



РАЗВИТИЕ ИННОВАЦИЙ КАК УСЛОВИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СЕРВИСНОГО МЕНЕДЖМЕНТА В СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЕ

Алла А. Ярошенко, Марта В. Коновалова
*Национальный педагогический университет
имени М.П. Драгоманова, Украина*

Абстракт

Данная статья посвящена анализу актуальности основных направлений развития инноваций, перспектив и проблем внедрения сервисного подхода в сферу социального обслуживания Украины. Определены основные принципы управленческих инноваций и предпосылки развития инновационной культуры в социальном учреждении как фактор эффективности сервисного менеджмента.

Ключевые слова: *социальная сфера, социальные услуги, сервисный менеджмент, управленческие инноваций, инновационная культура, сервисный менеджмент.*

Введение

Построение социально-ориентированной рыночной экономики неразрывно связано с мониторингом, оценкой качества государственных и муниципальных услуг, повышением эффективности управления. На практике это – отслеживание процессов, участвующих в производстве услуг социальной сферы, направленных на удовлетворение потребностей населения. Сфера социальных услуг - это важнейший элемент формирования качества жизни населения, который выполняет особую роль в развитии человеческого капитала. В целом же - обеспечивает качество экономического роста страны и повышения ее конкурентоспособности.

Вопросы сервисного менеджмента, также как и развитие управленческих инноваций, продвижение идей инновационной культуры в социальной сфере, широко освещаются в работах западных ученых (Kasper G.(2008), Howaldt, J., Schwarz. M. (2010), Osborne S.(2012), Hermans, K., Vranken, R. (2010)). Исследованием вопросов инновационного развития социальной сферы занимались и отечественные авторы. Особого внимания заслуживают работы Н.А. Носковой (2012), Ю. Логуновой (2006), Н.А. Нижник (2004), Я.В.Коженко (2012).

Однако, проблемы и перспективы внедрения данного направления в сферу социального обслуживания постсоветских транзитивных обществ исследованы недостаточно. Исходя из этого, данная статья посвящена анализу актуальности основных направлений развития инноваций, перспектив и проблем внедрения сервисного подхода в сферу социального обслуживания Украины.

Роль сервисного подхода к социальному обслуживанию в трансформационных процессах транзитивных обществ и основные направления развития инноваций

Постсоветские транзитивные общества сегодня характеризуются высокой интенсивностью процессов трансформации и модернизации. Это транзит к политически организованному, ответственному обществу нового образца, в котором постепенно повышается уровень деловой активности и политического участия граждан, обеспечения их прав и свобод, формируется новая структура социального пространства. Происходит комплексная модернизация общества, представляющий собой концептуально направленный процесс его трансформации, осознанную попытку государства осуществлять качественные преобразования во всех сферах общественной жизни на основе мобилизации национальных ресурсов с учетом опыта развитых стран.

В современном мире модернизация охватила все сферы жизнедеятельности социума и, прежде всего, социальную сферу с ее ключевым элементом - системой социального обслуживания. Успешность современных процессов реформирования обусловлена, прежде всего, выбором целесообразной модели социальной политики, способной обеспечить оптимальное соотношение между запросами граждан и возможностями государства. Четко определить место и роль общественности в выработке и реализации стратегии устойчивого развития государства.

Одной из популярных сегодня теорий и, с нашей точки зрения наиболее релевантной для имплементации в украинскую систему социального обслуживания, является концепция модернизации системы социального обслуживания, основанная на идее сервисного государственного управления, которое осуществляется как государственными органами, так и органами местного самоуправления. Оптимизации и имплементации институтов социально-правового взаимодействия общества и государства, других органов управления базируется на эффективном предоставлении публичных (административных, государственных, социальных) услуг населению.

Так, сервисная концепция государства, получившая широкое распространение в США и ряде других стран Западной Европы в 80-90-х гг. прошлого века, рассматривает назначение государства как служение *индивиду*. Буквально это значит, что фактически любая деятельность государства, которая охватывает ее взаимодействие с индивидом, оказывается государственной услугой (Kozhenko, 2012, p.746).

