [20, с.383-386].*

Проблема стимулирования труда остро стоит и в **сфере культуры**. Специфика сферы культуры состоит в том, что она включает в себя как некоммерческую деятельность, так и коммерческую; как местного, так и международного масштаба. Например, музей может заниматься предпринимательской деятельностью, открывать производство сувениров, типографию, ремонтные мастерские и т. п. Менеджмент в сфере культуры (арт-менеджмент) во многом сходен с менеджментом услуг. «Продукты» культурной деятельности, как и любые услуги, нельзя продемонстрировать, попробовать, увидеть и оценить до получения. Они больше связаны с феноменами сознания (восприятия, понимания, мышления, переживания и т. д.) и неспособны к хранению. Их производство зачастую совпадает с их потреблением (просмотр спектакля, кинофильма, прослушивание концерта, чтение книги и т. д.; книга, которую не читают, и картина, которую не смотрят и др., не являются художественными ценностями). Более того, в отличие от продуктов материального производства, уничтожаемых в процессе потребления (обувь снашивается, овощи съедаются), культурные ценности в процессе потребления способны наращивать свою ценность (чем большее количество людей

прочитало книгу, увидело картину, услышало концерт — тем вопреки миру глубже и выше их социальная значимость).

Главная особенность менеджмента в сфере культуры состоит в том, что деньги в этой сфере появляются преимущественно в результате привлечения средств различных доноров: органов власти, ведающих бюджетными средствами, спонсоров, благотворительных организаций и др., а не коммерческой деятельности. Даже в шоу-бизнесе, самом коммерциализированном секторе сферы культуры, доходы от продажи билетов составляют обычно около 15 % бюджета гастрولي. Остальное — средства спонсоров. Да и сама гастроль чаще всего является лишь частью рекламной кампании нового диска или альбома [109 с.384].

Памятники культуры и события культурной жизни являются важнейшей составляющей маркетинга туризма, фактором инвестиционной политики, важнейшую роль в которой играет формирование и продвижение привлекательного образа страны. Обслуживание туристов требует создания разветвленной инфраструктуры, что влечет создание значительного количества рабочих мест. Это очень важно для страны, которая зачастую не может предоставить своим гражданам рабочие места с достойной заработной платой.

Существенным в культурно-экологической модели управления является сохранение государственного патернализма по отношению к культуре, предоставление возможности для различных форм предпринимательства в этой сфере. Исследования показывают, что работа в сфере культуры имеет низкий статус и престиж, что порождает неудовлетворенность работников своим трудом и высокую текучесть кадров. Особенно важным становится состояние удовлетворенности для контактного персонала сферы культуры (персонала, непосредственно обслуживающего потребителей), т. к. удовлетворенность работников способствует не только большей организационной эффективности, социальной стабильности, но и является важнейшим фактором в создании качественной услуги.

Следовательно, квалификационный состав кадров отрасли осложнился оттоком специалистов в другие сферы деятельности и значительными темпами миграции населения с республики, при которой ежегодно теряется большое число работников. Недостаток специалистов необходимо удерживает факторами мотивации и стимулирования. В этой связи исследование вопросов обеспеченности сферы услуг физкультурными кадрами имеет большое практическое значение.

Говорить о приоритетности материальной мотивации и ее большей эффективности, по сравнению с нематериальной, не всегда оправдано, хотя материальная мотивация

имеет определенные преимущества. В частности, она является наиболее универсальной, так как, вне зависимости от занимаемого положения, работники больше ценят денежные поощрения и возможность распоряжаться полученными средствами. В некоторых случаях работники даже готовы променять любые методы нематериального поощрения на их денежные эквиваленты. Дело в том, что действие инструментов нематериальной мотивации предполагает определенные ограничения: если абонемент в фитнес-центр в качестве поощрения можно использовать только по назначению, то его денежный эквивалент – по своему желанию.

Подкрепить интерес сотрудников к достижению результатов и решению поставленных задач можно только путем их привязки к денежному вознаграждению, выплачиваемому при достижении результатов.

Критериями эффективности системы мотивации являются:

- четко поставленные, достижимые цели и задачи для каждого сотрудника компании;
- понятный механизм оценки деятельности и результатов сотрудников, привязанный к определенной периодичности в зависимости от должности;
- простота и прозрачность в расчетах системы мотивации.

Всем этим требованиям отвечает система вознаграждений на основе Ключевых показателей эффективности – KPI. В настоящее время методику определения результатов и создания механизмов определения денежного вознаграждения называют системой мотивации на базе KPI (сокращение *от англ.* Key Performance Indicator) – Ключевого Индикатора Выполнения.

Вознаграждение за способности, оценка каждого сотрудника исходя из сравнения его достижений с достижениями других, возможно, более способных сотрудников может снижать самооценку, самоуважение и уверенность в своих силах. Целесообразнее сравнивать результаты работы сотрудника с результатами его работы за предыдущий период и вознаграждать за его реальные усилия, позволившие обеспечить успех.

**Мотивация (денежное стимулирование) персонала на базе KPI**, в отличие от базовой заработной платы (оклада), ориентирована на достижение долгосрочных и краткосрочных целей компании, «мотивирующей на выполнение должностных обязанностей» самого работника. А оклад – это фиксированная ежемесячная заработанная плата. Оплата труда руководителей, специалистов и служащих производится, как правило, на основе должностных окладов, которые устанавливаются администрацией предприятия в соответствии с должностью и квалификацией работника. Для руководителей,

специалистов и служащих может быть установлен иной вид оплаты труда, основанный на достижении определенных показателей [78, с. 5-23].

Система формирования переменной части денежного вознаграждения на базе КРІ стимулирует сотрудника к достижению высоких индивидуальных результатов, а также к увеличению его вклада в коллективные результаты и достижения, в выполнение стратегических целей компании. При этом показатели КРІ в системе формирования переменной части заработной платы на базе КРІ должны быть достаточно просты и понятны сотрудникам, а размеры переменной части компенсационного пакета – экономически обоснованы. Вся деятельность человека обусловлена реально существующими потребностями. Люди стремятся либо чего-то достичь, либо чего-то избежать. В мотивированной деятельности работник сам определяет меру своих усилий в зависимости от внутренних побуждений и условий внешней среды. Мотив труда формируется только тогда, когда трудовая деятельность является если не единственным, то как минимум основным условием получения блага.

Таким образом, мотивация труда становится важнейшим фактором результативности работы, влияющим на степень раскрытия трудового потенциала сотрудника, то есть всей совокупности свойств, влияющих на производственную деятельность. В соответствии с моделью Портера – Лоулера уровень приложенных усилий определяется ценностью вознаграждения и степенью уверенности в том, что данный уровень усилий действительно повлечет за собой определенный уровень вознаграждения.

Мировая практика убедительно доказывает, что внедрение системы КРІ 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 (Key Performance Indicators) 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. Пять аргументов в пользу применения системы КРІ в мотивации персонала:

- 1) 100%-ная ориентация на результат – сотрудник получает вознаграждение за достижение результата и за выполнение работ, которые должны привести к результату;
- 2) управляемость – позволяет корректировать направленные усилия сотрудников без серьезной модификации самой системы при изменении ситуации на рынке;
- 3) справедливость — достойная оценка вклада сотрудника в общий успех компании и справедливое распределение рисков (между сотрудником и компанией) в случае неуспеха;
- 4) понятность — сотрудник понимает, за что компания готова его вознаграждать; компания понимает, за какие результаты и сколько она готова заплатить;
- 5) неизменность – любой сотрудник выстраивает свою работу в соответствии с системой мотивации. Если в определенный момент система меняется, то часть усилий сотрудника уходит впустую.

В отличие от старой системы современная система КРІ разграничивает формы:

- оценки достижения результатов;
- проведения обратной связи;
- оценки выполнения задач, необходимых для достижения целей, оценки незапланированных задач.

Залог успеха реализации любого инновационного проекта – детальная проработка механизма его внедрения и подготовка персонала. В общем виде механизм внедрения состоит из пяти блоков (рисунок 3.4). В каждом блоке необходимо определить цель и задачи на данном этапе (круг решаемых вопросов), ответственных лиц, сроки и бюджет мероприятий, показатели стимулирования персонала, используемых в дорожной карте.



Рисунок. 3.4. Блоки механизма внедрения

Источник: [http://uecs.ru/uecs-77-772015/item/3505--kpi-bsc\\_](http://uecs.ru/uecs-77-772015/item/3505--kpi-bsc_) (визит 01.04.2016)



Оценка выполнения КРІ происходит в специальных таблицах – “Матрицах КРІ”. В западных компаниях иногда эту форму называют “Соглашение по целям” + “Производственный контракт” или “Должностная карта” (рисунок 3.5.). Такое название таблицы получили потому, что осуществляется матричный анализ и сопоставление многих данных (веса показателя и диапазона значений). В этой же таблице для сотрудника приводится расстановка приоритетов между этими инструментами, так как они не сопоставимы между собой. Эта попытка сопоставления во многом влечет за собой непонимание инструментов Целевого управления.

Цель этапа	Задачи этапа	Сроки	Контрольные точки/показатели	Ответственные	Стандартирование
Цель	Задача 1	→	дата/оценка	Отделы/ ДП*	Соблюдение графика; Сохранение бюджета; Выявление и
	Задача 2	→	дата/оценка	Отделы/ ДП*	
	Задача 3	→	дата/оценка	Отделы/ ДП*	
	Задача ...	→	дата/оценка	Отделы/ ДП*	
	.....	.....	.....	.....	

Примечание: \*ДП – должностные лица.

Рисунок 3.5. Должностная карта

Источник: <http://uecs.ru/uecs-77-772015/item/3505--kpi-bsc-> (визит 01.04.2016)

Обратную связь надо организовать так, чтобы она была правильно воспринята сотрудником, мотивировала его на лучшее выполнение работы. Очень важно руководителю понимать, что неправильно предоставленная обратная связь может давать противоположный эффект: действовать разрушительно, демотивировать сотрудника. Давая обратную связь, разделите профессиональные и личные качества, обсуждайте не личность сотрудника, а его рабочее поведение.

Премии варьируются в зависимости от категорий сотрудников. Основываясь на категориях сотрудников или грейдах должностей, можно создать универсальную модель использования возможных инструментов в системе премирования и их соотношение. В течение года вы можете проводить предварительную оценку результатов, что позволяет непрерывно контролировать эффективность работы и анализировать степень достижения целей. Сроки проведения таких оценок могут быть установлены в вашей автоматизированной системе на этапе постановки целей. В процессе предварительной оценки можно удалять утратившие актуальность задачи и корректировать ранее согласованные цели, если этого требует текущая ситуация. Этот процесс называется – актуализация системы. Периодичность премирования сотрудников может быть годовая,

полугодовая, квартальная и ежемесячная. Она зависит от занимаемой должности, целей и задач учреждений.

Источником премирования могут быть различными. Наиболее традиционными источниками являются:

- фонд оплаты труда;
- прибыль компании;
- экономия фонда оплаты труда;
- получение дополнительной чистой прибыли;
- экономия оборотных средств, сырья и материалов.

Разработка и внедрение КРІ позволит предприятиям повысить качество управления, быстро реагировать на изменение внешней среды, добиться успехов в стратегическом управлении.

Во многих случаях просто необходима некая моральная компенсация и уравновешивающий фактор, в роли которого выступают методы нематериального поощрения. *Цель нематериальной мотивации* достаточно проста: повысить заинтересованность сотрудника в своей работе, которая отразится на повышении производительности труда и, соответственно, на увеличении прибыли. Нематериальная мотивация в виде участия в совместных корпоративных мероприятиях способствует формированию здоровой атмосферы в коллективе, что также отражается на общей работоспособности персонала и на его желании внести свой вклад в общее дело. Однако помимо формального подхода к использованию нематериальной мотивации лишь с целью последующего получения прибыли, многие руководители делают основную ставку на воспитание корпоративного духа в коллективе и на повышение самооценки сотрудников.

Методы нематериальной мотивации могут применяться к конкретному сотруднику либо реализовываться безадресно. К адресной нематериальной мотивации относится, в частности, поздравление сотрудника с днем рождения от руководства и членов коллектива. Это могут быть также различные формы поощрения в виде подарков по важному поводу и материальная помощь в случаях тяжелой болезни или смерти родственников сотрудника. К адресной мотивации относится также словесное поощрение работника за качественно выполненную работу. Практика показывает, что оценка работы, прозвучавшая из уст руководителя, очень позитивно отражается на лояльности и общем рабочем настроении работника. Особенно важна адресная нематериальная мотивация для новых сотрудников, еще не успевших привыкнуть к методам работы руководителя и к коллективу. Поощрение может быть высказано как при личной беседе, так и на общем собрании членов коллектива. Следует учесть, что адресная мотивация конкретных

сотрудников не должна входить в привычку, так как это снизит эффективность ее воздействия, а также не быть излишне субъективной. Если сотрудники постоянно слышат похвалу в отношении одних и тех же своих коллег, то это никак не способствует повышению заинтересованности в работе. Методами адресной нематериальной мотивации руководителям следует манипулировать очень осторожно, чтобы не создавать неравенства в коллективе.

К безадресной мотивации относится проведение совместных корпоративных мероприятий, а также предоставление различных льгот – социального пакета. На сегодняшний день соц-пакет является одним из самых эффективных способов мотивации сотрудников: это организация бесплатного питания, медицинская страховка, оплата транспорта и мобильной связи, льготные или бесплатные путевки в санаторий по состоянию здоровья, а также возможность повысить квалификацию или пройти обучение за счет фирмы.

К методам нематериальной мотивации можно отнести создание оптимальных условий труда для сотрудников: установку нового компьютерного оборудования, создание удобных рабочих зон для персонала, улучшение дизайна помещений, установку современных систем кондиционирования и отопления и пр. К безадресной мотивации относят выдачу всему персоналу спецодежды, в зависимости от выполняемой работы, а также различной атрибутики фирмы при проведении мероприятий (к примеру, футболки с логотипом фирмы). Важнейшим инструментом нематериальной мотивации являются корпоративные праздники, особенно с привлечением членов семьи сотрудников. Существует и такое понятие, как team-building (командообразование) – сплочение коллектива посредством совместных поездок в дома отдыха или в санатории, участие в экскурсиях и общих мероприятиях. Презентации и другие акции, направленные на демонстрацию успехов фирмы, также должны проходить с участием членов коллектива для формирования у них чувства сопричастности к общему делу.

Подводя итоги, можно сделать абсолютно очевидный вывод о необходимости использования методов как материального, так и нематериального поощрения для успешной деятельности любой бизнес-структуры. Существующие на сегодняшний день механизмы мотивации далеки от идеала, но они действенны и продолжают активно использоваться на практике. В частности, для повышения эффективности материальной мотивации следует сопоставлять показатели материального стимулирования с целями бизнеса и предусматривать системы поощрений не за реализацию конкретных задач, а за выполнение общих планов. В действительности же предпочтение отдается материальному

поощрению конкретных сотрудников и рабочих групп, так как считается, что этими методами легче управлять мотивационными механизмами.

К основным недостаткам применяемых методов нематериальной мотивации можно отнести усредненный подход к работникам без учета индивидуальных потребностей. По всей видимости, многими работодателями значимость нематериальной мотивации еще до конца не осознана, однако к осознанию важности этих методов любой думающий руководитель, так или иначе, придет. Ведь причины неудач компании на рынке предлагаемых товаров и услуг, снижение уровня продаж и количества потенциальных клиентов порой кроются не в ошибочных экономических расчетах, а в недостаточной мотивации сотрудников компании.

Управление эффективностью в современных условиях приобрело особую актуальность в теории и практики управления. В центре внимания, как основные факторы, определяющие развитие и реализацию стратегии предприятия, оказываются – человеческие ресурсы, информационные системы и бизнес-процессы взаимодействия с потребителями. В рамках данного исследования предложены рекомендации по рациональному использованию современных моделей деятельности предприятий, направленных на повышение эффекта от внедрения и роста эффективности субъектов рынка.

Современное развитие экономики, рост конкуренции требует использования инновационных подходов в управлении предприятием, а универсальность систем KPI, легкость их интеграции и адаптации повышает интерес к ним у экономического сообщества.

### **3.3. Модели прогнозирования динамики и структуры услуг**

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 [52. с. 1-8], 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).

Векторная модель авторегрессии (VAR-модель) используется в практике для прогноза взаимосвязанных переменных в динамическом плане и также для анализа влияния случайных возмущений на систему переменных. Большой плюс VAR-моделей в том, что исключает надобность в отдельном структурном моделировании, так как рассматривает каждую эндогенную переменную в системе как функцию от лаговых значений эндогенных переменных и экзогенных переменных в том числе.

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.

Обработка исходной информации проводилась с использованием пакета прикладной программой статистического и эконометрического анализа: EViews 8.0.

*Теоретическое обоснование теории.*

Модель открытой векторной авторегрессии без ограничений имеет следующий общий вид:

$$Y_t = a_0 + A_1 Y_{t-1} + A_2 Y_{t-2} + \dots + A_p Y_{t-p} + \sum_{n=0}^d B_p X_{t-p} + e_t \quad (1)$$

где:

$Y_t$  вектор эндогенной переменной размера  $n \times 1$ ,

$X_t$   $d$ -мерный вектор экзогенных переменных размера  $n \times d$

$a_0$  – вектор постоянных коэффициентов размера  $n \times 1$ ,

$A_1, A_2, \dots, A_p$  и  $B$  – матрицы оцененных параметров размера  $n \times n$  для различных временных лагов  $l = 1, 2, \dots, p$ ,

$e_t$  – вектор ошибок модели размера  $n \times 1$ ,  $e_t \sim N(0, \sigma^2 I_{n \times n})$ .

Векторные модели авторегрессии строятся только на базе стационарных временных рядов, но если ряды нестационарные (интегрированы первого порядка  $I(1)$ ) или коинтегрированы, то строятся векторные модели корректировки ошибок (VECM).

Для проверки стационарности временных рядов и уменьшения вероятности получения «мнимых» зависимостей в прикладной статистике используются тесты Дики-Фуллера (ADF test) [31, с.74, 427-431]; Песаран и Шин (Pesaran and Shin W-stat) [45, с.293-343], Перрон (PPtest) [38, с.1519-1554] с помощью которых исследуются, есть ли эффект “единичного корня”<sup>1</sup>.

Таблица 3.4 Тестирование единичного корня динамических рядов общая форма

Group unit root test: Summary

Series: X1, X2, X3, X4, X5, Y

Sample: 2005Q1 2015Q4

Exogenous variables: None

Automatic selection of maximum lags

Automatic lag length selection based on AIC: 1 to 8

Newey-West automatic bandwidth selection and Bartlett kernel

Method	Statistic	Prob.**	Cross-sections	Obs
Null: Unit root (assumes common unit root process)				
Levin, Lin & Chu t*	-15.9408	0.0000	6	234
Null: Unit root (assumes individual unit root process)				
Im, Pesaran and Shin W-stat	-25.3170	0.0000	6	234

<sup>1</sup>Временной ряд имеет единичный корень, или порядок интеграции один, если его первые разности образуют стационарный ряд. Это условие записывается как  $y_t \sim I(1)$  если ряд первых разностей  $\Delta y_t = y_t - y_{t-1}$  является стационарным  $\Delta y_t \sim I(0)$ .

В данной работе, была проведена проверка по выше представленным тестам на стационарность, где проверочная нулевая гипотеза: присутствие единичного корня, то есть, отсутствие стационарности. Проверка показала, что на уровне значимости 0,05, все выбранные динамические ряды для моделирования стационарны.

где: X1 выручка от реализации продукции (млн. леев), X2- занятость населения в сфере услуг (тыс. чел.), X3 - число предприятий предоставляющие услуги, X4-средне месячные затраты населения на услуги (леи), X5 - средняя заработная плата в сфере услуг (леи), Y - объём рыночных услуг оказанных населению через официально зарегистрированные предприятия (млн леев).

На базе выше представленных результатов, коррекции стационарности временных рядов, не требуется. Так как в исследовании, используются временные ряды, кроме стационарности требуется проверка на отсутствие сезонности факторов анализа. Для этого в данной работе, был использован графический метод: сезонно упорядоченный график, результаты которого представлены в Рисунке 3.6.

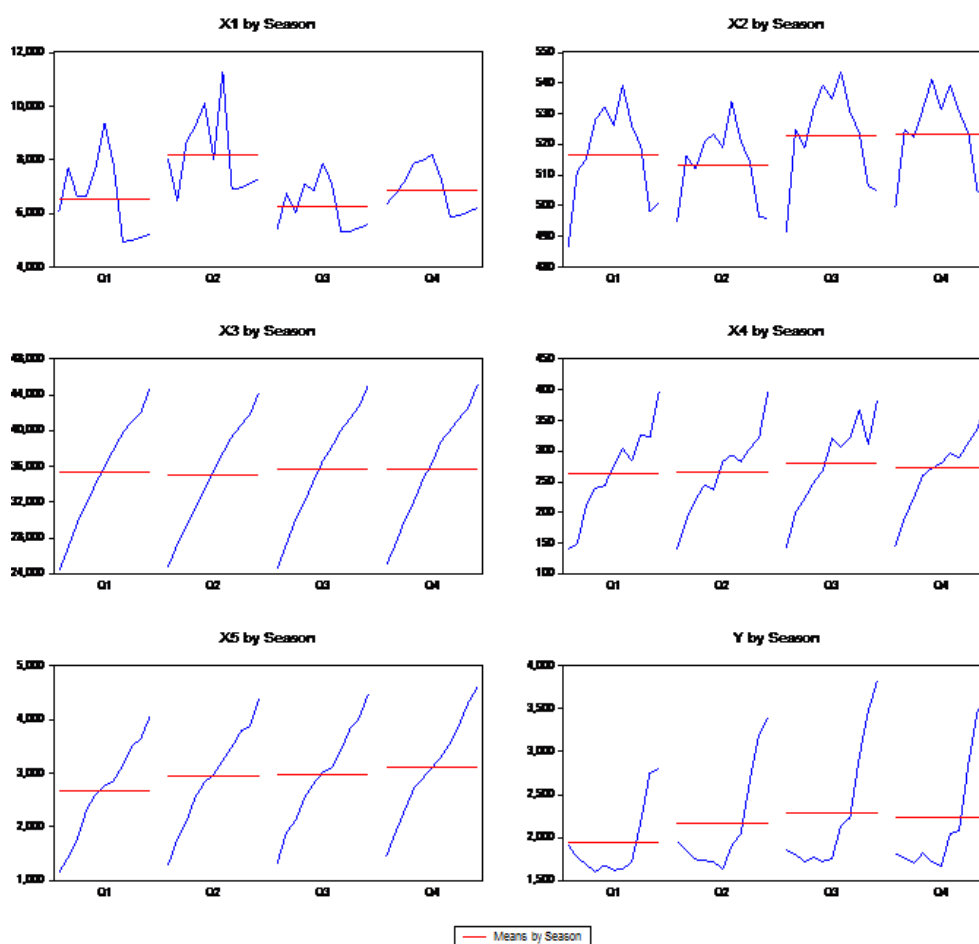


Рисунок 3.6. Анализ сезонности

Источник: Разработана автором в программе Eviews 8.0

Этот график отображает временной ряд для каждого квартала в отдельности, упорядоченные по году. Графики располагаются на одной годовой оси. Таким образом, на базе полученных графических изображений можно сделать следующий вывод: из всех показателей взятых в анализ, самый яркий сезонный всплеск выявляется у показателя X1 - выручка от реализации продукции и у X2 - занятость населения в сфере услуг. Для сглаживания сезонных всплесков была использована процедура X12-ARIMA которая представляет собой сложную процедуру выделения сезонности временного ряда, аддитивной либо мультипликативной модели.

