**СТАНОВЛЕНИЕ ИНФРАСТРУКТУРЫ ИНСТИТУЦИОНАЛЬНОЙ УСТОЙЧИВОСТИ СФЕРЫ СОЦИАЛЬНО-БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ РЕГИОНА**

Актуальность разработки научных основ управления сферой потребительских услуг состоит в том, что уровнем ее организации и управления обеспечивается эффективность (или неэффективность) всех звеньев и процессов деятельности в области обслуживания населения, что является важным условием социально-экономической устойчивости региона. Инфраструктура потребительского рынка услуг переживает этап перехода в качественно новое состояние, что предполагает формирование современных механизмов управления этой подсистемой национальной экономики. Новое качество управления актуализируется и масштабным ростом отечественной сферы услуг (в том числе подсистемы бытового сервиса) отражаются во всем комплексе статистических показателей: структуре потребительских расходов домашних хозяйств; объеме платных услуг на душу населения по видам и в региональном разрезе; объеме бытовых услуг населению в целом по регионам; структуре бытовых услуг населению; объеме бытовых услуг на душу населения по видам и в региональном разрезе. При этом основные платные услуги характеризовались стремительным ростом цен, что в значительной степени снижало их доступность для населения.

Основу научного понимания управления сферой социально-бытового обслуживания населения составляет диалектика взаимодействия управления и собственно процесса предоставления услуг, т.е. субъекта и объекта управления. С одной стороны, управление – это процесс целенаправленного воздействия на объекты. С другой стороны, объект воздействия выступает по отношению к управлению как один из главных системообразующих факторов, определяющих содержание, функции, структуру и методы управления. Все элементы системы управления зависят от процессов, происходящих в управляемой системе, и должны соответствовать им. Поэтому, чтобы эффективно (разумно) управлять объектами сферы услуг, необходимо знать и оценивать их сущностные характеристики и специфические закономерности как объектов управления.

С точки зрения управления сфера социально-бытового обслуживания населения в целом рассматривается как сложная, динамическая, многоуровневая и многокомпонентная система, характеризующаяся многосторонними внутренними и внешними связями. Такое понимание этой сферы как объекта управления определяет необходимость использования системного подхода, одно из требований которого заключается в том, что каждое предприятие этой сферы необходимо рассматривать как элемент определенной системы обслуживания. Это означает, что наряду с внутренними связями, обусловливающими те или иные системные свойства предприятия обслуживания, следует учитывать и его внешние связи. От них, а не только от свойств элементов предприятия и внутрипроизводственных связей, зависит как способ обслуживания, так и соответствующий ему результат.

Основное требование принципа системного подхода к управлению в самом общем смысле сводится к соединению всех компонентов процесса обслуживания для обеспечения эффективного функционирования его как единого целого, как системы. Каждое предприятие сферы услуг независимо от того, осознает оно факт организационных и иных связей с другими предприятиями или нет, объективно находится в определенной системе отношений регулирование – объективная необходимость функционирования национальной экономики, однако осуществление его исключительно на административных или рыночных началах невозможно: в первом случае это приводит к бюрократизации экономики (пройденный этап в отечественной истории), во втором – к деформации социально-экономических условий воспроизводства человека. Синтезом противоположных парадигм управления сферой социально-бытового обслуживания населения выступает формирование саморегулируемых институтов общества, которые могут обеспечить единство государственных, хозяйственных и общественных институтов с целью реализации единой политики развития сферы обслуживания. Исходя из этого, современная система управления сферой услуг может рассматриваться как набор механизмов саморегулирования в виде различного вида межотраслевых территориальных объединений субъектов обслуживания, интегрирующих усилия по повышению качества услуг предприятий разнообразных отраслей, действующих в сфере обслуживания населения региона. Поэтому крайне актуальной выступает проблема разработки теоретико-методологических основ саморегулирования сферы социально-бытового обслуживания населения, выявления и реализации ее организационного потенциала и новых условий хозяйствования.

Современная модернизация системы регионального управления должна быть направлена на формирование институтов, обеспечивающих устойчивое развитие инфраструктуры анализируемой сферы: стабилизационная деятельность может рассматриваться как предварительная работа по прогнозированию неблагоприятных ситуаций, которые могут быть урегулированы до наступления момента необходимости применения карательных мер (например, штрафных санкций, лишения лицензий и т.д.).