С нашей точки зрения, среди основных направлений развития инноваций на основе сервисного подхода к социальному обслуживанию, необходимо выделить:

1. Клиентоориентированность и «маркетизация» отношений клиент - социальная служба.

Сервисная идея развития государственной системы основывается на классической экономической схеме - «производитель услуг - потребитель». Устойчивость же и легитимность государственных институтов связана с эффективностью обнаружения, моделирования процессов, реализацией как индивидуальных, так и групповых интересов, потребностей. В «сервисной» организации управления доминирующим показателем эффективности является «удовлетворенность потребителей». В этой



связи осуществляются обоснования необходимости использования комплексного подхода к формированию целей и задач управленческой деятельности (системная взаимосвязь социологических, психологических, административных, экономических, информационных, правовых форм, методов, способов и приемов). Ответственность за социальную защиту и безопасность возлагается на государство, которое призвано гарантировать удовлетворение потребностей и интересов отдельной личности.

Организация социальной работы с обществом в территориальных округах осуществляется на основании социального обслуживания. В основе этих действий находится «комплекс мер по оказанию социальной помощи и созданию необходимых условий, обеспечивающих права личности, возможности для саморазвития, сохранения здоровья и поддержание жизнедеятельности, преодоления кризисных ситуаций» (Tekhnologii sotsial'noy raboty v razlichnykh sferakh zhiznedeyatel'nosti, 2004, p. 45). Именно поэтому, в основу деятельности социального учреждения положен сервисный подход, который предусматривает предоставление широкого спектра социальных услуг различным категориям населения.

Сервисный подход в социальном обеспечении связан с такими направлениями оптимизации социально-правовой деятельности, как развитие сетевых форм управленческого взаимодействия, формирование «электронной очереди», коммуникативных технологий контроля и планирования, развитие «онлайн-услуг», развитие многосторонних связей, которые позволят гражданам принимать активное участие в коммуникации с представителями государственных органов социальной защиты населения.

Как отмечает Н. Нижник, сущность управленческих инноваций заключается в том, что граждане из пассивных налогоплательщиков превращаются в активных клиентов - потребителей услуг государства. Соответственно государственная служба становится прозрачной и подконтрольной гражданам, а отношения между ней и гражданином имеют рыночно-клиентский характер, который подрывает основы бюрократии (Nizhnik, 2004, p.114). «Маркетизация» взаимоотношений гражданина с социальным учреждением способствует повышению эффективности работы социальных специалистов.

2. Создание условий для структурных изменений в обществе и повышение эффективности общественного производства

Роль государственной сферы социальных услуг, а соответственно, и требования к организации ее управления существенно возрастают при проведении политики, ориентированной на обеспечение социальных приоритетов, когда человек стоит в центре экономических интересов общества. Качество менеджмента сферы услуг определяется по результатам деятельности, выбору направлений и инструментов их достижения. Эффективный менеджмент в социальном учреждении создает условия для увеличения свободного времени населения, производительности труда и тем самым способствует росту эффективности общественного производства. Сервисный менеджмент как концепция управления, приспособлена к современной конкурентной ситуации, охватывает такие определяющие положения как: направления генеральной стратегии развития на максимально возможное удовлетворение специфических потребностей каждого клиента (ориентация на клиента); управление поведением потребителя и факторами влияния на рынок; ориентацией на качество сервисного

продукта и обслуживания; управления персоналом на основе его развития как основного инструмента воздействия на потребителя, определяющей предпосылки успеха.

3. Создание конкуренции между государственным и негосударственным сектором.

При функционировании новой системы социального обслуживания государственное социальное заведение вынуждено бороться за клиента, поскольку спектр услуг расширяется. Ее могут предоставить различные государственные организации и общественные структуры.

Поэтому для более эффективного решения возникающих противоречий, таких как предоставление качественных государственных социальных услуг при конкурентоспособном функционировании системы социального обслуживания необходимо развитие сервисного менеджмента. В странах с переходной экономикой сервисный менеджмент только начинает развиваться в частных структурах. Государственным организациям крайне трудно переориентироваться на сервисный менеджмент. Поэтому, мы полагаем, что, внедрение управленческих инноваций и инновационной культуры в государственные организации будут стимулировать развитие и эффективность сервисного менеджмента в социальной сфере.