В данном случае было использовано, мультипликативная модель для поправки сезонности. Таким образом, после сглаживания получаем следующие графическое изображение (Рисунок 3.7):

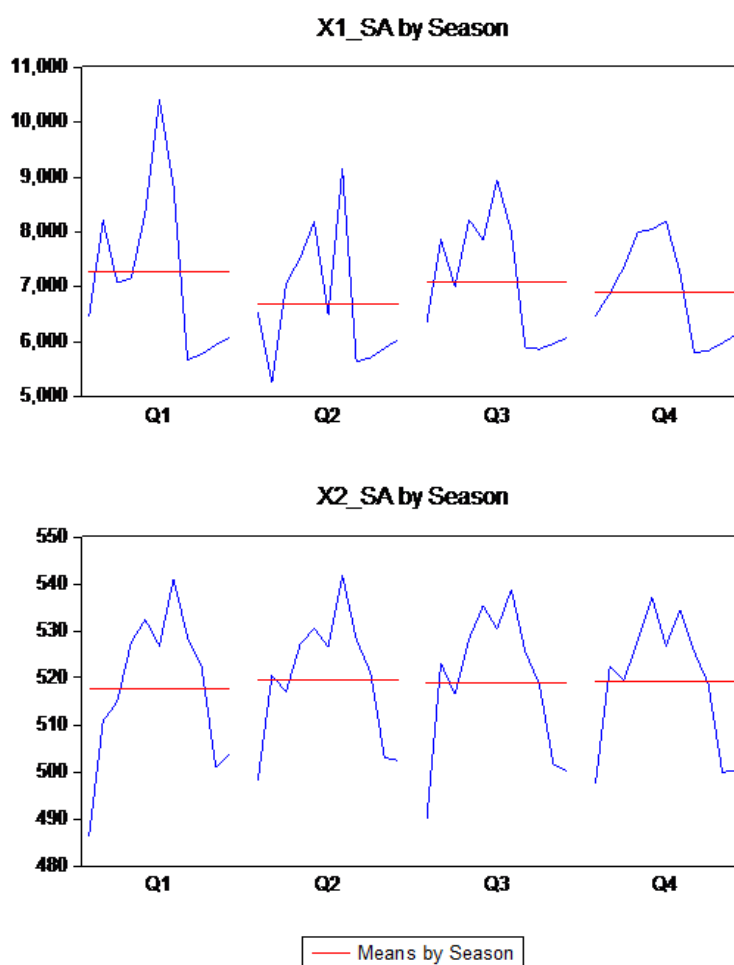


Рисунок 3.7. Анализ сезонности после сглаживающей процедуры

Источник: Разработана автором в программе Eviews 8.0

Так как для всех переменных подобранный для моделирования объёма рыночных услуг оказанных населению, была доказана стационарность и отсутствие ярко выраженной сезонной компоненты, осталось перед VAR симуляции проверять парные



тесты причинно-следственной зависимости по Грэнджеру [83]. Эта статистика как и функция реакции на импульсы и разложения ошибки прогноза очень важны в этапе моделирования, так как в практике очень затруднительна прямая интерпретация матрицы оцененных коэффициентов VAR. Тест Грэнджера определяет наличие причинной связи между двумя временными рядами и при том условии, что используются запаздывающие значения всех остальных переменных, и кроме того, вносится значимый вклад в общем прогнозе эндогенной составляющей. Тест Грэнджера на причинно-следственную связь отталкивается от двух альтернативных гипотез: «X не является причиной по отношению к Y» ( $X \text{ “causes” } Y: X \rightarrow Y$ ) и соответственно «X является причиной по отношению к Y» или «Y не является причиной по отношению к X» ( $Y \text{ “causes” } X: Y \rightarrow X$ ) в сопоставление с «Y является причиной по отношению к X».

Для проверки данных гипотез обычно строятся две регрессии: в каждой регрессии зависимой переменной является одна из проверяемых на причинность переменных, а регрессорами выступают лаги обеих переменных (фактически это [векторная авторегрессия](#)). Гипотеза сводится к проверке совокупной статистической незначимости коэффициентов при переменной «причины», т.е. сводится к сравнению «вложенных моделей» на основе F-статистики для проверки гипотезы о том, что запаздывающие значения j-й переменной могут быть исключены из i-го уравнения в приведенной форме VAR. Отклонение этой гипотезы указывает на то, что данные лаги могут быть полезны для предсказания  $X_{it}$ .

Таким образом, оценка долгосрочного аспекта связи между уровнями показателей взятых в анализ в рамках модели авторегрессии (Приложение 13, таблица 13.1) при помощи стандартной F-статистики с высокой степенью статистической значимости указывает на наличие долгосрочной взаимосвязи между исследуемыми переменными.

Имея в виду, что прогноз объёма рыночных услуг оказанных населению осуществляется с помощью моделей векторной авторегрессии, необходимо решить вопрос о количестве лагов которых нужно взять в моделировании.

Выбор количества лагов в моделях векторной авторегрессии решается с помощью применения традиционных статистических тестов. Для проверки гипотезы о значимости запаздывающих значений переменных был использован *VAR LagExclusionWaldTests* результаты которого представлены в Приложение 13, таблице 3.2. На базе результатов статистики  $\chi^2$ , использованной для проверки совместных гипотез о значимости группы переменных на конкретном запаздывании в каждом уравнении векторной авторегрессии, а также об их значимости в векторной авторегрессии, констатируем, что все включенные запаздывания оказываются значимыми при 1% уровне (последний столбец – Joint). Таким

образам, для решения данной проблемы, требуется провести дополнительный тест на выявления лагового значения требуемого для моделирования.

Для этого, была использована статистическая процедура *VAR LagOrderSelectionCriteria* где для каждого числа запаздываний приводится 6 различных статистик, позволяющих выбрать лучшую модель, которая указывается звездочкой «\*». Результаты тестирования представлены в приложении 13, таблице 13.3. Итак, на базе статистик FPE, Акайке, Ханан-Куин рекомендуется для постройки авторегрессивной модели использовать лаговое значение в три периода. В то же время LR статистика рекомендует использовать для моделирования лаговое значение в два периода, при том Шварц критерий вообще рекомендует одно лаговое значение.

Таким образом, для выбора порядка векторной авторегрессии без ограничений была использована статистическая процедура *VAR LagOrderSelectionCriteria* где для каждого числа запаздываний приводится 6 различных статистик, позволяющих выбрать лучшую модель, которая указывается звездочкой «\*». Результаты тестирования представлены в приложении 13, таблице 13.3. Таким образом, на базе статистик FPE, Акайке, Ханан-Куин рекомендуется для постройки авторегрессивной модели использовать лаговое значение в три периода, на базе LR - лаговое значение в 2 периода, а критерий Шварца рекомендует построить модель с одним лаговым отклонением.

В данном конкретном случае, статистические тесты, касающиеся выбора количества лагов, выдали противоречивые результаты, что для прикладной части работы, неприемлемо, так как сильно осложняет процесс принятия решения о количестве лагов.

Для окончательного решения об уровне лагового значения требуемого для моделирования оптимального долгосрочного прогноза объёма рыночных услуг оказанных населению, был использован графический метод. Этот метод предусматривает, сравнительный анализ между реальным трендом эндогенной переменной (Y) и оценённом (adjusted) трендом данной переменной с помощью VAR- метода с лаговыми значениями в 2, и соответственно, в 3 периода. Оптимальной моделью векторной авторегрессии для прогноза будет считаться та модель, у которой оцененный Y будет более приближённый по тенденции к реальному Y. Этот метод, так же, может быть использован, для аргументации качества прогноза.

Из графических изображений рисунка 3.8. а, 3б четко видно, что более качественную оценку реальному тренду получаем, при использования для моделирования векторную авторегрессию с лаговым значением в 3 периода.

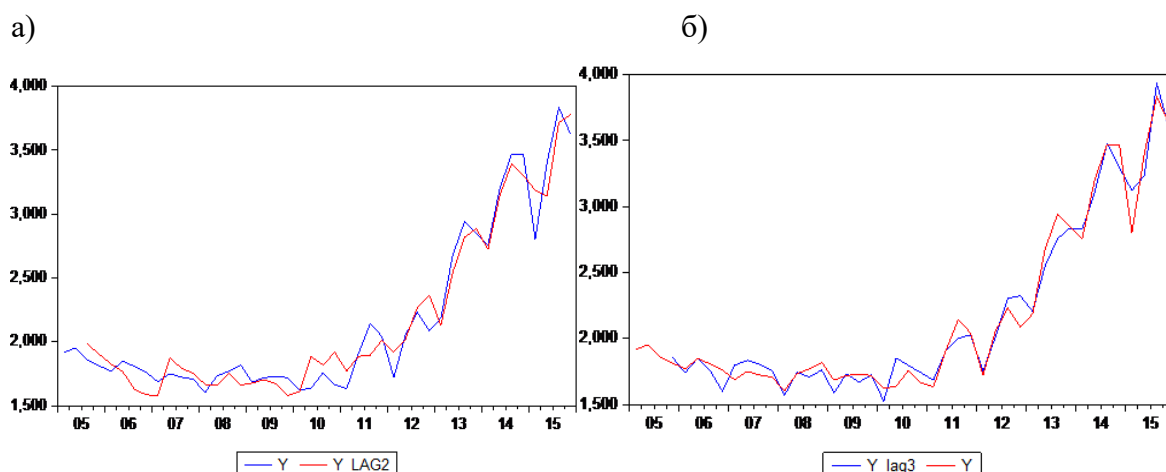


Рисунок 3.8. Сравнительный анализ реального и оценённого тренда объёма рыночных услуг оказанных населению

Источник: Разработана автором в программе Eviews 8.0

С учетом найденной величины лага, была построена модель векторной авторегрессии (VAR). Для статистической зависимости между объёмом рыночных услуг оказанных населению отобъясняющих признаков в составе модели VAR было получено следующая система уравнений:

$$Y = 0.717 * Y(-1) - 0.372 * Y(-2) + 0.558 * Y(-3) + 0.008 * X1(-1) + 0.004 * X1(-2) - 0.087 * X1(-3) - 0.278 * X2(-1) - 1.646 * X2(-2) + 1.085 * X2(-3) + 0.004 * X3(-1) - 0.028 * X3(-2) + 0.079 * X3(-3) + 1.245 * X4(-1) + 1.927 * X4(-2) - 1.047 * X4(-3) - 0.422 * X5(-1) - 0.339 * X5(-2) + 0.344 * X5(-3) + 51.473$$

$$X1 = -0.272 * Y(-1) - 2.282 * Y(-2) + 0.232 * Y(-3) + 0.092 * X1(-1) + 0.116 * X1(-2) + 0.169 * X1(-3) + 7.910 * X2(-1) - 37.654 * X2(-2) - 18.718 * X2(-3) + 0.442 * X3(-1) - 0.560 * X3(-2) - 0.520 * X3(-3) + 1.723 * X4(-1) - 5.230 * X4(-2) + 15.468 * X4(-3) - 2.40137719969 * X5(-1) + 5.061 * X5(-2) + 1.795 * X5(-3) + 40851.968$$

$$X2 = -0.006 * Y(-1) - 0.011 * Y(-2) - 0.004 * Y(-3) + 0.002 * X1(-1) + 0.001 * X1(-2) - 0.0004 * X1(-3) + 0.486 * X2(-1) - 0.313 * X2(-2) + 0.016 * X2(-3) - 0.002 * X3(-1) + 0.003 * X3(-2) - 0.001 * X3(-3) + 0.022 * X4(-1) - 0.114 * X4(-2) + 0.070 * X4(-3) + 0.020 * X5(-1) - 0.004 * X5(-2) - 0.007 * X5(-3) + 420.370$$

$$X3 = -0.067 * Y(-1) + 0.524 * Y(-2) - 0.030 * Y(-3) + 0.017 * X1(-1) - 0.0714 * X1(-2) + 0.138 * X1(-3) + 20.801 * X2(-1) - 4.040 * X2(-2) - 13.007 * X2(-3) + 0.154 * X3(-1) + 0.438 * X3(-2) + 0.169 * X3(-3) - 1.728 * X4(-1) - 5.534 * X4(-2) + 2.307 * X4(-3) - 0.212 * X5(-1) - 0.221 * X5(-2) + 2.161 * X5(-3) + 2517.452$$

$$X4 = -0.042 * Y(-1) + 0.012 * Y(-2) + 0.014 * Y(-3) + 0.003 * X1(-1) + 0.004 * X1(-2) - 0.004 * X1(-3) - 0.362 * X2(-1) + 0.106 * X2(-2) - 0.137 * X2(-3) + 0.006 * X3(-1) - 0.006 * X3(-2) - 0.0008 * X3(-3) + 0.084 * X4(-1) + 0.035 * X4(-2) - 0.033 * X4(-3) + 0.116 * X5(-1) - 0.030 * X5(-2) - 0.003 * X5(-3) + 250.568$$

$$X5 = 0.137 * Y(-1) - 0.329 * Y(-2) + 0.120 * Y(-3) - 0.0112 * X1(-1) + 0.021 * X1(-2) - 0.017 * X1(-3) - 1.783 * X2(-1) - 5.315 * X2(-2) + 3.095 * X2(-3) + 0.160 * X3(-1) - 0.045 * X3(-2) - 0.081 * X3(-3) - 0.515 * X4(-1) - 0.795 * X4(-2) + 0.896 * X4(-3) + 0.613 * X5(-1) + 0.386 * X5(-2) - 0.182 * X5(-3) + 1697.842$$

где: X1 выручка от реализации продукции (млн.леев), X2- занятость населения в сфере услуг (тыс. чел.), X3 - число предприятий предоставляющие услуги, X4- средне месячные затраты населения на услуги (леи), X5 - средняя заработная зарплата в сфере услуг (леи), Y - объём рыночных услуг оказанных населению через официально зарегистрированные предприятия (млн.леев).

Более подробные результаты о статистических характеристиках построенной модели содержатся в Приложении 7 .

Из таблицы результатов, заметно что показатель X1 менее значимый для модели чем остальные показатели, R-squaredравен 0.57, поэтому было принято решение, отказаться от этого показателя и посмотреть изменится ли качество оценки модели.

Результаты повторной оценки:

$$Y = 0.993*Y(-1) - 0.628 *Y(-2) + 0.408*Y(-3) - 7.489 *X2(-1) - 2.294 *X2(-2) + 1.860*X2(-3) + 0.049*X3(-1) + 0.021*X3(-2) - 0.011*X3(-3) + 0.368 *X4(-1) + 1.291*X4(-2) - 2.436*X4(-3) - 0.765*X5(-1) + 0.524*X5(-2) + 0.062*X5(-3) + 3327.168$$

$$X2 = - 0.0049*Y(-1) - 0.012*Y(-2) - 0.009*Y(-3) + 0.542*X2(-1) - 0.432*X2(-2) + 0.069*X2(-3) - 0.001*X3(-1) + 0.005*X3(-2) - 0.004*X3(-3) + 0.0345*X4(-1) - 0.105*X4(-2) + 0.106*X4(-3) + 0.017*X5(-1) + 0.002*X5(-2) - 0.006*X5(-3) + 461.615$$

$$X3 = - 0.473*Y(-1) + 0.814*Y(-2) + 0.274*Y(-3) + 28.454 *X2(-1) + 1.571*X2(-2) - 16.638*X2(-3) + 0.104*X3(-1) + 0.303*X3(-2) + 0.344*X3(-3) - 0.915*X4(-1) - 4.372*X4(-2) + 3.151*X4(-3) + 0.571*X5(-1) - 1.894*X5(-2) + 2.854*X5(-3) - 1992.539$$

$$X4 = - 0.031*Y(-1) + 0.004*Y(-2) - 0.001*Y(-3) - 0.415*X2(-1) - 0.225*X2(-2) + 0.031*X2(-3) + 0.007*X3(-1) - 0.001*X3(-2) - 0.010*X3(-3) + 0.093*X4(-1) + 0.031*X4(-2) + 0.018*X4(-3) + 0.097*X5(-1) + 0.014*X5(-2) - 0.014*X5(-3) + 426.290$$

$$X5 = 0.178*Y(-1) - 0.338*Y(-2) + 0.077*Y(-3) - 2.059*X2(-1) - 6.753*X2(-2) + 3.957*X2(-3) + 0.161*X3(-1) - 0.019*X3(-2) - 0.103*X3(-3) - 0.523*X4(-1) - 0.995*X4(-2) + 1.003*X4(-3) + 0.467*X5(-1) + 0.650*X5(-2) - 0.325*X5(-3) + 2029.234$$

где: X2- занятость населения в сфере услуг (тыс. чел.), X3 - число предприятий предоставляющие услуги, X4- средне месячные затраты населения на услуги (леи), X5 - средняя заработная зарплата в сфере услуг (леи), Y - объём рыночных услуг оказанных населению через официально зарегистрированные предприятия (млн. леев).

Исходя из уровней статистик Акайке и Шварца, векторная авторегрессионная модель вычисленная без показателя X1 (выручка от реализации продукции), превосходит по качеству исходную модель.

Так как сама форма модели была изменена, был проведен дополнительный сравнительный анализ качеству оценку реальному тренду получаемому при использования для моделирования векторную авторегрессию с лаговым значением в 3 периода используя упрощённую матрицу эндогенных переменных (без X1).

Таким образом, стало очевидно, даже и в графическом сравнительном представлении, что оценивающее качество модели возросло (Рисунок 3.9.).

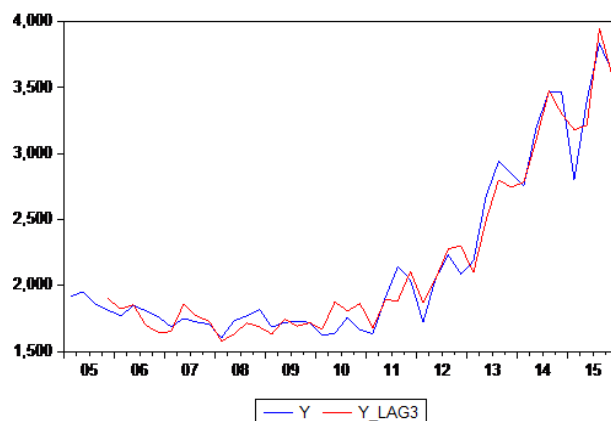


Рисунок 3.9.. Повторный сравнительный анализ реального и оценённого тренда объёма рыночных услуг оказанных населению

Источник: Разработана автором в программе Eviews 8.0

Таким образом было доказано, что для прогноза объёма рыночных услуг оказанных населению, предпочтительнее использовать модель векторной авторегрессии с 3 лаговым отклонением вычисленной на базе показателей: X2- занятость населения в сфере услуг (тыс. чел.), X3 - число предприятий предоставляющие услуги, X4- средне месячные затраты населения на услуги (леи), X5 - средняя заработная зарплата в сфере услуг (леи), У - объём рыночных услуг оказанных населению через официально зарегистрированные предприятия (млн.леев).

Но сам прогноз, как и отклики на импульсы, не могут быть вычислены в случае ненормального распределения остатков или наличие гетероскедастичности.

Поэтому, следующий шаг который мы предприняли в процессе моделирования, это проверка гипотезы о нормальном распределение остатков с помощью теста Джарки-Бера (Jarque-Bera) [37]. Нулевая гипотеза при данном тесте состоит в том, что распределение генеральной совокупности значений случайной величины не противоречит нормальному закону. Альтернативная гипотеза теста состоит в том, что распределение генеральной совокупности противоречит нормальному закону. Проверка нулевой гипотезы основана на расчете оценок коэффициентов асимметрии и эксцесса. В случае справедливости нулевой гипотезы, выборочное значение коэффициента асимметрии должно быть приблизительно равно нулю, а выборочное значение эксцесса - трем.

При проведении теста Джарки-Бера (Jarque-Bera) определяются отклонения коэффициентов асимметрии и эксцесса, относительно ожидаемых значений при условии справедливости нулевой гипотезы для заданного объема выборки. В качестве меры отклонений выборочных значений коэффициентов асимметрии и эксцесса используется статистика  $\chi$ -квадрат. Нулевая гипотеза не отклоняется в случае если уровень значимости,

соответствующий выборочной статистике  $\chi$ -квадрат больше чем критический уровень значимости в 5%.

Результаты оценки теста нормальности распределения остатков, для вычисленной модели векторной авторегрессии, представлены в приложении 13, таблице 13.4.