Имплементация сервисного подхода к социальному обслуживанию в Украине: актуальность и ключевые проблемы

Анализ сферы социального обслуживания в современной Украине, показал, что ее развитие характеризуется целым рядом противоречий, которые носят амбивалентный стиль, что значительно осложняет процесс имплементации сервисного подхода.

Одной из наиболее значимых проблем, с нашей точки зрения, является неоднозначность определения социальных услуг и их типологии. По действующему закону Украины - "О социальных услугах" (Zakon Ukrainy "O sotsial'nykh uslugakh", 2003) они определяются, как комплекс - правовых, экономических, психологических, образовательных, медицинских, реабилитационных и других мероприятий, направленных на отдельные социальные группы или индивидов, находящихся в сложных жизненных обстоятельствах, и нуждающихся в посторонней помощи, с целью улучшения или их жизнедеятельности, социальной адаптации и возвращения к полноценной жизни.

Мы полагаем, что предложенное определение значительно ограничивает количество пользователей социальными услугами, поскольку направлено, на одну из категорий людей (находящихся в сложной жизненной ситуации). А. Гриненко определяет среди объектов предоставления социальных услуг: экономически активное население и социально-уязвимые категории населения (Grinenko, 2003, p.155). Ковбасюк Ю. В., Дьяченко В. А. обращаются к межгосударственному стандарту - «ГОСТ 30335-95 центр», который действует в странах СНГ с середины 1990-х гг. В этом стандарте услуга населению определяется как - «результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя» (Uslugi naseleniyu. Terminy i opredeleniya, 1995). Указывается, что функциональная значимость услуг,



предоставляемых населению подразделяется, на материальные услуги и социально-культурные. Материальная же услуга, в данном случае, отмечается, как услуга по удовлетворению материально бытовых нужд потребителя услуг. Социально-культурная услуга рассматривается, как услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя. В примечании дополнительно объясняется, что социально культурная услуга обеспечивает поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства. Таким образом, последнее определение значительно расширяет содержание понятия «социальная услуга», добавляя к ним кроме помощи социально незащищенным слоям и услуги в сфере образования, медицины и т.д.

В общеобразовательных учреждениях, социальных службах разного типа, досуговых и медицинских учреждениях, других социальных институтах территориальной общины услуги предоставляются не только тем, кто находится в тяжелых жизненных ситуациях, а всем желающим ими воспользоваться. Так, например, занятия в клубе по месту жительства могут посещать все дети микрорайона; тренинги по формированию навыков осознанного родительства, которые проводят социальные педагоги и психологи общеобразовательных учреждений, адресованные всем родителям. Услуги по профессиональной ориентации и трудоустройству предоставляются как безработным, так и тем, кто желает сменить работу или решает вопросы профессионального выбора.

Таким образом, в зависимости от потребностей и проблем все субъекты системы социального обслуживания нуждаются в тех или иных социальных услугах, а пребывание лиц в сложных жизненных ситуациях только усиливает необходимость их получения.

Также, следует отметить, что центральной внутрисистемной проблемой управленческих инноваций является степень восприятия субъектами системы социальных услуг, изменения нужд и потенциал этих изменений.

Осборн и Браун определяют два фактора инноваций в системе социального обслуживания. Во-первых, непредвиденный кризис, где системы и отдельные лица вынуждены быстро адаптироваться, чтобы решить проблему финансового, социального или экологического характера. Во-вторых, политический контекст, в котором возникают новые политические приоритеты, декларируемые через политические силы или законодательство, инициирующие изменения в государственном секторе (Osborne, 2012). Оба фактора присутствуют сегодня в большинстве стран СНГ.

Ключевая проблема имплементации инноваций в социальном обслуживании, с нашей точки зрения, лежит в плоскости противоречий системы взаимодействий «инновация - институционализация». Хотя государственная система социальных услуг меняется во многих странах, публичным служащим до сих пор трудно быть инновационными, так как их роль в системе определяется как поставщики услуг и является институционализированной. Кроме того, институциональную роль трудно изменить, поскольку государственная система по-прежнему требует производства и предоставления конкретных описанных социальных услуг, а управляется через систему государственного бюджета. Однако, это не означает, что нет возможности вводить новшества в таких организациях. В рамках ограничений, установленных

в системе правящей элиты и существующей политики, как менеджеры, так и работодатели пытаются решить проблемы, стоящие перед ними, поэтому решение этих проблем и является важной формой инноваций. Тем не менее, такая деятельность требует, чтобы работники воспринимали сервисный менеджмент как необходимое явление к инновациям.

Н. Носкова (2012) выделяет три основные группы изменений, происходящих в организациях, которые предоставляют социальные услуги:

- Изменения, вызванные трансформациями во внешней среде;
- Изменения, связанные с потребностями самого предприятия в процессе его функционирования с сохранением (стабилизирующие изменения) или модификацией его функций (модифицирующие изменения) в сфере услуг;
- Изменения, порожденные результатами функционирования предприятия во внешней среде и стимулирующие внутренние преобразования за счет «обратной связи». Приведенные изменения касаются вызовов современности и адаптации государственных социальных учреждений к рыночным условиям.

Для адекватного реагирования на изменения и внедрения инновационных процессов в сервисный менеджмент и социальное обслуживание необходимо формирование инновационной культуры внутри организации. Сущность понятия инновационная культура определяется способностью и готовностью общества к инновациям: в управлении, образовании, производстве, законодательстве, наличии устойчивой традиции воспринимать новое, обладать способностью и готовностью комплексно использовать в интересах общего прогресса.

Основными условиями создания инновационной культуры в социальном учреждении являются:

Лидерство и поддержка. Руководители (лидеры) должны демонстрировать свою полную поддержку инновациям и инновационному мышлению. В организациях, стимулирующих инновацию, следует ввести систему премий за позитивное поведение сотрудников и руководителей.

Демократизация инноваций. Степень новизны предложений может быть различна. Поэтому в организации следует ввести практику признания и поощрения людей к участию в генерации новых идей, переводе и адаптации существующих идей к новым условиям.

Обучение и эксперименты. Развитие организационной культуры с акцентом на эксперименты будет способствовать рождению инновации. Практика же в этом процессе ускорит инновационное мышление и наличие реальных инноваций.

Риск. Успешные инновационные усилия культивируют атмосферу смелого риска. Но в государственных организациях риск всегда ограничен жесткими финансовыми рамками.

Сотрудничество и сети. Новые идеи могут возникать на личностном уровне. Но чаще, инновации продуцируются на основе взаимодействия сотрудников, отделов или организаций. Поэтому руководство должно стимулировать, как внутреннее сотрудничество, так и внешние консорциумы.

Система контроля и обратная связь. В настоящее время не существует стандартов для измерения инновационности или эффективности инвестирования в инновации. В этой связи, необходимо поддерживать развитие обратной связи с



клиентами для анализа эффективности инноваций.

Коммуникации. Практика коммуникаций имеет существенное значение в инновационной культуре. Организации должны развивать процесс создания и обмена информацией с целью снижения фактора неопределенности возникающего на поле инноваций. Выработанная система связи позволяет организациям приветствовать и распространять инновации, развивать инновационную культуру (Kasper, 2008, p. 16).

Основными принципами организационных изменений в содействии развития инноваций в сфере предоставления социальных услуг должны быть, следующими. Это сотрудничество, расширение прав и возможностей, лидерство. Внешне- и внутриведомственное сотрудничество также способствует обмену информацией между сотрудниками на всех уровнях организационной иерархии. Такой обмен информацией и является основанием к сплоченности в рамках социального учреждения.

Расширение прав и возможностей социального специалиста дает толчок для развития творческого мышления, инициатив и инновационных изменений. Для руководителя необходимо применять механизм делегирования полномочий.

Оптимальное соотношение действий формального руководства и лидерства является важным условием организационных подвижек для изменений на рабочем месте. Лидерские качества руководителя играют важную роль в мотивации инновационного процесса. Эффективность и слаженность сервисного менеджмента в значительной степени определяется личностью, возглавившей эти органы, наличие или отсутствие у нее опыта, надлежащих профессиональных знаний и врожденных или приобретенных лидерских качеств.