Значения коэффициентов асимметрии (Skewness), эксцесса (Kurtosis), а также статистика Джарки-Бера (Jarque-Bera) и соответствующее  $p$ -значение говорят о нормальности ошибок рассматриваемой модели при критическом уровне значимости в 5%

Последний проверочный этап перед самым моделированием это проверка на гомоскедастичность ошибок рассматриваемой модели. Для проверки данного эффекта был использован тест Уайта (White) [58, с.813-838]. В данном случае тестовая регрессия строится посредством регрессии каждого перекрестного произведения остатков на перекрестные произведения регрессоров и тестируется как совместимая значимость регрессии. Можно считать, что каждая тестовая регрессия представляет собой тестирование постоянства каждого элемента в остаточной ковариационной матрице в отдельности. При нулевой гипотезе отсутствие гетероскедастичности, непостоянные регрессоры не должны быть совместно значимы. Результаты диагностического теста представлены в приложение 13, таблице 13.5. Таким образом, при критическом уровне значимости в 5%, для каждой тестовой регрессии (Individual components) и общей регрессии в целом (Joint test) мы получили незначимые регрессоры, то есть гипотеза о гетероскедастичности остатков отклонена.

Так как вычисленная модель прошла, все проверочные тесты качества может быть использована для прогноза. Далее представлены функции отклика объёма рыночных услуг оказанных населению на импульс последовательно во всех переменных. Нужно отметить, что после импульса в  $i$  – ную переменную отклик затрагивает не только  $i$  – ную переменную, но также через динамическую структуру модели векторной авторегрессии передается всем другим переменным взятых в анализ. Функция отклика на импульс отслеживает влияния на текущие и будущие значения эндогенных переменных одноразового импульса на одно из возмущений.

Далее, в рисунке 3.10. 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 зарплата 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 ResidualOneStandardDeviation, которая при вычислении 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 среднее квадратическое отклонение остатков.

**Response to Nonfactorized One S.D. Innovations  $\pm 2$  S.E.**

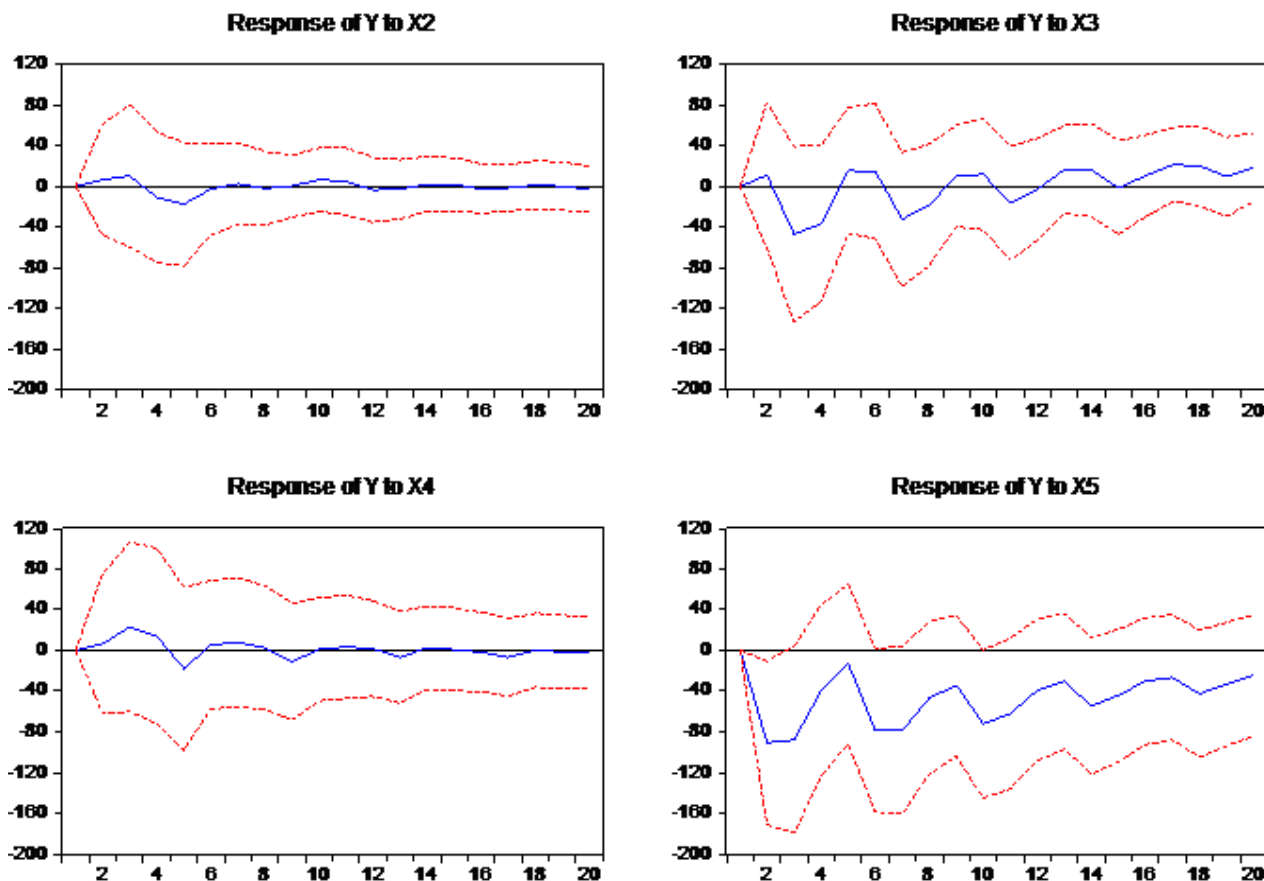


Рисунок 3.10. Отклики объёма рыночных услуг оказанных населению на импульсы в экзогенных переменных

Источник: Разработана автором в программе Eviews 8.0

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

- 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 объема рыночных услуг оказанных населению (У) 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 объема 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 объема рыночных услуг оказанных населению, после которого в следующем периоде произойдет декомпенсация тенденции отклика на импульс (для стационарных VARмоделей свойственно затухания на нуле заданной тенденции через какое-то время). С экономической точки зрения данная реакция может быть объяснима краткосрочном перенасыщением потребителей предоставляемыми услугами или временным перенаправлением доходов на другие нужды.

Объема 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 3.5.



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). Так как векторные авторегрессивные модели (VAR), предоставляют возможность, кроме анализа импульсных ответов в эндогенных переменных, вычислить прогнозные значения на базе теоретической симуляции, данная техника была использована для вычислений прогнозных значений последовательно, квартал за кварталом, с начала 2016 года по конец 2020.

Таблица 3.5. Прогнозные значения переменных на базе VAR –модели, за период 2016-2020 годы

Период	занятость населения в сфере услуг (тыс. чел.)	число предприятий предоставляющие услуги	средне месячные затраты населения на услуги (леи)	средняя заработная зарплата в сфере услуг (леи)	объём рыночных услуг оказанных населению через официально зарегистрированные предприятия (млн. леев)
2010	527,8	36156	289,5	2966,11	6690,91
2011	539,1	38091	300,25	3125,94	7717
2012	526,9	39789	294,25	3405,21	8089,4
2013	520,2	41110	328,25	3757,57	10650,7
2014	501,4	42291	322,25	3962,64	12885,1
2015	501,6	44828,3	390,5	4385,71	13659,3
2016	469,1	46247,8	296,25	3835,35	18243,42
2017	452,6	47315,5	369,25	4746,35	20690,22
2018	446,4	50045,6	440,0	5424,31	22385,09
2019	447,5	53596,4	497,5	6057,75	23407,19
2020	448,1	57382,3	544,5	6648,48	24457,5

Источник: Разработана автором в программе Eviews 8.0

### 3.4. Совершенствование законодательной базы развития сферы социальных услуг

Регулирование рынка услуг может быть экономическим и социальным. Экономическое регулирование предполагает воздействие на количественное соотношение между спросом и предложением товаров и услуг. Регулируя денежные доходы населения, способствуя уменьшению неравенства в их распределении, государство воздействует на покупательский спрос. Стимулируя предпринимательскую деятельность, от которой зависит предложение товаров и услуг, государство также создает предпосылки для дальнейшей сбалансированности рынка. Так социальное регулирование связано с качественными аспектами функционирования рынка потребительских товаров и услуг. Свобода потребительского выбора должна быть защищена от недобросовестности предпринимателей, что также относится к числу важных задач государства [67 с. 63-64].

Система образования, ее качество — это ключевой фактор развития страны. Для государства, общества, граждан необходимо эффективное выполнение образованием своих традиционных функций: социализации, формирования личности, воспитания гражданских чувств. Функция так называемого социального лифта. Государственная образовательная политика — это направляющая и регулирующая деятельность государства в сфере образования, осуществляемая им для достижения соответствующих стратегических целей и задач общегосударственного и даже глобального значения [87]. Государственная политика в области образования основывается на следующих принципах: – гуманистический характер образования; – единство федерального культурного и образовательного пространства; – общедоступность образования; – светский характер образования; – свобода и плюрализм в образовании; – демократический государственно-общественный характер управления образованием.

Административная реформа государственного и муниципального управления привела к разрушению целостности системы советского образования, и появлению уровневой подчиненности образовательных учреждений: муниципальный уровень (дошкольные, учреждения дополнительного образования и школы), уровень субъекта республики (школы - экспериментальные площадки, учреждения начального профессионального образования), республиканский уровень (средне-профессиональные учебные заведения и вузы). Разрушена и целостная система финансирования образования. Финансирование дошкольных и средних общеобразовательных учреждений было переложено на плечи самих учреждений (система самофинансирования), что в условиях экономического кризиса привело к подрыву материально-технического состояния - обветшанию зданий, учебного оборудования, проблемам с обеспечением учебной и

методической литературой, и, кроме того, значительно понизило престиж профессии воспитателя и педагога.

Новые социально-экономические реалии поставили перед образовательными учреждениями задачу сделать образовательный процесс более разнообразным, найти свои специфические черты, выделить образовательное учреждение из общей массы учебных заведений. В современной научной юридической и публицистической литературе мы встречаем словосочетание - образовательные услуги. В законах "Об образовании"[3,6] и "О высшем образовании"[16], Р.Молдова мы не найдем данного словосочетания. Образование в них называется "целенаправленным процессом воспитания и обучения в интересах человека, общества, государства, сопровождающимся констатацией достижений гражданином установленных государством образовательных уровней", а "образовательным является учреждение, осуществляющее образовательный процесс". Даже в негосударственных образовательных учреждениях не предоставляется заключить договор об оказании образовательных услуг или ознакомиться с их перечнем и прейскурантом цен за иные. И родитель, и обучающийся всецело полагаются на добросовестность учредителей и работников образовательного заведения. Государственные и негосударственные образовательные учреждения по Гражданскому кодексу Р.Молдова являются некоммерческими организациями и тем не менее призваны удовлетворять потребности личности, общества, государства в организации образовательной и физической деятельности, подразделяя ее на деятельность по реализации основных государственных стандартов и программ и дополнительных образовательных программ на договорной основе. Чаще всего такой договор заключается устно (по "согласованию сторон", "по решению родительского или попечительского совета", по решению учредителей и руководителей).

Рассматриваемый договор не относится к числу мелких бытовых сделок и не определяет объем деятельности сторон. Чтобы повысить привлекательность учебного заведения в условиях рыночной экономики, разрабатывается спектр дополнительных образовательных услуг: обучение второму иностранному языку, дополнительное музыкальное, художественное, культурологическое образование, углубленное изучение профильных предметов на старшей ступени образования и др. Договор об оказании образовательных услуг относится к консенсуальным. Он считается заключенным с момента написания заявления о приеме в учебное заведение, о переводе в профильный класс и т. д. Специфика предмета договора: оказание образовательных услуг состоит в предоставлении их чаще всего большому количеству лиц, некоторые услуги факультативные и вводятся по усмотрению администрации образовательного учреждения.

Количество и качество образовательных услуг растет в зависимости от спроса населения и постепенно определяет имидж образовательного учреждения ("товарную марку"). Сегментация рынка образовательных услуг к настоящему времени фактически завершена, а сам рынок практически достиг насыщения по предложению. Высокая доходность платных образовательных услуг привела к тому, что многие вузы стали открывать многочисленные филиалы и представительства как в собственных регионах, так и за их пределами, создавать группы "на договорных условиях", расширять объем платных услуг в вузах с бюджетным финансированием, привлечению так называемых "спонсорских капиталовложений" и др.

Погоня за доходом не всегда сопровождается соблюдением законодательства. Следует заметить, что судебная практика по делам, связанным с ненадлежащим исполнением договора об оказании образовательных услуг, незначительна и чаще всего касается повышения стоимости за них. Это можно объяснить рядом причин, в том числе тем, что обязательства образовательного и спортивного учреждения по отношению к получателю образовательных услуг не установлены в законе. Здесь основная проблема в отсутствии нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность интегрированных учебных заведений с различным типом финансирования.

Сегодня ощущается острая необходимость заниматься нормотворчеством в пределах Уставов и Положений учебных заведений при интеграции образовательных учреждений различного уровня в единый образовательный комплекс. Организационно-правовые проблемы связаны с несовершенством действующего законодательства в области образования. С этим согласны не только ученые-аналитики и практики системы образования, но и Министерство образования Р.Молдова [3]., стратегический путь совершенствования образовательного процесса в Р.Молдова [16]; стратегия развития физической культуры и спорта в Республике Молдова на период 2013-2020 годы [18, с.41].

Противоречия нормативно-правового регулирования рынка образовательных услуг в условиях реформирования и модернизации системы образования требуют внесения изменений в молдавское образовательное законодательство, а также устранения несоответствий, тормозящих переход к многоуровневой структуре образовательных учреждений в системе формирующегося непрерывного образования. Государственное управление системой непрерывного образования - целенаправленная деятельность субъектов управления республиканского уровня и уровня субъектов страны, обеспечивающее нормативно-правовое регулирование для оптимального функционирования и развития системы (субъекта), динамического роста на пути ее

модернизации путем создания единого правового поля и необходимых оптимальных условий, способов, средств и воздействий для всех объектов и субъектов образования.

Бюджетный кодекс Р.Молдова вводит в юридический оборот понятие бюджетного учреждения, к которому относится и государственные образовательные учреждения. Но каким по правовому положению считать вуз, в котором квота "платных" студентов увеличена с 25 до 50%? При этом законы не дают ценовые ограничения на предоставляемые платные образовательные услуги. Так называемый единый прейскурант цен отсутствует. Стоимость образовательных услуг учреждений нередко искусственно завышается, не соответствует фактическим затратам учебного заведения на организацию учебного процесса. Преследуется лишь одна цель - извлечение наиболее высокого дохода.

Негосударственные учебные заведения при этом должны быть поставлены в равные правовые условия с бюджетными с момента получения государственной лицензии на право ведения образовательной деятельности вне зависимости от формы собственности учебного заведения. Это будет способствовать не только росту конкуренции образовательных услуг, но и повышению их качества, в выигрыше останется потребитель, а это главное, к чему должна стремиться разумная экономика. Рынок образовательных услуг должен иметь государственное регулирование, потому что именно государство - главный заказчик на получение высокообразованного квалифицированного профессионала.

Реформирование государственного регулирования в сфере образования позволит решить ряд основных задач:

- приведение структуры государственного управления системой образования в соответствие со сложившимися общественными отношениями и новыми экономическими условиями;
- законодательное регулирование уровней и видов образовательных услуг в государственных и негосударственных учебных учреждениях Республики Молдова;
- создание комплексной нормативно-правовой основы регулирования государственного управления системой непрерывного образования, на основе рамочного государственного закона, законов прямого действия и иных нормативных актов Республики Молдова, регламентирующих соответствующие виды образовательных услуг и услуг спорта;
- разработка эффективных механизмов экономической политики в системе государственного регулирования на всех ее уровнях;
- формирование структуры государственных органов по проверке качества образовательных услуг в системе непрерывного образования, четкое определение их

функций, разграничение компетенций. Это позволит вывести систему образования и спорт из затянувшегося кризиса государственного регулирования и административного реформирования, что будет способствовать росту качества образовательных услуг, повышению эквивалентности образования международным аналогам .

Современное развитие цивилизации, общества и правосознания требует **совершенствования форм управления здравоохранением** для обеспечения медицинской помощью населения в рамках правовой и доказательной медицины. Государственное управление в социальной сфере, в том числе и в сфере охраны здоровья, осуществляется правовыми, административными, экономическими, социально-психологическими механизмами. Правовое регулирование в сфере здравоохранения означает построение четкой системы правовой вертикали нормативных правовых актов (НПА) и их право применение. При этом законы являются высшим императивным выражением воли общества, все последующие подзаконные НПА издаются на их основе и во исполнение законов.

Совершенствование системы оказания медицинской помощи населению в Республике Молдова в рамках медицинского права и доказательной медицины неразрывно связано с созданием современной системы нормативно-правового регулирования в здравоохранении, включающей нормативно-правовую и управленческую информацию, механизмы реализации управленческих решений и анализ эффективности отрасли. При этом решение всех проблем охраны здоровья граждан невозможно без социально ориентированной государственной политики и ее законодательного обеспечения.

Становление и развитие правовой медицины в республике подразумевает необходимость усиления прежде всего прямой регулирующей роли законов в системе здравоохранения с заменой административно-правовых норм гражданско-правовыми нормами. Другими словами, лечебная, диагностическая, профилактическая и реабилитационная медицинская помощь должна регулироваться не только отраслевыми инструкциями, стандартами и нормами, но и законодательными документами, обязательными к исполнению всеми гражданами, организациями здравоохранения и органами управления независимо от их ведомственной принадлежности. При этом особое значение имеет законодательное обеспечение прав пациентов [4] и медицинских работников [5] и их соотнесение с принятыми международными правовыми нормами.

Таким образом, современная система нормативно-правового регулирования профессиональной деятельности в здравоохранении – это нормативно-организационное управленческое воздействие всей совокупности обязательных к исполнению нормативно-

правовых актов (от законодательного акта до нормативно-технического документа) по каждому направлению и виду медицинской деятельности, регулирующих финансовые, технологические, информационные, кадровые аспекты профессиональной деятельности в медицине, а также вопросы производства и использования лекарственных средств, изделий медицинского назначения и медицинской техники, проведения научных исследований и внедрения высоких медицинских технологий в клиническую практику, гарантирующих в конечном итоге доступность, высокое качество и эффективность оказания медицинской помощи населению.

В Р.Молдова законодательно закреплён приоритет бюджетного финансирования медицины, а также система обязательного медицинского страхования. Как показывает опыт организации здравоохранения в различных странах, одним из существенных преимуществ системы обязательного медицинского страхования является формирование системы независимого контроля качества оказываемой медицинской помощи, способствующей развитию прав пациентов. Уже в соответствии с законом Р.Молдова “Об обязательном медицинском страховании” [4], каждый гражданин имеет право на обязательное страхование медицинских расходов. Согласно этому Закону, пациент при получении медицинской помощи имеет право воспользоваться услугами страховой медицины (предоставление страхового полиса) в качестве независимого представителя своих интересов.

В таких условиях организации здравоохранения, будучи ориентированными исключительно на потребление, иждивенчески безразличны к неэкономичности своего содержания учредителем, который вынужден мириться с наличием избыточно затратных организаций. Таким образом, формируется сеть организаций здравоохранения, которые вместо того, чтобы приносить прибыль, ориентированы только на использование бюджетных средств, при этом не по самому эффективному сценарию. В этих условиях орган управления здравоохранения вместо того, чтобы добиваться повышения эффективности, в т.ч. и экономической, от каждой организации здравоохранения, вынужден сокращать число учреждений здравоохранения, койки, объёмы финансирования всей системы.

Очевидно, что в системе здравоохранения должны быть учреждения, прибыль от деятельности которых должна покрывать убыточность тех учреждений, которые по статусу своей деятельности не могут работать в рамках самоокупаемости. В этом случае система здравоохранения будет иметь больше бюджетных средств на финансирование государственных программ.

Расширяющаяся в последние годы в республике практика оказания платных медицинских услуг требует законодательного закрепления механизма, основой которого становятся экономические и юридические категории – стоимость медицинской процедуры, договорные отношения между сторонами, юридическая (в том числе и имущественная) ответственность за негативные результаты лечения, за возможный вред, причиненный здоровью пациента при оказании ему медицинской помощи, и т.д.

В перспективе для нашей республики актуально создание Кодекса Законов об охране здоровья граждан [6], включающего в себя уже существующие и требующие разработки и принятия законодательные акты. Формирование Кодекса законов системы здравоохранения (Медицинского кодекса) требует 5—10 лет работы, а в ближайшие годы следует разработать и принять отдельные основополагающие законы по каждому блоку — законы, которые составят базовую структуру кодекса и таким образом окончательно сформируют концепцию развития правовой базы здравоохранения в республике.

В связи с формированием гражданско-правовых отношений между производителем и потребителем медицинских услуг возникает юридическая, в том числе и имущественная, ответственность за негативные результаты лечения, за вред, причиненный здоровью лечением. Хотя ранее действовавшее гражданское законодательство содержало нормы, устанавливающие имущественную ответственность за причинение вреда здоровью гражданина, тем не менее на практике они применялись лишь в случаях причинения вреда здоровью на производстве. Теперь же речь идет о том, что имущественную ответственность должны нести и учреждения здравоохранения, а в случаях, когда вред здоровью причинен деятельностью медицинского персонала, то и сам виновник ущерба.

В некоторых странах существует практика заключения между врачом и пациентом медицинского контракта, где предусматриваются конкретные меры, которые будут применены в случае причинения вреда пациенту или неисполнения заключенного контракта. Многие развитые страны мира (ФРГ, Австрия, США, Франция, Италия, Испания и др.) имеют в своем национальном законодательстве о здравоохранении так называемые медицинские или врачебные кодексы, нормы которых регулируют отношения между медиками, пациентами и их родственниками, профессиональные отношения медиков между собой, с администрацией и государственными органами. Однако независимо от того, заключен ли такой контракт, на врачей, как и на всех граждан, распространяется действие положений гражданского и уголовного законодательства, предусматривающих те или иные санкции за нанесение увечий или иного вреда здоровью и за причинение имущественного и морального ущерба другому лицу. В большинстве



случаев эти санкции сводятся к выплате денежной компенсации, соответствующей размерам нанесенного ущерба.

Договор можно заключить в устной или письменной форме. Письменная форма — изложением в документе, содержащим существенные условия договора, подписанное руководителем медицинского учреждения и пациентом. Устная форма договора — доказательством ее предоставления являются: медицинская карта больного с перечнем предоставленных услуг, кассовый чек или бланк строгой отчетности об оплате услуг, сумма в котором соответствует прейскуранту услуг.

Неопределение обязательной формы договора в «Правилах» создает для пациентов много проблем. Медицинские учреждения, ссылаясь на эту неопределенность, не заключают письменные договора. В спорных ситуациях, когда необходимы доказательства, пациент часто бывает беззащитным (на руках договора нет, копии истории болезни или амбулаторную карту получить непросто, их могут и потерять). Поэтому, в целях упорядочивания практики оказания медицинских услуг в Молдове, необходимо чтобы договор о предоставлении платных медицинских услуг с гражданами и организациями должен заключаться в простой письменной форме. Нужно учитывать, что эти правила должны распространяться на все медицинские учреждения независимо от форм собственности системы здравоохранения Р.Молдова. Далее подробно о договоре на оказание медицинских услуг (Приложение 14) и о законе “О защите прав потребителей”[9].

Естественно, обычный практикующий врач не может выплачивать компенсации таких размеров. Поэтому в развитых государствах широкое распространение получила практика страхования профессиональной ответственности врачей. Через механизм страхования возмещается только ущерб, который был причинен неумышленно, только в отношении случайных событий.

В связи с этим, целесообразно не сразу подписывать договор и спросить вариант для ознакомления и проконсультироваться с квалифицированным специалистом. При заключении договора проверьте, чтобы все заявленные условия, подписи должностного лица и печати стояли как на самом договоре, так и на возможных к нему приложениях. Если они отсутствуют, требуйте их постановки. Указания о приложениях должны быть отражены в конце договора. Заключаемый с вами договор должен подписать руководитель медицинского учреждения.

Основным залогом получения эффективного лечения является правильный выбор клиники. Необходимо собрать сведения о деятельности выбранного Вами медицинского учреждения, воспользовавшись всеми доступными для Вас средствами, будь то советы

родных, друзей, сведения из средств массовой информации, сети Интернет. Обратите внимание и на внешний вид помещения, компетентность сотрудников медицинского учреждения, их отношение к выполнению своих профессиональных обязанностей.

Страхование профессиональной ответственности врача оформляется специальным полисом, в котором очень подробно формулируются основные и дополнительные условия страхования. Приобретение полиса по страхованию профессиональной ответственности гарантирует врачу, что страховая компания берет на себя защиту его интересов в судебных процессах и выплату компенсаций по тем искам, которые могут быть ему предъявлены. Популярны общества взаимного страхования — за счет членских взносов их участников [75 с.9-6].

Несмотря на значительные наработки в области нормативно-правового регулирования профессиональной деятельности в здравоохранении республики в последние годы, страна пока находится в начале пути перехода от практики ведомственных нормативных актов к развитию разветвленной системы отраслевого законодательства. Очевидно, что существующая нормативно-правовая база в сфере здравоохранения республики не в полной мере отвечает реалиям сегодняшнего дня.

Отсюда вытекает главная задача реформы законодательства отрасли — принципиальное изменение и обновление правовых норм на основе разработанной концепции правового регулирования в сфере здравоохранения. Основой совершенствования правового регулирования медицинской помощи должен стать переход от ведомственных нормативных актов к системе законов и в конечном итоге — к созданию соответствующего «Кодекса законов об охране здоровья».

Потребуется еще длительный период, пока правосознание населения Молдовы достигнет уровня, достаточного для участия в формировании и развитии системы защиты прав пациентов. Но время диктует необходимость роста правовой грамотности населения и медицинских работников (включая подготовку специалистов в области медицинского права, формирование медицинского права как самостоятельной дисциплины, преподавание курса «Медицинское право» в медицинских университетах), активизации деятельности по профилактике правонарушений в медицинских коллективах, создания общественных организаций, отстаивающих интересы пациентов, а также развития разных форм участия общественности в управлении организациями здравоохранения, как во многих европейских странах, имеющих традиции соучастия общественных организаций пациентов в защите собственных прав.

**В сфере культуры, как ни в одной другой отрасли высока потребность в принятии новых законов и усовершенствовании действующего законодательства. В**

**Р. Молдова за последнее время** был принят ряд законодательных актов в различных областях культурной деятельности, в частности: Закон “о культуре” [11], Закон “О Музеях” [9]., Закон “об охране памятников” [10], Постановление “об утверждении Стратегии развития культуры «Культура 2020» и Плана мероприятий по ее реализации” [18].

На этом строительство правовой базы в сфере культуры не завершилось. Новейшие изменения в политической и экономической жизни государства, влияние мирового сообщества требовали дальнейшей работы по строению законодательной базы не только в сфере культуры, но и в различных отраслях современной жизни.

К сожалению можно отметить, что не смотря на ведущуюся работу в области законодательного регулирования культуры, темпы принятия решений остаются по-прежнему недостаточно быстрыми, не всегда принятые решения в достаточной мере отвечают на реальные запросы и соответствуют общемировым стандартам. Еще с момента принятия первых законов в сфере культуры остается проблема несоответствия законодательных актов, а также возможность расхождения в толковании отраслевых законов и общих основных законов, Конституции, Кодексов.

*По мнению автора, процесс формирования правовой базы нельзя считать закончившимся. Различные изменения в общественной, политической и экономической жизни как Молдовы, так и всего мирового сообщества вынуждают пересматривать уже существующие правовые основы, а также способствуют принятию новых решений.*

Возвращаясь к общим вопросам законодательного обеспечения культуры нужно прежде всего вспомнить, что за последние годы проблем накопилось немало. К сожалению, зачастую несогласованность актов между собой, нередко наблюдающаяся противоречивость норм, устанавливаемых разными законодательными актами, отсутствие конкретных механизмов реализации привели к тому, что не все нормы законов могли применяться в полной мере. Наличие достаточно большого количества законодательных и нормативных актов не смогло избавить законодательство от несовершенства.

Таким образом, трудности с финансированием, традиционно ориентированным на бюджет (государственный, региональный и местный) одной из главных проблем, вставших в последнее десятилетие перед культурой.

Платные формы деятельности культурно-досуговых учреждений, театров, филармоний, народных коллективов и исполнителей не рассматриваются как предпринимательство, если доход от них полностью идет на их развитие и совершенствование. Финансовые средства должны направляться на развитие

материально-технической базы, реализацию новых проектов, совершенствование сферы платных услуг, материальное стимулирование сотрудников.

Победить на рынке непросто. Услуга должна производиться качественней, чем у конкурентов. Нужно найти хороший товар или услугу, которая отвечала бы требованиям рынка, сравнить свой товар (услугу) с предоставляемыми конкурентами и попытаться их обойти. Для этого достаточно взглянуть на посещаемость. Интересная программа не останется без зрителей. Хорошая реклама — 50% успеха. К примеру, театры, филармонии, цирк, столицы Р.Молдова регулярно дается реклама на радио и телевидении, в местные газеты. Развешиваются баннеры, распространяются афиши, делаются устные объявления организациям, на мероприятиях раздаются буклеты.

Финансовые средства, полученные учреждением, должны направляться на развитие материально-технической базы, реализацию, новых проектов в рамках основной уставной деятельности, совершенствование сферы платных услуг, материальное стимулирование сотрудников, участвующих в организации и осуществлении платных услуг.

Необходимо отдельным категориям населения платные услуги могут оказываться на льготной основе, например:

- многодетным семьям;
- детям-инвалидам;
- малоимущим семьям;
- ветеранам войны и труда;
- пенсионерам.

Чтобы стать конкурентоспособными и уметь зарабатывать, нужно подключить всю свою фантазию и творческий потенциал. Учреждения, располагающие земельными участками, могут использовать их в своих интересах.

Например, зимой заливать каток и сдавать в прокат коньки и клюшки. Летом — натягивать сетку для игры в теннис или волейбол. Это актуально, поскольку интерес к спорту сейчас значительно возрос, и средства, затраченные на приобретение спортивного инвентаря, непременно оправдаются.

Можно сдавать в аренду имущество, здание; организовать свадьбы, гастроли артистов, оказывать образовательные услуги, ксерокопирование, фото и видеосъемку, наладить книготорговлю. Одним словом, выбор есть.

Наиболее эффективно соединение услуг в комплексе. Мало доходные услуги стоит совместить с мероприятиями, дающими дополнительные средства. Например, проведение конкурсов и лотерей в антрактах мероприятий даст дополнительный доход, а организация

детской комнаты позволит расширить контингент посетителей. Кроме того, после фестивалей и смотров можно устраивать танцевальные вечера.

Малодоходные услуги стоит соединить с мероприятиями, дающими дополнительные средства. Затраты себя оправдают. Накопленные на счете деньги можно потратить на еще более выгодное приобретение. Например, бильярд — очень прибыльное дело. Можно также получить разрешение на продажу воды (прохладительных напитков) и пирожков.

Чтобы успешно развивать платные услуги, необходимо знать, какие виды деятельности лицензируются, и своевременно открыть лицензию. Например, подлежат лицензированию: учебная деятельность, производство и запись дисков, издательская, реставрационная и рекламная деятельность. Есть смысл подумать и о совместных проектах: мероприятие, проведенное при успешном сотрудничестве учреждений, обязательно принесет выгоду.

Таким образом, собирая по крупицам услуги, можно реально улучшить состояние материально-технической базы учреждения, расширить и совершенствовать сферу платных услуг.

*Изменения в законодательной базе сферы культуры Р.Молдова.*

Предложенные изменения основаны на рассмотрении законодательных актов Р.Молдова, предоставляющие льготы по налогообложению для учреждений культуры и искусства. Настоящие изменения представляют деятельность в сфере оказания платных услуг населению, устанавливает порядок и условия их предоставления.

1. Основной целью является упорядочение платных услуг, расширение объемов оказываемых платных услуг, улучшение финансового положения учреждения.

2. Платные услуги необходимо оказывать в соответствии с потребностями физических и юридических лиц на добровольной основе за счет личных средств граждан, организаций и иных источников, предусмотренных законодательством.

3. Платные услуги относятся к приносящей доход деятельности центра. Центр может осуществлять предпринимательскую деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых он создан.

4. Деятельность учреждения, приносящая доход, должна быть отмечена в Уставе учреждения.

5. Учреждения оказывает платные услуги согласно перечню и прейскуранту, утвержденным в установленном порядке. На период работы по оказанию платных услуг могут привлекаться внештатные сотрудники на основании трудовых договоров. Предоставление платных услуг оформляется договором установленного образца, в котором регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчета, права,

обязанности и ответственность сторон. Документ составляется в двух экземплярах и подписывается обеими сторонами.

При оказании простой платной услуги потребителю на руки выдается билет, который является бланком строгой отчетности:

- билеты на культурно-зрелищные мероприятия могут реализовываться, как непосредственно через кассы предприятия или другие принадлежащие ему точки распространения, так и посредством заключения с ними договоров;
- с кассирами билетных касс и с другими должностными лицами, получающими под отчет или на хранение билеты, заключаются соответствующие договоры о полной материальной ответственности в порядке;
- общая сумма номинальной стоимости выданных для реализации билетов относится под отчет кассиру централизованной бухгалтерии.

6. Осуществляя платные услуги, учреждения, согласно действующим нормативным актам, устанавливает и утверждает цены на платные услуги приказом директора в соответствии с основами законодательства о культуре, методическими рекомендациями о порядке формирования цены на платные услуги, оказываемые населению. Регулирование цен осуществляется путем установления фиксированной цены на платные услуги. Цены могут изменяться в связи с изменением конъюнктуры рынка, а также изменением расходов на оказание услуг.

7. Разработка проектов приказов, положений, калькуляций по каждому виду платных услуг осуществляется ведущим методистом по платным услугам, заведующими отделами и бухгалтером на основе действующих нормативных материалов, которые вводятся в действие с момента их утверждения директором центра.

8. Учреждение организует предоставление информации организациям и физическим лицам о возможностях получения соответствующих видов платных услуг, порядке и условиях их предоставления.

9. Оплата за оказание услуги может производиться путем безналичного расчета, а также за наличный расчет через кассу учреждения с использованием стандартной формы бланк — квитанции, являющейся документом строгой отчетности и утвержденной в установленном порядке. Учреждение (центр) за оказанную услугу обязано выдать потребителю копию договора, билет (утвержденного образца), подтверждающие оплату и прием наличных денег в кассу. Потребитель обязан оплатить оказанные платные услуги в порядке и сроки, указанные в договоре, а при билетной форме — стоимость культурно-зрелищного мероприятия. При взаиморасчетах с организациями и учреждениями стоимость оказания услуг подтверждается счетом-фактурой. Регистрация счетов по

платным услугам ведется в отдельном журнале. Статистический и бухгалтерский учет результатов предоставляемых платных услуг населению ведется от основной деятельности

10. Доходы от предоставления платных услуг являются дополнительным источником средств, направляемых на: покрытие всех затрат, связанных с производством работ, услуг, учтенных в себестоимости; оплату труда работников; укрепление материально-технической базы центра; приобретение и ремонт радиоаппаратуры, оборудования; расширение объемов и видов помощи, услуг; восполнение суммы недофинансирования, со финансирования текущих бюджетных расходов.

Средства на оплату труда распределяются согласно утвержденной смете расходов по платным услугам. В общий фонд оплаты труда работников, выполняющих работы по оказанию платных услуг работников, содействующих их выполнению, направляется не более 45% от общей суммы доходов.

11. Во всех случаях, не предусмотренных, настоящим Положением, следует руководствоваться действующим законодательством.

12. Претензии и споры, возникающие между потребителем услуг и исполнителем, разрешаются по соглашению сторон или судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Р.Молдова.

13. Учреждение (в лице директора отчитывается в деятельности по организации платных услуг перед Министерством и в Налоговую службу Р.Молдова и имеет право в установленном законодательством порядке приостановить деятельность центра по предоставлению платных услуг, если эта деятельность идет в ущерб основной.

На этом строительство правовой базы в сфере услуг культуры не завершилось. Новейшие изменения в политической и экономической жизни государства, влияние мирового сообщества требуют дальнейшей работы по строению законодательной базы не только в сфере культуры, но и в различных отраслях современной жизни.

### **3.5. Выводы по третьей главе.**

В результате рассмотрения развития основных приоритетов и совершенствование услуг Р.Молдова, автором предлагается следующее.

1. Повышение эффективности деятельности объектов сферы социальных услуг может обеспечить рост таких показателей, как: повышение качества предоставляемых услуг; стимулирование работников занятых в сфере оказания услуг; совершенствование законодательной базы развития сферы услуг.

2. Предоставленный SWOT анализ выявил ряд проблем развития социальных услуг оказываемых населению 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.

3. Результаты социологического опроса, показали, что большая часть респондентов не удовлетворены качеством предоставления услуг социальной сферы. 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.

4. 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.

5. Системы мотивации на базе KPI, способствующая увеличению прибыли учреждений от 10 до 30%, поскольку ориентирует работу сотрудников на результат, повышая и мотивацию, и лояльность персонала. Персонал, удовлетворенный своей трудовой деятельностью, будет оказывать потребителям услуги более высокого качества.

6. 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.



7. На основе разработанной векторной модели авторегрессии, прогнозирования динамики и структуры услуг, выявлено, что на 2020 год объем рыночных услуг оказанных населению достигнет 24457,5 млн. леев, численность занятости населения снизится на 15%. Такое положение дел не противоречит так называемому закону спроса на труд согласно которому, при повышении заработной платы, спрос на рабочую силу должен снижаться. Следовательно, на объем услуг влияет не только ценовые факторы (заработная плата, платежеспособность), но и множество не ценовых факторов, которые для совершенствования состояния развития сферы услуг в Молдове оказываются также решающими.

8. Предложенные мероприятия совершенствование развития сферы социальных услуг, способствуют повышению качества предоставляемых услуг, а также и развитию частного сектора. Как некоммерческие организации или бюджетные учреждения, которое могут оказывать платные услуги, при этом получая прибыль, которую следует рассматривать как средство получения дополнительных финансовых ресурсов для осуществления основной деятельности, компенсирующие нехватку средств и расширяющие возможности оказания социальных услуг.

## **ОБЩИЕ ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ**

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% [54, с.13-17; 55, 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 [55, 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 [19, с.265-268; 20, с.383-386; 74, 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 [19, с.265-268; 21, 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 [19, с.265-268; 55, 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 [19, с. 265-268, 20, с.383-386, 21, 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 KPI, 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.

## БИБЛИОГРАФИЯ

### Законы, постановления

1. Codul Muncii (Legea nr. 154 din 28.03.2003). În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 30.07.2004, nr.125-129 (1479-1483).
2. Codul educației al Republicii Moldova Nr. 152 din 17.07.2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, nr. 319-324 art Nr : 634
3. Legea cu privire la asigurarea obligatorie de asistență medicală Nr. 1585 din 27.02.1998. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 30.04.1998, nr. 38-39 art Nr : 280
4. Legea cu privire la drepturile și responsabilitățile pacientului Nr. 263 din 27.10.2005. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 30.12.2005, nr. 176-181 art Nr : 867
5. Legea cu privire la exercitarea profesiei de medic Nr. 264 din 27.10.2005. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 23.12.2005 nr. 172-175 art Nr : 839
6. Legea învățământului Nr. 547 din 21.07.1995. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 09.11.1995 nr. 62-63 art Nr : 692
7. Legea ocrotirii sănătății Nr. 411 din 28.03.1995. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 22.06.1995 nr. 34 art Nr : 373
8. Legea privind protecția consumatorilor Nr. 105 din 13.03.2003. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 27.06.2003 nr. 126-131 art Nr : 507
9. Legea muzeelor Nr. 1596 din 27.12.2002. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 18.02.2003 nr. 23-24 art Nr : 81
10. Legea privind ocrotirea monumentelor\* Nr. 1530 din 22.06.1993. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 02.02.2010 nr. 15-17 art Nr : 23
11. Legea culturii Nr. 413 din 27.05.1999. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 05.08.1999 nr. 83-86 art Nr : 401
12. Legea pentru aprobarea Strategiei naționale de dezvoltare „Moldova 2020” Nr. 166 din 11.07.2012, În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova 30.11.2012 nr. 245-247 art Nr : 791
13. Legea cu privire la serviciile sociale Nr. 123 din 18.06.2010, , În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova 03.09.2010 nr. 155-158 art Nr : 541
14. Hotărîrea Guvernului Nr. 1471 din 24.12.2007 „Cu privire la aprobarea Strategiei de dezvoltare a sistemului de sănătate în perioada 2008-2017” În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 15.01.2008 nr. 8-10 art Nr : 43
15. Hotărîrea Curtea Constituțională Nr. 19 din 03.06.2014 “pentru controlul constituționalității unor prevederi din Legea învățământului nr. 547-XIII din 21 iulie

1995 (*mecanismul de numire a rectorilor instituțiilor de învățământ superior aflate în subordinea autorităților publice*)(*Sesizarea nr.19a/2014*)” În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova 15.08.2014 nr. 238-246 art Nr : 32

16. Hotărîrea Guvernului Nr. 944 din 14.11.2014 “Cu privire la aprobarea Strategiei de dezvoltare a educației pentru anii 2014-2020 „Educația-2020” În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova 21.11.2014 nr. 345-351 art Nr : 1014
17. Hotărîrea Guvernului Nr. 1032 din 20.12.2013 “Cu privire la aprobarea Strategiei naționale de sănătate publică pentru anii 2014-2020”  
În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova 27.12.2013 nr. 304-310 art Nr : 1139
18. Hotărîrea Guvernului Nr. 271 din 09.04.2014 “Cu privire la aprobarea Strategiei de dezvoltare a culturii „Cultura 2020” și a Planului de acțiuni privind implementarea acesteia” În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova 18.04.2014 nr. 92-98 art Nr : 298

#### **Монографии, книги, статьи**

19. 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. c. 265-268
20. 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. c. 383-386
21. 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. c. 422-425
22. Blavovschi A. Economia sectorului public. (note de curs universitar). Chișinău, Academia de administrare Publică. 2008.
23. Bugaian L. Probleme privind formarea competențelor necesare pieței muncii. În: tezele Conferința Internațională, Științifico - Practică, Ediția a IX-a „Creșterea economică în condițiile globalizării”, INCE, Chișinău, 16-17 octombrie, 2014, p.202-206
24. Bugaian L. Motivarea și implicarea în muncă a personalului - factor decisiv pentru creșterea performanțelor întreprinderilor. În: Creșterea economică - prioritate națională în contextul integrării în Uniunea Europeană, conf. șt. inter. Chișinău, 2008, P. 327-330
25. Cojuhari A., Caușan C. Corelarea dintre sistemul de educație a tineretului și piața muncii în R.Moldova. În: Revista. „Economie și sociologie”, nr.4, p.78-85

26. Cojuhari A., Caușan C. Accesul tineretului rural la educație și sănătate. În: Conferința colaboratorilor, doctoranzilor și studenților. 15-17 noembrie 2012. UTM, vol. 3, Chișinău, 2013 p.396-397.
27. Cojuhari A. Dezvoltarea infrastructurii sociale a R.Moldova în contextul integrării în Uniunea Europeană. În: Conferința jubiliară tehnico-științifică a colaboratorilor, doctoranzilor și studenților consacrată celei de-a 50-a aniversare a UTM. 20-21 octombrie. Chișinău, Editura Tehnica-UTM, 2015, vol. 3, p.431-436
28. Cojuhari A., Dorofeev L. Aspecte conceptuale privind piața muncii și reflectarea lor în Republica Moldova. În: Economica. 2014, Nr. 3, p. 59-69.
29. Cojuhari A., Childescu V. Teorie Economică. Chișinău, 2012. 416 p.
30. Demian N. Serviciul public. Academia de administrare Publică. Chișinău, 1998
31. Dickey, D.A., Fuller W.A, Distribution of Estimators for Autoregressive Time Series with a Unit Root, Journal of the American Statistical Association, 74, 427-431, 1979  
<http://www.deu.edu.tr/userweb/onder.hanedar/dosyalar/1979.pdf> (vizit 18.05.2016)
32. 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.61- 68
33. Gorobievski Sv., Guțuleac E. Prognoze de creștere a Calității Vieții în R.Moldova. În Buletinul AGIR – Ingineria – Prezent și Viitor, nr 3 2015, Simpozionul Științific al Inginerilor Români de Pretutindeni - SINGRO 2014, Chișinău. p.96-81
34. Gorobievski Sv. Качество жизни в Республике Молдова - международный контекст. În: Stability, Growth and Prosperity – în the European space// Materials of conference with international participation. Held on March 26-27, 2015, in Chișinău, Moldova. Ch., 2015, European University of Moldova, Cazan Cooperative Institute, p. 61-64.
35. Gorobievski S. Managementul calității vieții și migrarea populației din Republica Moldova. În: Republica Moldova : Provocările migrației. Chișinău, 2009, p. 55
36. Gronroos C. Service management and marketing. General of the social matter of economic services. WestSussex, 2000. p. 215
37. Hill, T. On goods and services // Rev.of income and wealth. – 1977. – № 444. – P. 315–338.
38. Lag Length Selection and the Construction of Unit Root Tests with Good Size and Power Author(s): Serena Ng and Pierre Perron Reviewed work(s): Source: Econometrica, Vol. 69, No. 6 (Nov., 2001), pp. 1519-1554  
<http://www.columbia.edu/~sn2294/pub/ecta01.pdf> (vizit 18.05.2016)