В современных условиях возрастает внимание к подбору руководителей социальных учреждений, которые должны быть, как отмечает М. Логунова, не просто исполнителями, а управленцами, обладающими компетентностью, информированностью, ответственностью, способностью к творческой, инновационной деятельности (Logunova, p. 88).

Следует выделить основной результат развития управленческих инноваций и распространения инновационной культуры в социальном учреждении - сервисные инновации. П. ден Хертог выделяет четыре измерения сервисных инноваций: концепция услуги, клиентский интерфейс, систему предоставления услуг, технологические параметры (табл. 1). Данную модель, П. ден Хертог интерпретирует как направления сервисных инноваций, введение новых или усовершенствование существующих продуктов, новые способы взаимодействия с потребителями, новые процессы создания стоимости, новые способы получения доходов, кадровые, организационные, культурные элементы новых систем предоставления услуг, а также их технологические параметры.

Таблица 1. Модель сервисных инноваций.

Характеристика элементов модели		Проявление на рынке социальных услуг
Концепция услуги	Сервисное предложение, то есть новый способ (продуктов, процессов, концепций) решение проблемы заказчика и / или удовлетворения его потребностей, в том числе и путем создания новых комбинаций существующих компонентов услуги	Надомный патронаж, инклюзивное образование, хосписная помощь, интеграция, интегрированные социальные службы, инновационные модели социальной работы (программа "Ступени", "Живая библиотека")
Клиент-ориентированный интерфейс	Способствует привлечению активного участия потребителей в формировании социальной услуги	Электронный каталог услуг Обратная связь
Система предоставления услуг	Определяет технологию взаимосвязи с поставщиками и клиентами	Электронная очередь Online консультации Online дневник Привлечение клиентов к взаимопомощи / волонтерской работы (пенсионеры проводят несколько часов в детских интернатах)
Технические параметры	Технология как содействие или стимул для инноваций. Само Проникновение через клиентов, новые интерфейсы и каналы продвижения	Внедрение CRM системы для клиентоориентированной работы

Примечание. Интерпретировано по (Van Ark, 2003).

Все четыре измерения взаимосвязаны на оптимизацию стратегической и тактической работы сервисного менеджмента в социальном учреждении, имеют свои жизненные циклы, формируют направленность на активные или пассивные (диффузия) инновации.

Выводы

Сегодня модернизация охватила все сферы жизнедеятельности социума и, прежде всего, социальную сферу с ее ключевым элементом - системой социального обслуживания. Успешность современных процессов реформирования обусловлена, прежде всего, выбором целесообразной модели социальной политики, способной обеспечить оптимальное соотношение между запросами граждан и возможностями государства и, соответственно, четко определить место и роль общественности в выработке и реализации стратегии устойчивого развития государства.



Среди основных направлений развития инноваций на основе сервисного подхода к социальному обслуживанию, которые актуализируют необходимость его имплементации в транзитивных обществах следует выделить: клиентоориентированность и «маркетизацию» отношений: «клиент - социальная служба»; создание условий для структурных изменений в обществе, повышение эффективности общественного производства; способствование развитию конкуренции между государственным и негосударственным сектором, что по, нашему мнению, приведет к развитию последнего. Полномасштабная имплементация сервисного подхода к социальному обслуживанию требует формирования инновационной организационной культуры, то есть специфической части общекультурного процесса. Этот процесс, в свою очередь, характеризует степень восприимчивости руководителей и сотрудников на различные нововведения в диапазоне: от толерантного отношения - к готовности и способности преобразования их в инновации в виде.