39. Livițchi O. Importanța evaluării competențelor cadrelor didactice în asigurarea calității învățării. În: *Învățământul postmodern: eficiență și funcționalitate* (Materialele Conferinței științifice internaționale, 15 noiembrie 2013). Ch.: CEP USM, 2014, pp.118-121
40. Malcoci L. Studiul serviciilor publice locale (în baza cercetării sociologice efectuate în raioanele din Regiunea de Dezvoltare centru a Republicii Moldova). Programul dezvoltare locală Integrată. Chișinău, 2008.
41. Manole T. Finanțarea învățământului superior în Republica Moldova. În: Revista „Administrarea Publică”, nr.3-4/2009, AAP. Chișinău, 2009, p.124-131
42. Moldovanu D. Integrarea europeană: oportunități pierdute în loc de beneficii.. În: *Economica*, nr.2, Chișinău, 2009, p.3-7
43. Ostroft L. Dezvoltarea turismului eco-rural aplicat în Republica Moldova – proiect deschis pentru integrarea europeană. Monografia. Chișinău, 2010. c. 22
44. Paladi I. Serviciile publice. Academia de administrare Publică. Chișinău, 1998
45. Pesaran, M. H., Y. Shin and R.J. Smith, Structural Analysis of Vector Error Correction Models With Exogenous 1(1) Variables, *Journal of Econometrics*, 97, 293-343, 2000 <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0304407699000731> (визит 18.05.2016)
46. Platon M. Serviciul public în Republica Moldova. Secția Editare ASDAP. Chișinău, 1997
47. Proda G. Management asigurării calității educației. *Economia și Sociologie* . Chișinău, Institutul de Economie, Finanțe și Statistica.nr 4/ 2010. 98-104 c.
48. Proca L. Concepte privind serviciile sociale. Rolul autorităților administrației publice și altor actori sociale în organizarea și dezvoltarea serviciilor sociale pentru persoane în situații de deficultate. *Revistă metodico-științifică trimestrială octombrie-decembrie 2015*. Nr 4 (88) Chișinău, 2015. c. 51-65
49. Roșca P., Postoru E. Rolul clusterilor în falicitarea inovării. *Economia și Sociologie* . Chișinău, Institutul de Economie, Finanțe și Statistica.nr 4/ 2010. c. 169-174
50. Rusu Gh., Bumbu M. Economia de consum și alternativele ei. În: Revista Economie și sociologie, nr.3, 2014 p.64-66.
51. Simposion științific internațional 28 mai 2011. Sectorul serviciilor secolul XXI. Realizări, probleme, perspective. Catedra Marketing și Relații economice internaționale. Chișinău: USM, 2011.
52. Sims C. A. «Macroeconomics and Reality» // *Econometrica*, Vol.48, No.1, P. 1–48. <http://www.pauldeng.com/pdf/Sims%20macroeconomics%20and%20reality.pdf> (визит 18.05.2016)

53. Stratan A., Aculai E. Suportul științific pentru politica de dezvoltare a clusterelor în Republica Moldova. *Economia și Sociologie*. Chișinău, Institutul de Economie, Finanțe și Statistică. nr 4/ 2010. c. 66-70
54. Tucan Sv. Servicii cu plată și conținutul lor economic În: *Revista economica*. Universitatea “Lucian Blaga” din Sibiu. Sibiu - Chișinău, Nr4 (35) 2007. c. 13-17
55. Tucan S. Evoluția prestării serviciilor contra plată din sferă socială în Republica Moldova În: *Meridian Ingineresc*, U.T.M., Chișinău, №2 2009. c. 82-86
56. Țepordei A., Groza A. Managementul serviciilor publice locale. Ghidul alesului local. Chișinău, Academia de administrare publică de pe lângă președintele Republicii Moldova. 2011. c. 168-194
57. Vinogradova V. Organizațiile nestatale nonprofit și societățile cooperatiste în calitate de furnizori de servicii sociale-experiența țărilor de peste hotare. (Informație analitică). Chișinău, Institutul Național de Economie și Informație. Centrul Național de Informații Științifico-Tehnologice. 2004.
58. White Halbert. «A Heteroskedasticity-Consistent Covariance Matrix and a Direct Test for Heteroskedasticity» // *Econometrica*. 1980, pp. 817–838  
[http://www.aae.wisc.edu/aae637/handouts/whites\\_hetero\\_estimator.pdf](http://www.aae.wisc.edu/aae637/handouts/whites_hetero_estimator.pdf) (визит 18.05.2016)
59. Абанкина Т.В. и др. Сетевое взаимодействие образовательных учреждений начального и среднего профессионального образования в контексте ресурсной интеграции – Москва : Издательский дом ГУ ВШЭ, 2010. с.14
60. Агабабян Э. М. Экономический анализ сферы услуг. М.: Экономика, 1968. с.160
61. Адизес И. К. Управление жизненным циклом корпорации  
<http://eelmaa.net/dld/blog/adizes.pdf> (визит 05.04.2016)
62. Ананьина Ю. В, Блинов В. И., Сергеев И. С. Образовательная среда: развитие образовательной среды среднего профессионального образования в условиях сетевой кластерной интеграции; Москва : Аванглионпринт, 2012. с. 74-75
63. Ассэль Г. Маркетинг: принципы и стратегия: пер. с англ.: Учебник для вузов. М.: ИНФРА-М, 2003. 803 с.
64. Балаева О.Н., Предводителева М.Д. Сфера услуг в мировой экономике: тенденции развития. *Мировая экономика и международные отношения*. Москва, 2007. № 3. с. 23 –28
65. Беликина З.И., Стоюшко Н.Ю. Сфера услуг и качество жизни: территориальный аспект: монография. – Владивосток: Изд-во ДВГТУ, 2009. с.7



66. Бурменко Т.Д., Далиненко Н.Н., Туренко Т.А. Сфера услуг: экономика: учебное пособие. под ред. Т.Д. Бурменко. – М.: КНОРУС, 2007. с. 24
67. Восколович Н.А. Экономика платных услуг: профессиональный учебник в качестве пособия для студентов высших учебных заведений занимающимися по экономическим специальностям. ЮНИТИ, 2007 с. 63-64 с.
68. Даль В. И. Толковый словарь живого великорусского языка / В. И. Даль. в 4т. Спб. М.: Русский язык Медиа, 2008 г. 2716 с.
69. Данько Т. П. Управление маркетингом. / Т. П. Данько. М.: ИНФРА-М, 2003. 363 с.
70. Дашков, Л. П. Коммерция и технология торговли: учебник / Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц. М.: ООО «ИТК «Дашков и К», 2007. 700 с.
71. Дойль П. Менеджмент: стратегия и тактика. / П. Дойль, (пер. с англ.). СПб.: Питер, 2005 г. 560 с.
72. Древинг, С.Р. Кластерная концепция устойчивого развития экономики. – СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 2009. с. 217
73. Европейская Комиссия. Верховный Представитель Европейского Союза по Иностраным Делаам и Политике Безопасности. Брюссель, 25 марта 2015 г. SWD (2015 г.) 69 “Совместный Рабочий Документ “Реализация Европейской политики соседства в Республике Молдова Достигнутый в 2014 году прогресс и рекомендации к действиям” [http://eeas.europa.eu/delegations/moldova/documents/press\\_corner/republic-of-moldova-enp-report-2015\\_ru.pdf](http://eeas.europa.eu/delegations/moldova/documents/press_corner/republic-of-moldova-enp-report-2015_ru.pdf) (визит 10.03.2016)
74. Жильцов Е.Н., Восколович Н.А. и др. Экономика сферы платных услуг. Казань: Полиграфкомбинат им. К.Якуба мин-ва информации и печати РФ, 1996. с. 205
75. Жиляева Е.П., Жилинская Е.В. Здравоохранение (Москва). -1997. - № 11. с. 9 -16
76. Карпова Г.А., Воронцова М.Г. Экономика современного туризма. М.: Изд-во «Герда», 2004. с. 362
77. 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, с.92- 99
78. Ключков А.К. КРІ и мотивация персонала. Полный сборник практических инструментов Эксмо; Москва; 2010. с. 5-23.
79. Котлер Ф. Маркетинг: Гостеприимство и туризм. Ф. Котлер, Г. Амстронг, Дж. Сондерс, В. Вонг, (пер. с англ.). М.: СПб издат. Дом «Вильямс», 1999г. 438 с.
80. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии. М.: ИД «Вильямс», 2005. с. 34

81. Лаврикова, Ю.Г. Кластеры: стратегия формирования и развития в экономическом пространстве региона. – Екатеринбург: Институт экономики УрО РАН, 2008. с. 232
82. Ломакин В.К. Мировая экономика. Учебник для ВУЗА. Издательство: Юнити -Дана, 2007.
83. Магнус Я.Р. Катышев П.К. Пересецкий А.А. Эконометрика. Начальный курс, Москва, 2004. Anil Seth (2007) Granger causality. Scholarpedia, 2(7):1667 [http://www.scholarpedia.org/article/Granger\\_causality](http://www.scholarpedia.org/article/Granger_causality) (визит 18.05.2016)
84. Макконнел К.Р., Брю С.Л.; пер. с англ. 11-го изд. Е.С. Иванова. Экономикс: принципы, проблемы и политика: учебное пособие. Киев: Хагар-Демос, 1993. с. 785
85. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°» Москва 2012. с.362
86. Маркс К. Теории прибавочной стоимости: в 2 ч. М.: Политиздат, 1978. – Ч. 1. с. 439
87. Миронов А.В. Образование как сфера государственной политики. Социально-гуманитарные знания. — 2002. — № 6.
88. Национальное Бюро Статистики Республики Молдова. Классификатор видов экономической деятельности Молдовы (КЭДМ Ред.2) Постановление Коллегии Национального бюро статистики №20 от 29.12.2009. Введен в действие с 01.01.2014.
89. Новаторов В.Е. Маркетинг услуг: теория и технология. Монография Санкт-Петербург, 2015.
90. Образование Республики Молдова 2015/2016 год. Статистическая публикация НБС. Кишинев, 2016. с. 17, с. 104
91. Ожегов С. И. Словарь русского языка: Ок. 57000 слов / Под ред. док. фил. наук, проф. Н. Ю. Шведовой, – 16-е изд., исправ. Москва.: Рус. Яз.,1984. с.797
92. Педан В. А. Психолого-педагогическое сопровождение профессионального самоопределения обучающихся в рамках модели сетевого взаимодействия. Человек и образование. – 2013. – № 2 (35). с. 94-98.
93. Портер М. Конкурентное преимущество: Как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость / Майкл Е. Портер; Пер с англ. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. 715 с.
94. Портер М. Конкуренция / М. Портер ; пер. с англ. О. Л. Пелявского и др. – Москва : Вильямс, 2005. с. 608
95. Разомасова Е.А. Сфера услуг: Теория развития, состояние и развитие . Монография. Новосибирск 2011.
96. Райзберг Б.А. Современный социо-экономический словарь. – М.: ИНФРА-М, 2009. с. 211

97. Сей Ж. Б. Трактат по политической экономике. Москва.: Дело, 2000. 129 с.
98. Семенов В.М., Васильева О.Е. Сервис промышленных товаров. Москва, Центр экономики и маркетинга, 2001 с. 34
99. Соловьева В.Н. под науч. ред. д-ра эконом. наук, проф Сфера услуг: состояние, тенденции, оценка, эффективность: коллективная монография – СПб.: СПбГУСЭ, 2009. с. 13
100. Сосенко М.В. Проблемы подготовки кадров по специальностям среднего профессионального образования в области сферы обслуживания. //Сервис plus. 2007. № 3, с. . 81—86.
101. Сосунова Л. А. Влияние сферы услуг на экономику / Л. А. Сосунова, Д. В. Чернова // Российское предпринимательство. 2003. № 3. с. 33–37.
102. Социально-экономическое развитие Р.Молдова в 2015 году. НБС. Кишинев, 2015. с.5
103. Смит А.Исследование о природе и причинах богатства народов. Т. 1. М., 1935. с. 279
104. Статистический Бюллетень январь-декабрь 2015 года. НБС. Кишинев, 2015. с. 7, 10, 21, 49, 69 .
105. Статистический годовой доклад. Статистический Бюллетень январь-декабрь 2014г. НБС. Кишинев, 2015. с. 4-5
106. Статистический ежегодник, 2015. Кишинэу в цифрах. Кишинев; 2016 с. 53
107. Стратегия развития культуры “Культура 2020” РМ, с. 41
108. 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. с. 91-95
109. Тукан Св. 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. с. 96-97
110. Тульчинский, Г. Л. Менеджмент в сфере культуры. СПб.: Лань, 2001. с. 384
111. Фишер И. Экономика / И. Фишер, Р. Дорибуш, Р. Шмалензи. М.: Дело, 2002 г. с. 864
112. Фролова И.Т. Философский словарь – 7-е изд., перераб. и доп. – М.: Республика, 2001. с. 240
113. Хилл Т. Современная теория познания. М.: Прогресс, 1965. 534 с.
114. Челенков А.П. Маркетинг услуг: продукт. Маркетинг. Москва, 1997 № 6. с.119
115. Шавандина И. В. Социально-экономическая эффективность услуг в сфере заготовок сельскохозяйственной продукции организациями потребительской кооперации: Монография. г. Княгинино. Нижегородский государственный инженерно-экономический институт, 2008. 141 с.

## Основные интернет источники

116. [www.stat.wto.org/](http://www.stat.wto.org/)
117. [www.wto.hse.ru/doc\\_09\\_02\\_its](http://www.wto.hse.ru/doc_09_02_its)
118. [www.data.worldbank.org/country](http://www.data.worldbank.org/country)
119. [www.knoema.ru/atlas](http://www.knoema.ru/atlas)
120. [www.aae.wisc.edu](http://www.aae.wisc.edu)
121. [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
122. [www.pauldeng.com](http://www.pauldeng.com)
123. [www.statistica.md](http://www.statistica.md)
124. [www.pdnr.ru](http://www.pdnr.ru)
125. [www.doc.doc.md](http://www.doc.doc.md)
126. [www.nbm.md](http://www.nbm.md)
127. [www.noi.md](http://www.noi.md)
128. [www.geographyofrussia.com](http://www.geographyofrussia.com)
129. [www.uecs.ru](http://www.uecs.ru)
130. [www.columbia.edu](http://www.columbia.edu)
131. [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)
132. [www.scholarpedia.org](http://www.scholarpedia.org)
133. [www.worldbank.org/md](http://www.worldbank.org/md)
134. [www.wto.org.ru](http://www.wto.org.ru)
135. [www.mec.gov.md](http://www.mec.gov.md)
136. [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org).
137. [www.data.gov.md/ru](http://www.data.gov.md/ru)
138. [www/stat.wto.org](http://www/stat.wto.org)
139. [www.deu.edu.tr](http://www.deu.edu.tr)
140. [www.justice.md](http://www.justice.md)
141. [www.appsso.eurostat.ec.europa.eu](http://www.appsso.eurostat.ec.europa.eu)

# *Приложения*

Таблица 1.1 Оборот предприятий с основным видом деятельности рыночные услуги  
январь-декабрь 2015 года. (тыс. лей.)

Виды услуг	№ ряда	На начало года
Всего	01	13659218,2
из которых:		
Отели и Рестораны (55,56)	02	2254552,6
Деятельность в области фотографии (74.2)	03	8051,4
Деятельность ветеринарии	04	7067,6
Аренда и лизинг персональных благ и домохозяйств (77.2)	04	1298,4
Деятельность туристических агентств и туроператоров; Прочие виды услуг по бронированию и сопутствующие (79)	06	1715300,5
Образование (85)	07	1641836,4
Здравоохранение и социальные услуги (86,87,88)	08	6038216,7
Деятельность в областях организации отдыха и развлечений, культуры и спорта (59,60,90,91,92,93)	09	1387903,6
Ремонт компьютеров, предметов личного потребления и бытовых товаров (95)	10	217784,1
Стирка и (химическая) чистка текстильных изделий и изделий из меха (96.01)	11	49411,9
Парикмахерские и салоны красоты (96.02)	12	78786
Организация похорон и прочие услуги (96.03)	13	22131
Деятельность по уходу за телом (96.04)	14	20215,2
Другие индивидуальные услуги (01.6,74.30,96.09)	15	216662,9

Источник: Разработана автором на основе данных НБС, [www.statistica.md](http://www.statistica.md) (визит 12.01.2017)

Таблица 1.2оборот рыночных услуг оказанных населению Р.Молдова за 2014 год.

(тыс. лей.)

Виды услуг	№ ряда	На начало года
Всего	01	14639780,2
из которых:		
Услуги сухопутный пассажирский транспорт транспорта	02	1558654,0
Услуги авиа пассажирского транспорта	03	1939234,6
Услуги прилагающие к транспорту	04	54317,8
Услуги почты и курьерской связи	04	1497614,8
Услуги аренды (по размещению)	06	181903,0
Услуги общественного питания	07	1943385,6
Услуги печати	08	3953,7
Услуги по производству фильмов, телевизионных программ и видео, звукозаписи и музыкальных записей	09	298,2
Услуги для производства и вещания	10	5284,6
Услуги телекоммуникации	11	2769805,5
Услуги информационных технологии, консалтинг и другие сопутствующие услуги	12	12011,8
Информационные услуги	13	709,7
Финансовые услуги, кроме страхования и пенсионного обеспечения	14	630358,0
Услуги операции с недвижимостью	15	252622,8
Юридические и бухгалтерские услуги	16	30842,4
Услуги инженерии и архитектуры, анализ и тестирование техники	17	64947,0
Услуги рекламы и маркетинговых исследований	18	13004,4
Другие профессиональные, научные и технические	19	22203,5
Ветеринарные услуги	20	1550,1
Услуги аренды и лизинга	21	145911,4
Трудовые услуги	22	17525,8
Услуги туристических агентств, туроператоров и другие службы бронирования	23	893059,1
Услуги охраны	24	28964,4
Услуги эксплуатации зданий и ландшафта	25	7856,8
Другие секретарские услуги, офис и другие услуги, оказываемые предприятиям	26	7106,4
Услуги образования	27	756306,0
Услуги здравоохранения	28	1063701,9
Услуги творчества, искусства и развлечений	29	57739,2
Услуги библиотеки, архивов, музеев и другие услуги культуры	30	65,5
Услуги азартных игр и заключения пари	31	383710,6
Услуги спорта и развлечений	32	152554,6
Ремонт компьютеров, бытовых изделий и предметов	33	44012,3
Другие услуги	34	98273,8

Источник: Разработана автором на основе данных НБС, [www.statistica.md](http://www.statistica.md) ( визит 29.04.2015)

Деятельность учреждений начального и общего образования.

Таблица 2.1 Количество учреждений начального и общего образования Р.Молдова за период 2010/11 – 2015/16 учебные годы.

	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
<b>Total</b>						
<b>Количество учреждений – всего</b>	<b>1489</b>	<b>1460</b>	<b>1397</b>	<b>1374</b>	<b>1347</b>	<b>1323</b>
<i>Дневное отделение</i>	<i>1484</i>	<i>1457</i>	<i>1394</i>	<i>1372</i>	<i>1345</i>	<i>1321</i>
Начальные школы	85	83	108	112	105	118
Гимназии	763	829	767	771	794	794
Лицеи	495	497	491	466	424	392
Средние школы	108	19	–	–	–	–
Школы для детей с ограниченными возможностями	33	29	28	23	22	17
<i>Вечернее обучение</i>	<i>5</i>	<i>3</i>	<i>3</i>	<i>2</i>	<i>2</i>	<i>2</i>
<b>Количество учеников – всего, тыс</b>	<b>396,5</b>	<b>381,4</b>	<b>367,2</b>	<b>353,2</b>	<b>341,0</b>	<b>334,5</b>
<i>Дневное отделение</i>	<i>395,1</i>	<i>380,2</i>	<i>366,0</i>	<i>352,1</i>	<i>339,9</i>	<i>333,4</i>
Начальные школы	10,7	10,7	10,9	10,8	10,7	11,0
Гимназии	112,3	124,7	119,8	120,0	125,0	127,6
Лицеи	240,8	237,8	232,9	219,3	202,6	193,7
Средние школы	28,0	4,4	–	–	–	–
Школы для детей с ограниченными возможностями	3,1	2,5	2,3	1,8	1,5	1,0
Классы у колледжа	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
<i>Вечернее обучение</i>	<i>1,4</i>	<i>1,2</i>	<i>1,2</i>	<i>1,1</i>	<i>1,1</i>	<i>1,1</i>
<b>Количество учеников на 10000 мест</b>	<b>1114</b>	<b>1071</b>	<b>1032</b>	<b>992</b>	<b>959</b>	<b>941</b>
<b>Государственные учреждения</b>						
<b>Количество учреждений – всего</b>	<b>1471</b>	<b>1442</b>	<b>1379</b>	<b>1356</b>	<b>1332</b>	<b>1307</b>
<i>Învățământ de zi</i>	<i>1466</i>	<i>1439</i>	<i>1377</i>	<i>1354</i>	<i>1330</i>	<i>1305</i>
<i>Дневное отделение</i>	<i>85</i>	<i>83</i>	<i>108</i>	<i>112</i>	<i>105</i>	<i>118</i>
Начальные школы	763	829	767	771	794	794
Гимназии	477	479	474	448	409	376
Лицеи	108	19	–	–	–	–
Средние школы	33	29	28	23	22	17
Школы для детей с ограниченными возможностями	5	3	2	2	2	2
<b>Количество учеников – всего, тыс</b>	<b>392,7</b>	<b>377,5</b>	<b>363,1</b>	<b>348,8</b>	<b>336,7</b>	<b>329,9</b>
<i>Дневное отделение</i>	<i>391,3</i>	<i>376,3</i>	<i>361,9</i>	<i>347,8</i>	<i>335,7</i>	<i>328,9</i>
Начальные школы	10,7	10,7	10,9	10,8	10,7	11,0
Гимназии	112,3	124,7	119,8	120,0	125,0	127,6
Лицеи	237,0	233,9	228,8	215,1	198,4	189,2
Средние школы	28,0	4,4	–	–	–	–
Школы для детей с ограниченными возможностями	3,1	2,5	2,3	1,8	1,5	1,0
Классы у колледжа	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
<i>Вечернее обучение</i>	<i>1,4</i>	<i>1,2</i>	<i>1,2</i>	<i>1,0</i>	<i>1,0</i>	<i>1,0</i>
<b>Негосударственные учреждения</b>						
<b>Numărul de instituții – total</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>16</b>
<i>Дневное обучение</i>						
лицеи	18	18	17	18	15	16
<b>Numărul de elevi – total, mii</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,6</b>
<i>Дневное обучение</i>						
лицеи	3,8	3,9	4,1	4,2	4,2	4,5
<i>Вечернее обучение</i>	–	–	0,0	0,1	0,1	0,1

Источник: [http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa\\_Invata\\_prim\\_gene\\_2015\\_16.doc](http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa_Invata_prim_gene_2015_16.doc) (визит 12.01.2017)



Таблица 2.2 Дневные школы, гимназии, теоритические лицеи Р.Молдова за период  
2011/12-2015/16.

Районы	Количество учреждений					Количество учеников, тыс.				
	2011/1 2	2012/1 3	2013/1 4	2014/1 5	2015/1 6	2011/1 2	2012/1 3	2013/1 4	2014/1 5	2015/1 6
<b>Всего</b>	<b>1457</b>	<b>1394</b>	<b>1372</b>	<b>1345</b>	<b>1321</b>	<b>380,2</b>	<b>366,0</b>	<b>352,0</b>	<b>339,9</b>	<b>333,4</b>
<b>Мун.Кишинэу</b>	<b>162</b>	<b>152</b>	<b>153</b>	<b>149</b>	<b>149</b>	<b>79,1</b>	<b>78,8</b>	<b>78,8</b>	<b>79,4</b>	<b>80,9</b>
<b>Север</b>	<b>476</b>	<b>457</b>	<b>449</b>	<b>446</b>	<b>433</b>	<b>102,8</b>	<b>98,0</b>	<b>93,5</b>	<b>89,2</b>	<b>86,9</b>
Мун.Бэлць	30	30	30	30	29	13,9	13,6	13,5	13,3	13,6
Бричаны	34	34	34	34	32	8,1	7,7	7,2	6,8	6,5
Дондюшаны	27	27	26	26	25	4,1	3,9	3,7	3,6	3,4
Дрокия	39	39	37	37	37	9,0	8,6	8,2	7,8	7,6
Единцы	43	41	41	41	41	8,4	8,0	7,6	7,2	7,0
Фалешты	49	48	47	47	46	10,6	9,9	9,3	8,9	8,5
Флорешты	53	51	50	49	49	9,6	9,1	8,6	8,2	7,9
Глодены	26	26	25	25	24	7,0	6,6	6,2	5,7	5,4
Окница	30	27	26	26	25	4,5	4,3	4,1	3,9	3,8
Рышканы	39	36	36	36	35	6,9	6,7	6,4	6,0	5,9
Сынжерей	48	46	46	45	44	10,9	10,4	9,9	9,5	9,2
Сорока	58	52	51	50	46	9,8	9,2	8,8	8,3	8,0
<b>Центр</b>	<b>509</b>	<b>485</b>	<b>473</b>	<b>460</b>	<b>453</b>	<b>117,7</b>	<b>112,9</b>	<b>108,1</b>	<b>104,1</b>	<b>101,1</b>
Анений Ной	35	35	33	32	32	8,8	8,5	8,2	7,8	7,6
Калараш	34	33	31	31	30	7,9	7,6	7,1	6,9	6,7
Криулень	34	34	33	33	33	8,6	8,3	8,0	7,7	7,5
Дубасары	13	13	13	13	13	3,6	3,5	3,3	3,1	2,9
Хынчешты	51	51	52	51	49	13,5	12,9	12,3	11,7	11,1
Яловены	36	35	34	34	34	11,4	11,0	10,7	10,4	10,3
Ниспорены	34	34	34	34	33	7,8	7,3	7,1	6,7	6,5
Орхей	63	58	58	52	52	12,6	12,2	11,8	11,6	11,4
Резина	40	38	37	36	34	5,7	5,5	5,1	4,9	4,8
Страшены	39	38	36	33	33	10,3	9,8	9,5	9,2	9,1
Солдонешты	31	25	24	24	23	5,1	4,8	4,6	4,4	4,2
Теленешты	41	38	37	37	37	8,6	8,2	7,7	7,3	6,8
Унгены	58	53	51	50	50	13,8	13,3	12,7	12,4	12,1
<b>Юг</b>	<b>254</b>	<b>245</b>	<b>242</b>	<b>235</b>	<b>231</b>	<b>60,1</b>	<b>56,9</b>	<b>53,9</b>	<b>50,9</b>	<b>48,8</b>
Бессарабка	11	10	10	10	10	3,0	2,8	2,6	2,4	2,3
Кагул	56	54	54	52	52	14,1	13,2	12,8	12,2	11,7
Кантемир	35	35	34	34	34	7,0	6,8	6,5	6,2	5,9
Каушаны	35	35	34	33	33	10,5	10,0	9,5	9,1	8,9
Чимишлия	33	32	31	31	30	6,7	6,3	5,7	5,2	4,8
Лева	33	31	31	28	26	5,8	5,7	5,3	5,1	4,8
Штефан Водэ	30	29	29	28	28	8,4	7,8	7,4	6,9	6,7
Тараклия	21	19	19	19	18	4,5	4,3	4,1	3,8	3,7
<b>АТО Гагаузия</b>	<b>50</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>49</b>	<b>18,8</b>	<b>17,8</b>	<b>16,2</b>	<b>15,0</b>	<b>14,6</b>
<b>UATSN и мун.Бендэры</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>1,8</b>	<b>1,6</b>	<b>1,5</b>	<b>1,3</b>	<b>1,2</b>

Источник: [http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa\\_Invata\\_prim\\_gene\\_2015\\_16.doc](http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa_Invata_prim_gene_2015_16.doc) (визит 12.01.2017)

Таблица 2.3 Выпускники гимназий, общеобразовательных школ и лицеев Р.Молдова за период 2010-2015гг. (тыс .чел.)

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Выпускники гимназии</b>	<b>45,7</b>	<b>41,7</b>	<b>38,6</b>	<b>35,3</b>	<b>33,7</b>	<b>32,1</b>
из которых:						
дневное	45,4	41,5	38,4	35,2	33,7	32,0
вечернее	0,3	0,2	0,2	0,1	0,03	0,1
<b>Выпускники общеобразовательных школ и лицеев</b>	<b>21,7</b>	<b>21,2</b>	<b>19,5</b>	<b>19,3</b>	<b>16,5</b>	<b>14,3</b>
из которых:						
дневное	20,4	20,0	18,8	18,8	16,1	13,7
вечернее	1,3	1,2	0,7	0,5	0,4	0,6

Источник: [http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa\\_Invata\\_prim\\_gene\\_2015\\_16.doc](http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa_Invata_prim_gene_2015_16.doc) (визит 12.01.2017)

**Деятельность учреждений средне профессионального образования и колледжей.**

Таблица 3.1 Количество учреждений и учащихся средне профессиональном образовании Р.Молдова за период 2010/11-2015/16 учебные годы

	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
<b>Количество учреждений</b>	<b>75</b>	<b>70</b>	<b>67</b>	<b>67</b>	<b>61</b>	<b>47</b>
государственные	73	68	65	65	59	47
негосударственные	2	2	2	2	2	–
<b>Количество учащихся</b>	<b>21419</b>	<b>20320</b>	<b>19581</b>	<b>18248</b>	<b>17508</b>	<b>16098</b>
государственные	21293	20200	19458	18070	17389	16098
негосударственные	126	120	123	178	119	–
Учащиеся на 10000 мест	60	57	55	51	49	45

Источник: [http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa\\_Invata\\_prof\\_tehnic\\_2015\\_2016.doc](http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa_Invata_prof_tehnic_2015_2016.doc) (визит 16.05.2016)

Таблица 3.2. Выпускники средне профессионального образования Р.Молдова за период 2010/11-2015/16 учебные годы

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Зачислены	14168	13016	11890	11238	10940	9367
Выпускники	13238	12000	10424	10380	9664	9220
Выпускники на 10000 мест	37	34	29	29	27	26

Источник: [http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa\\_Invata\\_prof\\_tehnic\\_2015\\_2016.doc](http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa_Invata_prof_tehnic_2015_2016.doc) (визит 16.05.2016)

Таблица 3.3. Количество учреждений и учащихся колледжей Р.Молдова  
за период 2010/11-2015/16 учебные годы

	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
<b>Количество учреждений</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>47</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>
государственные	42	42	41	41	41	41
негосударственные	6	6	6	4	4	4
<b>Количество учащихся</b>	<b>32164</b>	<b>31442</b>	<b>30725</b>	<b>29251</b>	<b>29810</b>	<b>30428</b>
государственные	29753	29258	28766	27600	27993	28592
негосударственные	2411	2184	1959	1651	1817	1836
Учащиеся на 10000 мест	<b>90</b>	<b>88</b>	<b>86</b>	<b>82</b>	<b>84</b>	<b>86</b>

Источник: [http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa\\_Invata\\_prof\\_tehnic\\_2015\\_2016.doc](http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa_Invata_prof_tehnic_2015_2016.doc) (визит 16.05.2016)

Таблица 3.4. Количество зачисленных учащихся в колледжи Р.Молдова  
за период 201/11-2015/16 учебные годы

	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
<b>Зачислены</b>	<b>9121</b>	<b>8984</b>	<b>8755</b>	<b>8163</b>	<b>9035</b>	<b>8927</b>
Государственные уч.	8385	8355	8180	7590	8267	8294
включая:						
контракт	2878	3088	2988	2969	3760	4001
бюджет	5507	5267	5192	4621	4507	4293
Негосударственные уч.	736	629	575	573	768	633

Источник: [http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa\\_Invata\\_prof\\_tehnic\\_2015\\_2016.doc](http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa_Invata_prof_tehnic_2015_2016.doc) (визит 16.05.2016)

Таблица 3.5 Количество выпускников колледжей Р.Молдова за период

2010-2015 учебные годы

	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Выпускники</b>	<b>6794</b>	<b>7166</b>	<b>7426</b>	<b>7443</b>	<b>6484</b>	<b>6252</b>
Государственные уч.	6295	6698	6871	7039	6134	5935
включая:						
контракт	2428	2869	2370	2176	1953	2036
бюджет	3867	3829	4501	4863	4181	3899
Негосударственные уч.	499	468	555	404	350	317
<b>Выпускники на 10000мест</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>18</b>

Источник: [http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa\\_Invata\\_prof\\_tehnic\\_2015\\_2016.doc](http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa_Invata_prof_tehnic_2015_2016.doc) (визит 16.05.2016)

**Деятельность учреждений высшего образования.**

Таблица 4.1 Количество учреждений, студентов высшего образования Р.Молдова за период 2010/11-2015/16 учебные годы

	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14	2014/15	2015/16
<b>Учреждения</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>31</b>
государственные	19	19	19	19	19	19
негосударственные	14	15	15	13	12	12
<b>Студенты, человек</b>	<b>107 813</b>	<b>103 956</b>	<b>102 458</b>	<b>97 285</b>	<b>89 529</b>	<b>81 669</b>
государственные	88 791	84 946	83 008	78 919	72 474	66 938
негосударственные	19 022	19 010	19 450	18 366	17 055	14 731
<b>Студенты на 10000 мест</b>	<b>303</b>	<b>292</b>	<b>288</b>	<b>273</b>	<b>252</b>	<b>230</b>

Источник: [http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa\\_Invata\\_superior\\_2015\\_16.doc](http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa_Invata_superior_2015_16.doc) (визит 16.05.2016)

Таблица 4.2 . Количество зачисленных студентов высшего образования Р.Молдова за период 2010/11-2015/16 учебные годы

	Зачисленные (человек)				
	Всего	гос. учережд.	из которых:		негосуд. учрежд.
			контракт	бюджет	
<b>2010/11</b>	<b>27 895</b>	<b>23 128</b>	<b>13 601</b>	<b>9 527</b>	<b>4 767</b>
Ciclul I, медицина и фармацевтика	21 150	17 451	10 811	6 640	3 699
Ciclul II	6 745	5 677	2 790	2 887	1 068
<b>2011/12</b>	<b>28 258</b>	<b>23 018</b>	<b>13 637</b>	<b>9 381</b>	<b>5 240</b>
Ciclul I, медицина и фармацевтика	20 837	16 665	10 272	6 393	4 172
Ciclul II	7 421	6 353	3 365	2 988	1 068
<b>2012/13</b>	<b>28 130</b>	<b>23 086</b>	<b>12 845</b>	<b>10 241</b>	<b>5 044</b>
Ciclul I, медицина и фармацевтика	20 429	16 493	9 814	6 679	3 936
Ciclul II	7 701	6 593	3 031	3 562	1 108
<b>2013/14</b>	<b>26 450</b>	<b>22 417</b>	<b>12 154</b>	<b>10 263</b>	<b>4 033</b>
Ciclul I, медицина и фармацевтика	19 195	16 166	9 637	6 529	3 029
Ciclul II	7 255	6 251	2 517	3 734	1 004
<b>2014/15</b>	<b>24 378</b>	<b>20 501</b>	<b>10 694</b>	<b>9 807</b>	<b>3 877</b>
Ciclul I, медицина и фармацевтика	17 104	14 305	8 274	6 031	2 799
Ciclul II	7 274	6 196	2 420	3 776	1 078
<b>2015/16</b>	<b>24 617</b>	<b>20 939</b>	<b>11 591</b>	<b>9 348</b>	<b>3 678</b>
Ciclul I, медицина и фармацевтика	17 683	15 094	9 378	5 716	2 589
Ciclul II	6 934	5 845	2 213	3 632	1 089

Источник: [http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa\\_Invata\\_superior\\_2015\\_16.doc](http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa_Invata_superior_2015_16.doc) (визит 16.05.2016)

Таблица 4.3 Выпускники учреждений высшего образования Р.Молдова

за период 2010-2015 учебные годы

	Выпускники (человек)				
	Всего	гос. учрежд.	из которых:		негос. учрежд.
			контракт	бюджет	
<b>2010</b>	<b>28 408</b>	<b>22 370</b>	<b>15 629</b>	<b>6 741</b>	<b>6 038</b>
Ciclul I	21 989	17 047	12 173	4 874	4 942
PreBologna, медицина и фармацевтика	1 883	1 390	1 008	382	493
Ciclul II	4 536	3 933	2 448	1 485	603
<b>2011</b>	<b>27 788</b>	<b>22 111</b>	<b>13 732</b>	<b>8 379</b>	<b>5 677</b>
Ciclul I	21 948	17 132	11 269	5 863	4 816
PreBologna, медицина и фармацевтика	740	678	276	402	62
Ciclul II	5 100	4 301	2 187	2 114	799
<b>2012*</b>	<b>26 730</b>	<b>21 548</b>	<b>13 177</b>	<b>8 371</b>	<b>5 182</b>
Ciclul I	20 132	15 922	10 483	5 439	4 210
Медицина и фармацевтика	694	694	171	523	–
Ciclul II	5 904	4 932	2 523	2 409	972
<b>2013</b>	<b>24 848</b>	<b>20 105</b>	<b>12 521</b>	<b>7 584</b>	<b>4 743</b>
Ciclul I	17 744	13 985	9 584	4 401	3 759
Медицина и фармацевтика	766	766	132	634	–
Ciclul II	6 338	5 354	2 805	2 549	984
<b>2014</b>	<b>24 274</b>	<b>19 649</b>	<b>12 045</b>	<b>7 604</b>	<b>4 625</b>
Ciclul I	17 062	13 394	9 425	3 969	3 668
Медицина и фармацевтика	803	803	194	609	–
Ciclul II	6 409	5 452	2 426	3 026	957
<b>2015</b>	<b>23 630</b>	<b>18 867</b>	<b>11 374</b>	<b>7 493</b>	<b>4 763</b>
Ciclul I	17 073	13 160	9 130	4 030	3 913
Медицина и фармацевтика	642	642	162	480	–
Ciclul II	5 915	5 065	2 082	2 983	850

\*programele sistemului PreBologna s-au finalizat în 2011

Источник: [http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa\\_Invata\\_superior\\_2015\\_16.doc](http://www.statistica.md/public/files/ComPresa/Invatamint/Anexa_Invata_superior_2015_16.doc) (визит 16.05.2016)

Таблица 5.1 Доля расходов на здравоохранение Р.Молдова за период 2010-2015 годы

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Расходы на здравоохранение, тыс. лей	3 996,4	4 259,6	4 749,8	5 226,9	5 890,5	6 816,3
Доля в общем объеме расходов консалтингового бюджета, %	13,6	13,3	13,4	13,5	13,3	13,7
Доля расходов на здравоохранение в ВВП, %	5,6	5,2	5,4	5,2	5,3	5,8

Источник: Разработана автором на основе данных НБС, [www.statistica.md](http://www.statistica.md) (визит 16.01.2017)



**АНКЕТА №1 Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг Республики Молдова в сфере образования.**

Для проведения анкетирования граждан страны Республики Молдова, с целью оценки удовлетворенности качеством оказания платных услуг в сфере образования.

Обращаемся к Вам с просьбой ответить на ряд вопросов, с целью выявления уровня удовлетворенности граждан республики Молдова качеством предоставления платных услуг социальной сферы (образование, здравоохранение, культура).

Анкета заполняется так, отвечая на вопросы, которой Вам, необходимо: - выставить оценку по пятибалльной шкале, где «1» — наихудшая оценка, «5» — наилучшая оценка (таблица № 6.1). Если ни один из предложенных вариантов не кажется Вам истинным, напишите свой ответ в специально отведенном месте.

Анкета *анонимна*. Полученные данные будут использованы в обобщенном виде.

Благодарим Вас за сотрудничество!

**Ваше образование:**

- высшее
- среднее специальное
- среднее общее
- неполное среднее
- начальное

**Ваш возраст:**

- 15-29 лет
- 30-49 лет
- 50-74 лет

**Ваш пол:**

- мужской
- женский

**Место проживания**

- город
- село

К порядку проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг образования.

Оцените следующие параметры учреждений образования по 5-балльной шкале (где 1- абсолютно не удовлетворен, 2- не удовлетворен, 3- средне удовлетворен, 4- удовлетворен, 5 — совершенно удовлетворен).

Таблица 6.1

	1	2	3	4	5
1.Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)					
2.Уровень профессионального мастерства преподавателей, способность найти индивидуальный подход к каждому учащемуся					
3.Разнообразие образовательных программ					
4.Качество работы преподавателей					
5.Вежливость, тактичность и доброжелательность педагогов					
6.Качество предоставления учебных материалов (библиотека, компьютерные залы – Internet)					
7.Удобство месторасположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с организацией					
8.Качество расписаний учебных занятий					
9.Результаты обучения и получения диплома					
10.Качество условий проживания учебных учреждений					
11.Санитарно-гигиеническое состояние					
12.Материально -техническое оснащение организации					
13.Доступность платных услуг					
14.Создание программ, условий для обучение учащихся инвалидов					
15.Частота предоставления информации с текущей успеваемости учащихся (ведение зачетов)					
16.Организация воспитательных мероприятий					
17.Организация и качество питания					
18.Качество устройства на работу после окончания учебного заведения					
19.Медицинское обслуживание					
20.Физкультурно-оздоровительная работа					

Ваши комментарии, предложения, замечания (Что Вас не устраивает в работе учреждения? Как с Вашей точки зрения, можно улучшить работу учреждения?)

---



---

**Спасибо за участие!**

**АНКЕТА №2 Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг Республики Молдова в сфере здравоохранения.**

Для проведения анкетирования граждан страны Республики Молдова, с целью оценки удовлетворенности качеством оказания услуг в сфере здравоохранения.

Обращаемся к Вам с просьбой ответить на ряд вопросов, с целью выявления уровня удовлетворенности граждан республики Молдова качеством предоставления платных услуг социальной сферы (образование, здравоохранение, культура).

Анкета заполняется так, отвечая на вопросы, которой Вам, необходимо: - выставить оценку по пятибалльной шкале, где «1» — наихудшая оценка, «5» — наилучшая оценка (таблица № 7.1). Если ни один из предложенных вариантов не кажется Вам истинным, напишите свой ответ в специально отведенном месте.

Анкета *анонимна*. Полученные данные будут использованы в обобщенном виде.

Благодарим Вас за сотрудничество!

**Ваше образование:**

- высшее
- среднее специальное
- среднее общее
- неполное среднее
- начальное

**Ваш возраст:**

- 15-29 лет
- 30-49 лет
- 50-74 лет

**Ваш пол:**

- мужской
- женский

**Место проживания**

- город
- село

К порядку проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством медицинских услуг.

Оцените следующие параметры учреждения по 5-балльной шкале (где 1- абсолютно не удовлетворен, 2- не удовлетворен, 3- средне удовлетворен, 4- удовлетворен, 5 — совершенно удовлетворен).