Литература

- Bertuchcho, G. (2005). *Raskrytiye chelovecheskogo potentsiala dlya povysheniya effektivnosti gosudarstvennogo sektora: soobrazheniya po glavnykh vyvodakh Vsemirnogo doklada UNDESA'S +2005 o sostoyanii gosudarstvennogo sektora* [Disclosure of the human potential to improve the efficiency of the public sector: considerations on the main findings of the World Report UNDESA'S +2005 on the state of the public sector] Sostavitel' S.V. Sokolik. Moscow: «K.I.S.».
- Grinenko, A. (2003). *Sotsial'naya politika: Ucheb. posobiye. dlya samost. izuch. Distsipliny* [Social Policy: A manual for self-study]. Kiev: Finansy.
- Zakon Ukrainy "O sotsial'nykh uslugakh" ot 19.06. 2003 [The Law of Ukraine "On Social Services" from 19.06. 2003]. Retrieved from <http://www.rada.gov.ua>.
- Kozhenko, Y. A. (2012). Kontseptsii «sil'nogo» i «servisnogo» gosudarstva v kontekste modernizatsii gosudarstvennogo upravleniya v Rossii: obshcheye i otlichnoye [The concept of "strong" and "service" state in the context of the modernization of public administration in Russia]. *Фундаментальные исследования / Fundamental'nyye issledovaniya*, 3 (3).
- Logunova, M. (2006). *Sotsial'no-psikhologicheskiye aspekty upravlencheskoy deyatelnosti* [Social and psychological aspects of administrative activity]. Moscow: Tsentr sodeystviya institutsional'nogo razvitiya gosudarstvennoy sluzhby
- Noskova, N. (2012). Innovatsionnaya deyatelnost' uslug [Innovative Services]. *Современные научные исследования и инновации / Sovremennyye nauchnyye issledovaniya i innovatsii*, 6. Retrieved from <http://web.snauka.ru/issues/2012/06/15039>.
- Nizhnik, N. (2004). Strategiya gosudarstvennogo upravleniya v Ukraine: teoreticheskiye aspekty [The strategy of public administration in Ukraine: theoretical aspects]. *Strategiya razvitiya Ukrainy (Ekonomika. Sotsiologiya. Pravo)*, 1/2.
- Tekhnologii sotsial'noy raboty v razlichnykh sferakh zhiznedeyatel'nosti (2004) [Technologies of social work in various spheres of life]. Moscow: Dashkov i K.
- Uslugi naseleniyu. Terminy i opredeleniya. [Public services. Terms and Definitions.] Retrieved from <http://standartgost.ru/ГОСТ%2030335-95>.
- Van Ark, B. (2003). *Services innovation, performance and policy: A review*. Research Series No. 6: The Hague.

- Kasper, G. (2008). *Intentional innovation: How getting more systematic about innovation could improve philanthropy and increase social impact*. Rtllog foundation. Retrieved from http://www.monitorinstitute.com/downloads/what-we-think/intentional-innovation/Intentional_Innovation_Exec_Summary.pdf.
- Osborne, S. (2012). *Managing change and innovation in public service organisations*. Oxford: Routledge.
- Howaldt, J., Schwarz, M. (2010). *Social innovation: Concepts, research fields and international trends*. RWTH Aachen University: Engineering. Aachen.
- Hermans, K., Vranken, R. (2010). *Switch the light on green for innovation in care*. Practice book. Brussels: Flemish federation of welfare.

Summary

INNOVATION DEVELOPMENT AS A CONDITION FOR THE SERVICE MANAGEMENT EFFICIENCY IN THE SOCIAL SPHERE

Alla Yaroshenko, Marta Konovalova

National Pedagogical Dragomanov University, Ukraine

Nowadays the modernization transformations of social services for the public sphere highlight the need of service management. The basic principles of innovation management and innovation culture are determined as a factors of social efficiency of service management. The development of private organizations that specialize in providing analog service to the public requires the state to operate on competitive basis. Therefore, to better address issues such as the provision of quality public social services and competitive functioning of the social care system is an important to develop service management. It is extremely difficult to shift to service management in public organizations. Therefore, it is obvious that the introduction of administrative innovations and innovation culture in public social service will stimulate the development and efficiency of service management in the social sphere.

Key words: innovation, social service, service management, social sphere.

Received 02 October 2016; accepted 10 October 2016

	<p>Alla Yaroshenko Doctor of Philosophical Sciences, Professor, Faculty of Social and Psychological Sciences and Management, National Pedagogical Dragomanov University, Osvity Street 6, 03037 Kyiv, Ukraine E-mail: yaroshenkonpu@gmail.com</p>
	<p>Marta Konovalova PhD in Public Administration, Assistant Professor, Faculty of Social and Psychological Sciences and Management, National Pedagogical Dragomanov University, Osvity Street 6, 03037 Kyiv, Ukraine E-mail: konovalova.marta@gmail.com</p>