Таблица 7.1

	1	2	3	4	5
1.Информация о предоставляемых услугах в данной организации (наличие стенда, сайта, справочной информации на них)					
2.Уровень профессионального мастерства медперсонала, способность найти индивидуальный подход к каждому пациенту					
3.Разнообразие медицинских услуг					
4.Качество работы врачей и медперсонала					
5.Вежливость, тактичность и доброжелательность врачей и медперсонала					
6.Качество предоставления медицинских услуг					
7.Удобство месторасположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с организацией					
8.Качество записи на прием к врачу					
9.Результаты после лечения					
10.Качество консультаций (определение диагноза и назначение лечения)					
11.Санитарно-гигиеническое состояние					
12.Материально -техническое оснащение					
13.Доступность платных услуг					
14.Система медицинского страхования					
15.Частота предоставления стационарной помощи					
16.Качество работы скорой помощи					
17.Качество амбулаторного обслуживания					
18.Качество предоставления первой помощи					
19.Организация и качество питания в стационаре					
20.Качество организации по госпитализации пациента					

Ваши комментарии, предложения, замечания (Что Вас не устраивает в работе учреждения? Как с Вашей точки зрения, можно улучшить работу учреждения?)

---



---

***Спасибо за участие!***

**АНКЕТА №3 Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг Республики  
Молдова в сфере культуры.**

Для проведения анкетирования граждан страны Республики Молдова, с целью оценки удовлетворенности качеством оказания платных услуг в сфере культуры.

Обращаемся к Вам с просьбой ответить на ряд вопросов, с целью выявления уровня удовлетворенности граждан республики Молдова качеством предоставления платных услуг социальной сферы (образование, здравоохранение, культура).

Анкета заполняется так, отвечая на вопросы, которой Вам, необходимо: - выставить оценку по пятибалльной шкале, где «1» — наихудшая оценка, «5» — наилучшая оценка (таблица № 8.1). Если ни один из предложенных вариантов не кажется Вам истинным, напишите свой ответ в специально отведенном месте.

Анкета *анонимна*. Полученные данные будут использованы в обобщенном виде.

Благодарим Вас за сотрудничество!

**Ваше образование:**

- высшее
- среднее специальное
- среднее общее
- неполное среднее
- начальное

**Ваш возраст:**

- 15-29 лет
- 30-49 лет
- 50-74 лет

**Ваш пол:**

- мужской
- женский

**Место проживания**

- город
- село

К порядку проведения социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг сферы культуры

Оцените следующие параметры учреждения сферы культуры (оценка качества проведенных мероприятий), по 5-балльной шкале (где 1- абсолютно не удовлетворен, 2- не удовлетворен, 3- средне удовлетворен, 4- удовлетворен, 5 — совершенно удовлетворен).

Таблица № 8.1

	1	2	3	4	5
1.Удобная навигация на сайте учреждения в сети Интернет: новостной ленты и объявлений учреждения в актуальном состоянии					
2.Доступность информации о Требованиях к оказываемым услугам (стандарты, регламенты, описание предоставляемых услуг)					
3.Качество работы сотрудников учреждений культуры					
4.Материально-техническое оснащение					
5.Вежливость, тактичность и доброжелательность персонала и административно-управленческого персонала					
6.Удобство местоположения, наличие развитой транспортной инфраструктуры рядом с учреждением					
7.Состояние зданий сферы культуры					
8.Уровень комфортности пребывания в учреждении (чистота в помещениях, оформление, озеленение, наличие гардероба и т. д.)					
9.Ваша оценка обеспечения безопасности (охрана, техника безопасности, средства защиты и прочее) при получении услуги					
10.Оценка организации услуги «Электронный билет» (возможность бронирования билетов, в т.ч. и по телефону)					
11.Качество предоставления услуг					
12.Доступность платных услуг					
13.Оцените соотношение цены и качество услуги					
14.Разнообразие мероприятий сферы культуры					
15. Посещаемость учреждений культуры					

Ваши комментарии, предложения, замечания (Что Вас не устраивает в работе учреждения? Как с Вашей точки зрения, можно улучшить работу учреждения?)

---



---

***Спасибо за участие!***

**Анализ по обработке результатов социологического исследования услуг в сфере образования.**

**Правила заполнения анкет**

1. Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг сферы образования является анонимным. При заполнении анкеты указывать персональные данные респондентом не нужно.
2. Каждый участник опроса должен заполнять анкету самостоятельно.  
От степени искренности и точности ответов на вопросы анкеты зависит правильность и актуальность разработанных планов, направленных на повышение эффективности деятельности учреждения и качества услуг сферы образования.
3. Анкета содержит закрытые (предполагающие готовые варианты ответа) вопросы.
4. При ответе на вопрос необходимо поставить метку (V или X) в графе одного из предложенных вариантов ответа, который более соответствует мнению респондента.

**Инструкция по обработке результатов социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг (сферы образования).**

1. Для определения результатов социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг сферы образования необходимо:
  - 1.1 проверить объем выборки, необходимый для получения достоверных результатов анкетирования;
  - 1.2 проверить наличие ответов на все вопросы анкеты, заполненной респондентом.
2. Результаты обработки анкет отражаются в сводных таблицах:
  - 2.1 В графах «человек» прописывается количество человек, выбравших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу.
  - 2.2. В графе «%» отражается доля человек, давших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу, которая вычисляется по формуле:  

$$Д = А/В * 100\%$$
, где:  
 Д — доля человек, давших одинаковый ответ по конкретному вопросу;  
 А — количество респондентов (человек), давших один из предложенных анкетой ответ.  
 В — общее количество респондентов (человек), принявших участие в анкетировании

Таблица 9.1 Результаты социологического опроса в сфере образования, 2015 год

№ вопроса	Ответы									
	абсолютно не удовлетворен		не удовлетворен		средне удовлетворен		удовлетворен		совершенно удовлетворен	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1	3	0,32	28	2,99	392	41,79	497	52,98	18	1,92
2	9	0,96	32	3,42	421	44,88	314	33,47	162	17,27
3	12	1,28	64	6,83	405	43,17	293	31,24	164	17,48
4	8	0,85	58	6,18	444	47,34	307	32,72	121	12,91
5	3	0,32	45	4,79	339	36,15	421	44,88	130	13,86
6	0	0	52	5,55	496	52,88	272	28,99	118	12,58
7	12	1,28	74	7,89	422	44,99	269	28,68	161	17,16
8	5	0,54	61	6,5	484	51,59	238	25,37	150	16,0
9	25	2,67	89	9,49	509	54,27	242	25,79	73	7,78
10	0	0	107	11,4	499	53,19	231	24,64	101	10,77
11	0	0	110	11,73	463	49,36	282	30,06	83	8,85
12	0	0	128	13,64	439	46,80	293	31,24	78	8,32
13	153	16,32	221	23,56	452	48,18	112	11,94	0	0
14	239	25,47	334	35,7	365	38,92	0	0	0	0
15	0	0	89	9,48	312	33,26	274	29,22	263	28,04
16	186	19,83	139	14,82	268	28,57	241	25,69	104	11,09
17	25	2,66	32	3,42	460	49,04	286	30,49	135	14,39
18	109	11,63	216	23,03	301	32,08	199	21,21	113	12,05
19	112	11,95	232	24,74	254	27,07	176	18,76	164	17,48
20	96	10,23	257	27,39	228	24,30	192	20,49	165	17,59
Всего отв.	997	5,31	2368	12,62	7953	42,4	5139	27,4	2303	12,27

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса.

Таблица 9.2 Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами в сфере образования (по половому признаку), 2015 год

Показатели	Пол %		Всего
	женский	мужской	
абсолютно не удовлетворены	6,4	3,7	5,0%
не удовлетворены	14,3	9,9	12,1%
средне удовлетворены	43,3	41	42,1%
удовлетворены	25,3	30,8	28,1%
совершенно удовлетворены	10,7	14,6	12,7%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса



Таблица 9.3 Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами в сфере образования (по месту жительства), 2015 год

Показатели	Место жительства %		Всего
	Село	Город	
абсолютно не удовлетворены	10,2	1,8	6,0%
не удовлетворены	21,9	6	14,0%
средне удовлетворены	51,3	36,1	43,7%
удовлетворены	14,9	36,3	25,6%
совершенно удовлетворены	1,7	19,8	10,7%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса

Таблица 9.4 Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами в сфере образования (по уровню образования), 2015 год

Показатели	Уровень образования %					Всего
	высшее образование	среднее специальное	среднее общее	неполное среднее	начальное	
абсолютно не удовлетворены	5,4	4,1	6,2	9,2	3	5,6%
не удовлетворены	14,1	9,6	11,6	13,2	7,5	11,2%
средне удовлетворены	43,1	40,3	41,3	43,4	52,5	44,1%
удовлетворены	26,5	30,4	27,3	21,2	34	27,9%
совершенно удовлетворены	10,9	15,6	13,6	13	3	11,2%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов опроса

Таблица 9.5 Уровень удовлетворенность респондентов Р.Молдова материально-техническое оснащение сферы образования (по половому признаку), 2015 год

Показатели	Пол %		Всего
	женский	мужской	
абсолютно не удовлетворены	15,9	10,1	13,6%
не удовлетворены	48,0	44,9	46,8%
средне удовлетворены	29,1	34,5	31,2%
удовлетворены	7,0	10,4	8,3%
совершенно удовлетворены	15,9	10,1	13,6%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса

Таблица 9.6 Уровень удовлетворенность респондентов Р.Молдова, материально-техническое оснащение сферы образования (по месту жительства), 2015 год

Показатели	Место жительства		Всего
	Село	Город	
абсолютно не удовлетворены	10,2	1,8	6,0%
не удовлетворены	21,9	6	14,0%
средне удовлетворены	51,3	36,1	43,7%
удовлетворены	14,9	36,3	25,6%
совершенно удовлетворены	1,7	19,8	10,7%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса

**Анализ по обработке результатов социологического исследования услуг в сфере здравоохранения**

**Правила заполнения анкет**

1. Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг здравоохранения является анонимным. При заполнении анкеты указывать персональные данные респондентом не нужно.
2. Каждый участник опроса должен заполнять анкету самостоятельно. От степени искренности и точности ответов на вопросы анкеты зависит правильность и актуальность разработанных планов, направленных на повышение эффективности деятельности учреждения и качества услуг здравоохранения.
3. Анкета содержит закрытые (предполагающие готовые варианты ответа) вопросы.
4. При ответе на вопрос необходимо поставить метку (V или X) в графе одного из предложенных вариантов ответа, который более соответствует мнению респондента

**Инструкция по обработке результатов социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг. (сферы здравоохранение).**

1. Для определения результатов социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг здравоохранения необходимо:
  - 1.1 проверить объем выборки, необходимый для получения достоверных результатов анкетирования;
  - 1.2 проверить наличие ответов на все вопросы анкеты, заполненной респондентом.
2. Результаты обработки анкет отражаются в сводных таблицах:
  - 2.1 В графах «человек» прописывается количество человек, выбравших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу.
  - 2.2 В графе «%» отражается доля человек, давших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу, которая вычисляется по формуле:  

$$Д = А/В * 100\%$$
, где:
    - Д — доля человек, давших одинаковый ответ по конкретному вопросу;
    - А — количество респондентов (человек), давших один из предложенных анкетой ответ.
    - В — общее количество респондентов (человек), принявших участие в анкетировании.

Таблица 10.1 Результаты социологического опроса в сфере здравоохранения, 2015 год

№ вопроса	Ответы									
	абсолютно не удовлетворен		не удовлетворен		средне удовлетворен		удовлетворен		совершенно удовлетворен	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1	10	1,06	20	2,13	510	54,38	390	41,58	6	0,85
2	5	0,53	0	0	502	53,52	329	35,07	102	10,88
3	0	0	0	0	608	64,82	152	16,21	178	18,97
4	12	1,28	102	10,87	365	38,92	266	28,35	193	20,58
5	2	0,21	87	9,27	439	46,81	300	31,98	110	11,73
6	8	0,85	51	5,44	521	55,55	290	30,91	68	7,25
7	0	0	108	11,51	578	61,63	189	20,14	63	6,72
8	0	0	332	35,4	485	51,71	89	9,48	32	3,41
9	20	1,7	264	27,71	383	40,41	132	13,76	159	16,42
10	28	2,98	283	30,18	396	42,22	119	12,68	112	11,94
11	35	3,73	312	33,26	342	36,46	152	16,21	97	10,34
12	42	4,47	293	31,23	384	40,94	173	18,45	46	4,91
13	34	3,62	307	32,74	322	34,33	186	19,83	89	9,48
14	232	24,74	284	30,27	316	33,69	86	9,17	20	2,13
15	227	24,2	278	29,63	292	31,14	84	8,95	57	6,08
16	83	8,84	132	14,08	363	38,7	235	25,05	125	13,33
17	66	7,03	154	16,42	273	29,11	247	26,33	198	21,11
18	72	7,67	205	21,86	354	37,74	174	18,55	133	14,18
19	123	13,11	279	29,74	389	41,48	103	10,98	44	4,69
20	124	13,22	282	30,06	391	41,69	98	10,45	43	4,58
Всего отв.	1119	5,97	3769	20,1	8209	43,75	3791	20,2	1872	9,98

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса

Таблица 10.2 Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами в сфере здравоохранения по (половому признаку), 2015 год

Показатели	Пол %		Всего
	женский	мужской	
абсолютно не удовлетворены	6,3	5,5	5,9%
не удовлетворены	21,9	17,3	19,6%
средне удовлетворены	43,2	44,7	43,9%
удовлетворены	19,5	21,4	20,5%
совершенно удовлетворены	9,1	11,1	10,1%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса

Таблица 10.3 Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами сферы здравоохранения (по месту жительства), 2015 год

Показатели	Место жительства%		Всего
	Село	Город	
абсолютно не удовлетворены	8,4	4,3	6,3%
не удовлетворены	29,4	13,5	21,5%
средне удовлетворены	47	41,5	44,2%
удовлетворены	12,4	25,8	19,1%
совершенно удовлетворены	2,8	14,9	8,9%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса

Таблица 10.4 Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами сферы здравоохранения (по уровню образования), 2015 год

Показатели	Уровень образования %					Всего
	высшее образование	среднее специальное	среднее общее	неполное среднее	начальное	
абсолютно не удовлетворены	6,2	5,8	4,8	10,4	1	5,7%
не удовлетворены	20,2	18,7	21	25,8	19	20,9%
средне удовлетворены	43,9	43,8	42,9	38,6	59	45,6%
удовлетворены	19,8	21,6	21,4	15	14,5	18,5%
совершенно удовлетворены	9,9	10,1	9,9	10,2	6,5	9,3%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса

Таблица 10.5 Уровень удовлетворенность респондентов Р.Молдова материально-техническое оснащение сферы здравоохранения (по месту жительства), 2015 год

Показатели	Место жительства %		Всего
	Село %	Город %	
абсолютно не удовлетворены	7,4	2,4	4,5%
не удовлетворены	45,6	21,0	31,2%
средне удовлетворены	39,0	42,3	40,9%
удовлетворены	7,7	26,1	18,4%
совершенно удовлетворены	0,3	8,2	4,9%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса

Таблица 10.6 Уровень удовлетворенность респондентов Р.Молдова материально-техническое оснащение сферы здравоохранения (по половому признаку), 2015 год

Показатели	Пол %		Всего
	женский	мужской	
абсолютно не удовлетворены	5,8	2,5	4,5%
не удовлетворены	32,5	29,3	31,2%
средне удовлетворены	39,6	43,0	40,9%
удовлетворены	17,3	20,3	18,4%
совершенно удовлетворены	4,9	4,9	4,9%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%

*Источник:* Разработана на основе результатов социологического опроса

**Анализ по обработке результатов социологического исследования услуг в сфере культуры.**

**Правила заполнения анкет**

1. Социологическое исследование, направленное на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг сферы культуры является анонимным. При заполнении анкеты указывать персональные данные респондентом не нужно.
2. Каждый участник опроса должен заполнять анкету самостоятельно. От степени искренности и точности ответов на вопросы анкеты зависит правильность и актуальность разработанных планов, направленных на повышение эффективности деятельности учреждения и качества услуг сферы культуры.
3. Анкета содержит закрытые (предполагающие готовые варианты ответа) вопросы.
4. При ответе на вопрос необходимо поставить метку (V или X) в графе одного из предложенных вариантов ответа, который более соответствует мнению респондента.

**Инструкция по обработке результатов социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством платных услуг. (сферы культуры).**

1. Для определения результатов социологического исследования, направленного на определение уровня удовлетворенности населения качеством услуг сферы культуры необходимо:
  - 1.1 проверить объем выборки, необходимый для получения достоверных результатов анкетирования;
  - 1.2 проверить наличие ответов на все вопросы анкеты, заполненной респондентом.
2. Результаты обработки анкет отражаются в сводных таблицах:
  - 2.1. В графах «человек» прописывается количество человек, выбравших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу.
  - 2.2. В графе «%» отражается доля человек, давших один из предложенных вариантов ответов по конкретному вопросу, которая вычисляется по формуле:
 
$$Д = А/В * 100\%, \text{ где:}$$

Д — доля человек, давших одинаковый ответ по конкретному вопросу;

А — количество респондентов (человек), давших один из предложенных анкетой ответ.

В — общее количество респондентов (человек), принявших участие в анкетировании.

Таблица 11.1 Результаты социологического опроса в сфере культуры, 2015 год

№ вопроса	Ответы									
	абсолютно не удовлетворен		не удовлетворен		удовлетворен		очень удовлетворен		совершенно удовлетворен	
	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%	человек	%
1	0	0	29	3,09	365	38,92	421	44,88	123	13,11
2	0	0	18	1,92	339	36,14	446	47,55	135	14,39
3	0	0	39	4,16	312	33,26	458	48,83	129	13,75
4	12	1,28	41	4,37	362	38,59	284	30,28	239	25,48
5	3	0,32	32	3,41	315	33,58	301	32,09	287	30,6
6	30	3,2	105	11,19	387	41,26	255	27,19	161	17,16
7	69	7,36	137	14,6	321	34,22	265	28,25	146	15,57
8	0	0	48	5,12	496	52,88	279	29,74	115	12,26
9	102	10,87	163	17,38	299	31,88	233	24,84	141	15,03
10	0	0	89	9,49	428	45,63	237	25,26	184	19,62
11	12	1,28	62	6,62	391	41,68	243	25,9	230	24,52
12	27	2,89	78	8,32	354	37,74	231	24,62	248	26,43
13	98	10,45	157	16,74	337	35,93	196	20,89	150	15,99
14	0	0	102	10,87	493	52,57	182	19,4	161	17,16
15	18	1,91	94	10,03	422	44,99	260	27,72	144	15,35
Всего отв.	371	2,64	1194	8,49	5621	39,95	4291	30,49	2593	18,43

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса

Таблица 11.2 Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами сферы культуры (по половому признаку), 2015 год

Показатели	Пол %		Всего
	женский	мужской	
абсолютно не удовлетворены	2,9	2,3	2,6%
не удовлетворены	8,7	8,1	8,4%
средне удовлетворены	44	38,3	41,2%
удовлетворены	27,5	30,6	29,0%
совершенно удовлетворены	16,9	20,7	18,8%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов опроса



Таблица 11.3 Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами сферы культуры (по месту жительства), 2015 год

Показатели	Место жительства %		Всего
	Село	Город	
абсолютно не удовлетворены	4,6	1,3	3,0 %
не удовлетворены	13,8	4,7	9,2%
средне удовлетворены	53,7	33,2	43,5%
удовлетворены	19,1	35,5	27,3%
совершенно удовлетворены	8,8	25,3	17,0%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса

Таблица 11.4 Уровень удовлетворенности респондентов Р.Молдова услугами сферы культуры (по уровню образования), 2015 год

Показатели	Уровень образования %					Всего
	высшее образование	среднее специальное	среднее общее	неполное среднее	начальное	
абсолютно не удовлетворены	2,9	1,9	2,6	5,9	0	2,7%
не удовлетворены	8,8	7,1	8,2	14,9	3,3	8,5%
средне удовлетворены	42,8	40	39,8	37,6	57,4	43,5%
удовлетворены	28,4	30,7	28,9	17,6	29,3	27,0%
совершенно удовлетворены	17,1	20,3	20,5	24	10	18,3%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса

Таблица 11.5 Уровень удовлетворенность респондентов Р.Молдова материально-техническое оснащение сферы культуры (по месту жительства), 2015 год

Показатели	Место жительства%		Всего
	Село	Город	
абсолютно не удовлетворены	1,8	0,9	1,3%
не удовлетворены	9,0	1,1	4,4%
средне удовлетворены	53,8	27,7	38,6%
удовлетворены	25,4	33,8	30,3%
совершенно удовлетворены	10,0	36,5	25,5%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%

Источник: Разработана на основе результатов социологического опроса.

Таблица 11.6 Уровень удовлетворенность респондентов Р.Молдова материально-техническое оснащение сферы культуры (по месту жительства), 2015 год

Показатели	Пол %		Всего
	женский	мужской	
абсолютно не удовлетворены	1,4	1,1	1,3%
не удовлетворены	5,2	3,0	4,4%
средне удовлетворены	40,5	35,6	38,6%
удовлетворены	29,5	31,5	30,3%
совершенно удовлетворены	23,4	28,8	25,5%
Всего	100,0%	100,0%	100,0%

*Источник:* Разработана на основе результатов социологического опроса

МАТРИЦА - SWOT

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Системность работы по организации повышения квалификации;</li> <li>• Разнообразии предоставляемых услуг социальной сферы;</li> <li>• Наличие негосударственных учреждений социальной сферы;</li> <li>• Оптимизированы сеть учреждений социальной сферы (в городской и сельской местности);</li> <li>• Финансирование за счет внебюджетных источников;</li> <li>• Развитие современных видов обслуживания и социально ориентированной торговли;</li> <li>• Появление на рынке социальных услуг, иностранных конкурентов, имеющих опыт организации сферы социальных услуг в своих странах.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сравнительно низкий (по отношению к странам ЕС) общий уровень социально-экономического развития и слабая деловая активность учреждений социальной сферы республики.</li> <li>• Слабое реагирование учреждений социальной сферы услуг государственного сектора экономики, на быстро меняющиеся условия в потребительском спросе;</li> <li>• Отсутствие четкой государственной политики по созданию конкурентной среды между учреждениями государственного и частного сектора в сфере социальных услуг;</li> <li>• Низкий имидж услуг социальной сферы;</li> <li>• Низкий уровень доступности социальных услуг (высокие цены, постоянный рост цен);</li> <li>• Низкие доходы и низкое качество жизни населения, предопределяющие неразвитость потребительского рынка;</li> <li>• Высокая степень изношенности материально-технической базы.</li> <li>• Дефицит кадров, отсутствие молодых специалистов;</li> <li>• Низкий уровень качества услуг социальной сферы в сельской местности;</li> <li>• Недостаточное количество высококвалифицированных специалистов (в т.ч. в сельской местности);</li> </ul>
Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Обеспечить рост заработной платы;</li> <li>▪ Повышение мотивации персонала на база KPI;</li> <li>▪ Активизация участия в социальных проектах различных уровней;</li> <li>▪ Увеличение числа качественных платных услуг, предоставляемых населению;</li> <li>▪ Заключение договоров между потребителем и поставщиком услуг социальной сферы;</li> <li>▪ Увеличение количества и качества социальных услуг, предоставляемых населению на основе внедрения социального кластера.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Сохраняющаяся нестабильность налогового и бюджетного законодательства.</li> <li>▪ Отток населения, в основном трудоспособного возраста, из-за невозможности реализации своего трудового потенциала</li> <li>▪ Отсутствие четкого разграничения платных и бесплатных услуг социальной сферы;</li> <li>▪ Сокращение бюджетного финансирования услуг социальной сферы;</li> <li>▪ Несоответствие нормы финансирования с реальной стоимостью платных услуг.</li> <li>▪ Крайне низкая современная инвестиционная привлекательность</li> </ul>

Результаты модели прогнозирования.

Таблица 13.1. Результаты анализа причинных связей

<i>Нулевая гипотеза</i>	<i>лаг</i>	<i>p – вероятность F-статистики Теста Грэнджера*</i>	
		<i>0,01</i>	<i>0,05</i>
занятость населения в сфере услуг не оказывает влияние на выручку от реализации продукции	1		0.0493
выручку от реализации продукции не оказывает влияние на занятость населения в сфере услуг	1	0.0010	
	2	0.0014	
выручку от реализации продукции не оказывает влияние на среднюю заработную плату в сфере услуг	1		0.0245
средняя заработная плата в сфере услуг не оказывает влияние на выручку от реализации продукции	2	0.0001	
число предприятий предоставляющие услуги не оказывает влияние на выручку от реализации продукции	2	0.0005	
объём рыночных услуг оказанных населению через официально зарегистрированные предприятия не оказывает влияние на выручку от реализации продукции	1	0.0010	
	2		0.0258
число предприятий предоставляющие услуги не оказывает влияние на занятость населения в сфере услуг	2	0.0072	
объём рыночных услуг оказанных населению через официально зарегистрированные предприятия не оказывает влияние на занятость населения в сфере услуг	2		0.0000
занятость населения в сфере услуг не оказывает влияние на объём рыночных услуг оказанных населению через официально зарегистрированные предприятия	2		0.0223
средняя заработная плата в сфере услуг не оказывает влияние на занятость населения в сфере услуг	2	0.0033	
число предприятий предоставляющие услуги не оказывает влияние на средне месячные затраты населения на услуги	1	0.0007	
	2		0.0213
средняя заработная плата в сфере услуг не оказывает влияние на число предприятий	1	0.0000	

предоставляющие услуги			
число предприятий предоставляющие услуги не оказывает влияние на среднюю заработную зарплату в сфере услуг	1	0.0000	
	2	0.0003	
число предприятий предоставляющие услуги не оказывает влияние на объём рыночных услуг оказанных населению через официально зарегистрированные предприятия	1		0.0238
	2		0.0474
средняя заработная зарплата в сфере услуг не оказывает влияние на средне месячные затраты населения на услуги	1	0.0000	
	2	0.0017	
средне месячные затраты населения на услуги не оказывает влияние на среднюю заработнуюплату в сфере услуг	1	0.0045	
Средне месячные затраты населения на услуги не оказывает влияние на объём рыночных услуг оказанных населению через официально зарегистрированные предприятия	1		0.0470

\*нулевая гипотеза отвергается на  $p$  %-ном уровне значимости

Таблица 13.2. Проверки гипотезы о значимости запаздывающих значений переменных  
был использован *VAR LagExclusionWaldTests*

VAR Lag Exclusion Wald Tests

Sample: 2005Q1 2015Q4

Included observations: 41

Chi-squared test statistics for lag exclusion:

Numbers in [ ] are p-values

	X1	X2	X3	X4	X5	Y	Joint
Lag 1	6.144348 [ 0.407216]	15.72323 [ 0.015319]	2.172876 [ 0.903132]	6.149550 [ 0.406648]	36.53057 [ 2.17e-06]	15.54439 [ 0.016420]	122.4626 [ <b>2.36e-11*</b> ]
Lag 2	15.08050 [ 0.019640]	20.60475 [ 0.002160]	4.786681 [ 0.571450]	1.428211 [ 0.964120]	23.29188 [ 0.000704]	8.143790 [ 0.227757]	104.5461 [ <b>1.33e-08*</b> ]
Lag 3	7.037987 [ 0.317348]	3.304766 [ 0.769737]	9.654917 [ 0.139957]	1.493406 [ 0.959931]	10.73564 [ 0.096899]	16.44432 [ 0.011558]	80.51133 [ <b>2.98e-05*</b> ]
df	6	6	6	6	6	6	36

\* все результаты меньше 0,01

Источник: Разработана автором в программе Eviews 8.0

Таблица 13.3 Критерии выбора лагов для VAR- модели

VAR Lag Order Selection Criteria

Endogenous variables: X1 X2 X3 X4 X5 Y

Exogenous variables: C

Sample: 2005Q1 2015Q4

Included observations: 41

Lag	LogL	LR	FPE	AIC	SC	HQ
0	-1650.734	NA	5.05e+27	80.81631	81.06708	80.90763
1	-1453.611	326.9372	1.99e+24	72.95661	74.71198*	73.59582
2	-1398.744	74.93908*	8.89e+23	72.03631	75.29628	73.22341
3	-1351.338	50.87497	7.04e+23*	71.47991*	76.24448	73.21491*

\* indicates lag order selected by the criterion

LR: sequential modified LR test statistic (each test at 5% level)

FPE: Final prediction error

AIC: Akaike information criterion

SC: Schwarz information criterion

HQ: Hannan-Quinn information criterion

*Источник:* Разработана автором в программе Eviews 8.0

Таблиц 13.4 Тестирование нормальности распределения остатков

VAR Residual Normality Tests

Orthogonalization: Cholesky (Lutkepohl)

Null Hypothesis: residuals are multivariate normal

Sample: 2005Q1 2015Q4

Included observations: 41

Component	Skewness	Chi-sq	df	Prob.
1	-0.613446	2.571493	1	<b>0.1088</b>
2	-0.361350	0.892252	1	<b>0.3449</b>
3	0.202338	0.279761	1	<b>0.5969</b>
4	-0.101056	0.069784	1	<b>0.7917</b>
5	-0.132467	0.119907	1	<b>0.7291</b>
Joint		3.933197	5	<b>0.5591</b>

Component	Kurtosis	Chi-sq	df	Prob.
1	3.842056	1.211309	1	<b>0.2711</b>
2	3.043696	0.003262	1	<b>0.9545</b>
3	2.415242	0.584150	1	<b>0.4447</b>
4	2.374816	0.667712	1	<b>0.4139</b>
5	2.584747	0.294577	1	<b>0.5873</b>
Joint		2.761009	5	<b>0.7368</b>

Component	Jarque-Bera	df	Prob.
1	3.782802	2	0.1509
2	0.895514	2	0.6391
3	0.863911	2	0.6492
4	0.737495	2	0.6916
5	0.414484	2	0.8128
Joint	6.694206	10	<b>0.7540</b>

Источник: Разработана автором в программе Eviews 8.0

Таблица 13.5 Тест Уайта на наличие гетероскедастичности

VAR Residual Heteroskedasticity Tests: No Cross Terms (only levels and squares)

Sample: 2005Q1 2015Q4

Included observations: 41

Joint test:

Chi-sq	df	Prob.
458.8035	450	0.3769

Individual components:

Dependent	R-squared	F(30,10)	Prob.	Chi-sq(30)	Prob.
res1*res1	0.825714	1.579228	0.2262	33.85426	0.2867
res2*res2	0.678741	0.704253	0.7808	27.82840	0.5795
res3*res3	0.864035	2.118272	0.1051	35.42542	0.2275
res4*res4	0.661566	0.651596	0.8243	27.12422	0.6167
res5*res5	0.865076	2.137184	0.1025	35.46810	0.2260
res2*res1	0.670797	0.679212	0.8017	27.50266	0.5968
res3*res1	0.863009	2.099924	0.1078	35.38339	0.2290
res3*res2	0.824122	1.561920	0.2321	33.78900	0.2893
res4*res1	0.846428	1.837205	0.1554	34.70356	0.2536
res4*res2	0.787535	1.235553	0.3784	32.28894	0.3542
res4*res3	0.729000	0.896679	0.6167	29.88900	0.4713
res5*res1	0.882761	2.509863	0.0631	36.19320	0.2018
res5*res2	0.654248	0.630749	0.8409	26.82417	0.6325
res5*res3	0.740742	0.952387	0.5715	30.37042	0.4468
res5*res4	0.886719	2.609189	0.0558	36.35546	0.1967

Источник: Разработана автором в программе Eviews 8.0



**Образец Договора на оказание медицинских платных услуг.**

Максимально возможного объема прав и максимальной степени юридической защищенности можно достигнуть в режиме платных услуг, но при одном условии — наличии грамотно составленного договора.

Предоставление платных медицинских услуг должно оформляться договором, которым регламентируются условия и сроки получения услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

На оказание медицинских услуг, предусмотренных договором, врач должен составить смету (стоимость). После того, как врач согласует смету с пациентом, стоимость услуг фиксируется в договоре или оформляется в виде приложения к договору.

Оплата за медицинские услуги производится в учреждениях банков или в медицинских учреждениях. Медицинские учреждения обязаны выдать потребителю кассовый чек или копию бланка, подтверждающие прием наличных денег.

**Основные положения договоров на оказание платных медицинских услуг:*****1) Информация о предоставляемой медицинской услуге.***

В договоре должно быть прописана конкретно каждая медицинская услуга, согласно действующим государственным классификаторам.

Договор должен содержать достоверную информацию о каждой медицинской услуге, предоставляемой пациенту. В договоре должны быть прописаны условия оказания медицинских услуг, технологические особенности, планируемый эффект и возможные осложнения.

***2) Порядок оплаты услуг.***

Заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

Цены на платные медицинские услуги формируются медицинскими учреждениями в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов. Государственное регулирование цен (тарифов) на платные услуги путем установления фиксированных цен, предельных цен, надбавок, предельных коэффициентов измерения цен, предельного уровня рентабельности и т.д. не применяется. Стоимость платных услуг определяется учреждением здравоохранения исходя из себестоимости и необходимого уровня рентабельности, устанавливаемого по результатам оценки стоимости аналогичных услуг на рынке.

Одной особенностью медицинской помощи является трудная предсказуемость определения всего объема работ, необходимого для обследования или лечения пациента,

что может существенно сказаться на стоимости оказываемых услуг. Однако, медицинское учреждение не вправе оказывать такие услуги без согласия пациента.

*3) Сроки оказания медицинской помощи.*

Медицинское учреждение обязано оказать услуги в срок, установленный договором.

*4) Порядок возмещения вреда.*

Порядок возмещения причиненного пациентам вреда регулируется целым рядом законодательных актов Р.Молдова (ЗАКОН №. 263 от 27.10.2005 “о правах и ответственности пациента”, ЗАКОН №. 264 от 27.10.2005 “о врачебной деятельности”). Кроме того, Уголовным Кодексом устанавливается ответственность медицинских работников за ненадлежащее исполнение своих профессиональных обязанностей. Некачественное выполнение услуги является основанием для предъявления пациентом к медицинскому учреждению, требований о возмещении вреда здоровью, компенсации за причинение морального вреда. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатка услуги, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем или нет.

*5) Порядок разрешения споров по поводу качества оказанных услуг.*

Качество выполненной работы при оказании платных услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора — требованиям, обычно предъявляемым к работам соответствующего рода, а также обязательным требованиям, предъявляемым к оказанию медицинской помощи.

*б) Порядок изменения и расторжения договора.*

Пациент вправе расторгнуть договор в случае, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отклонения от условий договора.

Любые претензии и споры, возникшие между медицинской организацией и пациентом при предоставлении медицинских услуг, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Р.Молдова. Заплатив деньги врачу, пациент вправе рассчитывать на качественную и квалифицированную помощь.

Заключение договора, отвечающего всем требованиям гражданско-правового законодательства — способ обезопасить себя и своих близких.

BIROUL NAȚIONAL DE STATISTICĂ  
AL REPUBLICII MOLDOVA



НАЦИОНАЛЬНОЕ БЮРО СТАТИСТИКИ  
РЕСПУБЛИКИ МОЛДОВА

Nr. 17-17/561 din 4.05.2016

La nr. \_\_\_\_\_ din \_\_\_\_\_

**Акт – сертификат** о внедрении научных результатов, полученных докторантом  
Технического Университета Республика Молдова, г. Кишинев, Богдановой Светланы Н,  
по Теме «**Закономерности и тенденции развития платных услуг в Республике Молдова**»

Настоящим Актом удостоверяется, что сотрудники Национального Бюро Статистики, ознакомились и изучили теоретическую и практическую часть диссертационного исследования Богдановой С.Н., в том числе прогнозирования динамики и структуры платных услуг, а также совершенствование законодательной базы развития сферы платных услуг.

Результаты диссертационного исследования Богдановой С.Н. такие как прогноз и анализ, будут использованы при анализе платных услуг Республике Молдова на 2017 год. Особенно благодарю за проведенный опрос по платным услугам, который обязательно будет использован для расчетов и при введении новых вопросников. А также подтверждаю использование статистических данных Национального Бюро Статистики по платным услугам.

НБС выражает интерес к диссертационной работе, а также надеется на дальнейшее сотрудничество в области законодательных и практических мероприятий.

Начальник отдела статистики торговли  
и рыночных услуг



Лариса КАРПУШОП

2019, or. Chișinău, str. Grenoble, 106  
tel.: 022 403 000, fax: 022 226 146  
e-mail: moldstat@statistica.md



2019, Кишинэу, ул. Гренобля, 106  
тел.: 022 403 000, факс: 022 226 146  
e-mail: moldstat@statistica.md

UNIVERSITATEA DE  
STAT  
DE EDUCAȚIE FIZICĂ  
ȘI SPORT

Decanatul Facultății de



ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ  
ФИЗИЧЕСКОГО  
ВОСПИТАНИЯ И СПОРТА

Деканат Педагогического  
Факультета

MD – 2024, or.Chișinău, str.A.Doga 24,

tel.: 022- 31-10-09

МД – 2024, г.Кишинев, ул.А.Дога 24,

тел.: 022-31-10-09

28.04.2016

**Акт – сертификат** о внедрении научных результатов, полученных докторантом  
Технического Университета Республика Молдова, г. Кишинев, Богдановой Светланы Н,  
по Теме « **Закономерности и тенденции развития платных услуг в Республике Молдова**»

Настоящим Актом удостоверяется, что преподаватели ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА ФИЗИЧЕСКОГО ВОСПИТАНИЯ И СПОРТА Республики Молдова, ознакомились и изучили теоретическую и практическую часть диссертационного исследования Богдановой С.Н., в том числе с динамикой развития платных услуг, состоянием материально технической базы, а также совершенствованием законодательной базы развития сферы платных услуг.

Результаты диссертационного исследования Богдановой С.Н. были использованы при разработке проекта Национальной программы продвижения здорового образа жизни, а также на курсе практических занятий студентов, диссертационные материалы при разработке методологических программ.

Госуниверситет физического воспитания и спорта выражает интерес к диссертационной работе, а также надеется на дальнейшее сотрудничество в области определения механизмов стимулирования публично - частного партнерства в целях привлечения инвестиций в данную область.

Декан, доктор педагогических наук,  
доцент



*Serghei Buseiuc*  
Сергей БУСУЙОК

REPUBLICA MOLDOVA  
ASOCIAȚIA OBȘTEASCĂ  
SOCIETATEA ȘTIINȚIFICĂ  
DE BULGARISTICĂ

РЕПУБЛИКА МОЛДОВА  
ОБЩЕСТВЕНА АСОЦИАЦИЯ  
НАУЧНО ДРУЖЕСТВО  
НА БЪЛГАРИСТИТЕ

- MD 2028 Chisinau, str. Miorita, 3/1, ap. 94, t. 28 10 72; e-mail: *chervencov@mail.ru*,

#### Акт-сертификат

о внедрении научных результатов полученных докторантом Технического университета Молдовы Светланой Богдановой в диссертации на тему: «Закономерности и тенденции развития платных услуг в Республике Молдова»

Настоящим актом подтверждаем то, что члены Правление Научного общества болгаристов Республики Молдова (НОБ РМ) ознакомилось с содержанием диссертации С. Богдановой, в частности, были проинформированы о правовом законодательстве Молдовы в части обеспечения платных услуг в области образования и культуры.

Рекомендации, которые представлены в диссертационном труде С. Богдановой, очень важны и будут использованы нашей научной организацией при разработке мероприятий по оказанию платных услуг по написанию родословных древ, истории отдельных населенных пунктов, очерков биографии знаменитых личностей, проведении торжественных чествований и юбилеев и т.д.

Правление НОБ РМ надеется на сотрудничество с С. Богдановой при осуществления научных проектов, которые разрабатываются в рамках общества.

Председатель НОБ РМ

д-р.хаб.и.н., проф. Николай ЧЕРВЕНКОВ

19.05.2011



## Декларация об ответственности

Я, нижеподписавшаяся, Богданова Светлана, заявляю под личную ответственность, что материалы, представленные диссертации на соискание степени доктора, являются результатом личных научных исследований и разработок. Осознаю, что в противном случае, буду нести ответственность в соответствии с действующим законодательством.

Богданова Светлана





	
<b>Nume / Prenume</b>	Bogdanova Svetlana N. (Tucan)
<b>Adresa</b>	Str.Studenților 3/1 or.Chișinău
<b>Telefon</b>	(+373) 69093176
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:tucan_svetlana@mail.ru">tucan_svetlana@mail.ru</a>
<b>Naționalitate</b>	MDA
<b>Data nașterii</b>	11.04.1983
<b>Sex</b>	Feminin
<b>Starea civila</b>	divorțată, 2 copii (gemeni)
<b>LOCUL DE MUNCA POZIȚIA</b>	Catedra Teorie Economică și Marketing, Facultatea Inginerie Economică și Business, Universitatea Tehnică a Moldovei Lector universitar. Predarea disciplinelor economice, elaborarea tezei de doctor
Activități și responsabilități principale	Discipline predate: ▪Marketing ▪Teoria Economică; ▪Integrarea Economică Europeană
<b>EXPERIENȚA PROFESIONALĂ</b>	
01.09.2005 - pînă în prezent	Lector universitar, titular la Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Inginerie Economică și Business, Catedra Teorie Economică și Marketing
2006 – 2009	Doctorandă la Universitatea Tehnică a Moldovei, Facultatea Inginerie Economică și Business, SPECIALITATEA 521.01 – “TEORIE ECONOMICĂ. POLITICI ECONOMICE” <a href="http://www.utm.md">www.utm.md</a>
04.06.2014 – 26.02.2015	Administrator sală de comerț (prin cumul) în rețea mag.”LINELLA”
Funcția sau postul ocupat	Administrator sală de comerț
Activități și responsabilități principale	Gestionarea personalului sălii de comerț ( vânzători , asistenți magazin , casieri ); Verificarea mărfii de pe rafturi; Introducerea facturilor in baza de date; Efectuarea comenzilor; Dialogul cu agenții economici; Efectuarea retururilor de marfă; Gestionarea activității lucrătorilor supermarketului; Implicarea in orice fel de activități a

	supermarketului în cazuri de urgență; Consultarea clienților și rezolvarea conflictelor sau reclamațiilor din partea clienților.
<b>EDUCAȚIE ȘI FORMARE</b>	
17-18 iunie 2014	School of Business Communications. Curs de perfecționare. ”Controlul operațional al managementului” Conducătorul programelor SBC Olga Nisenboim. <a href="http://www.SBC.md">www.SBC.md</a>
<b>EDUCAȚIE ȘI FORMARE</b>	
2006 – 2009	Doctorandă la Universitatea Tehnică a Moldovei ISCED08 Facultatea de Inginerie Economică și Business, Specializarea Inginerie și Management în Industrie (în ramură) – 08.00.05, <a href="http://www.utm.md">www.utm.md</a> ▪Teza: Закономерности и тенденции развития платных услуг в Республике Молдова.
<b>EDUCAȚIE ȘI FORMARE</b>	
2005 - 2006	Master în Business și Administrare Specialitatea – Management în Industrie (în ramură), Facultatea Inginerie Economică și Business Universitatea Tehnică a Moldovei, <a href="http://www.utm.md">www.utm.md</a>
<b>EDUCAȚIE ȘI FORMARE</b>	
2001-2005	Licențiat în economie Specialitatea Management, Specializarea Economie și Management în Industria alimentară, Facultatea Inginerie Economică și Business Universitatea Tehnică a Moldovei, <a href="http://www.utm.md">www.utm.md</a>
Limbi vorbite	Limba bulgară (maternă), limba rusă (avansat), limba engleză (cu dicționar), limba română (fluent).
Competențe și aptitudini organizaționale	Comunicare eficientă, abilitate (managerială) de a planifica, organiza și implementa activități, spirit disciplinar, sociabilitate, adaptare profesională, captarea rapidă a informației.
Competențe și aptitudini sociale Competențe și cunoștințe de utilizare a calculatorului	Responsabilă, obiectivă, creativă, receptivă, punctuală. Programe contabile (1-C, ContReal), UNA, Microsoft Word, Internet Explorer, Excel.