Институциональная устойчивость основывается на повышении степени универсализма организации сферы социально-бытового обслуживания населения, который является продуктом диверсификации подсистем, восполняющей их функциональную ограниченность. Это проявляется в формировании таких удобных для потребителей организационных форм, как сетевая организация услуг, предоставление консультационных услуг, развитие системы стандартизации. В то же время должна обеспечиваться рациональная специализация, заключающаяся в создании узконаправленных служб: транспортной, складской, информационной.

Диверсификация и специализация могут способствовать повышению институциональной устойчивости только в том случае, если они не выходят за определенные пределы, иначе устойчивость самой системы и ее подсистем понижается. Поэтому важным аспектом обеспечения институциональной устойчивости и ее стабилизационного воздействия на экономику выступает последовательная модернизация институтов регулирования сферы услуг, обеспечение их обновления без нарушения нормального порядка функционирования. Значимость данных процессов определяется тем, что неустойчивость нередко возникает в ответ на введение в систему нового компонента. С другой стороны, формирование механизмов плавного развития всей инфраструктуры сферы услуг, ясность и прозрачность ее изменения формируют базу для стабильного и устойчивого обновления всей экономической системы.

Условием для осуществления согласования при решении задач экономического роста сферы социально-бытового обслуживания населения является развитие эффективного сотрудничества различных субъектов на стыке сфер деятельности различных ведомств и рыночных институтов. Если такое сотрудничество будет эффективным, то процедуры согласования интересов действительно будут иметь интегрирующие функции. В связи с этим в концепции институциональной устойчивости сферы социально-бытового обслуживания населения могут быть выделены следующие основные принципы:

* + осуществление административного и политического руководства по принципу «партнерства по рынку»;
  + соответствие и опережение уровня инфраструктурного развития рынка;
  + целевая ориентация при принятии решений органами управления.

Такой подход предполагает возможность участия в процессе экономического регулирования всех заинтересованных учреждений, организаций и групп населения. Выражается это в обеспечении следующих аспектов разработки концепции и организации институциональной устойчивости:

* + формирование рабочих групп, образованных на различных началах;
  + управление работой этих групп в форме управления проектом;
  + контролирующее сопровождение каждого проекта.

Для руководящего и контролирующего сопровождения отдельных проектов в зарубежной практике специально создают комитеты из представителей различных организаций и учреждений, включая общественные образования, и отдельных лиц, имеющих отношение к предмету планирования. Деятельность рабочих групп нацеливается на решение отдельных проблем, они должны придерживаться общей концепции развития. К работе в группах, как показывает их опыт, целесообразно привлечь экспертов, обладающих знаниями и опытом по рассматриваемой проблеме.

Для создания обширной и объективной базы развития сферы социально-бытового обслуживания населения на основе использования концепции институциональной устойчивости можно использовать стандартный процесс, состоящий из следующих стадий:

* + анализ планов и программ;
  + анализ документов (статистических данных, характеризующих состояние социально-экономических процессов, нормативно-законодательной базы и др.);
  + анализ публикаций в средствах массовой информации;
  + интервью с экспертами.

Институциональная устойчивость включает в себя разработку и реализацию долгосрочной концепции комплексного развития сферы услуг региона, постепенного устранения негативных явлений и решения сложных социально-экономических проблем. В рамках российской экономики переходного периода можно выделить следующие основные задачи институциональной устойчивости:

* + привлечение дополнительных инвестиций для развития сервисной сферы;
  + сохранение имеющихся кадров высококвалифицированных ученых, инженеров, рабочих, творческой интеллигенции;
  + создание благоприятных условий для подготовки квалифицированных кадров и развития малого предпринимательства;
  + решение проблем социальной защиты населения и обеспечение социальных гарантий малоимущим.

Следует особо подчеркнуть важность создания институциональных условий для согласования экономических интересов для развития малого предпринимательства, которое сегодня является основным источником доходов для значительного количества населения, высвобождающегося вследствие сокращения рабочих мест в действующих производствах, выступает основной организационно-производственной формой становления сферы социально-бытового обслуживания населения.

Малые предприятия более успешно работают на локальном рынке услуг, ориентируясь на личные контакты производителей и потребителей. К преимуществам малого предпринимательства относятся не только личное общение предпринимателя с клиентами, но и личное общение с рабочими. Малое предпринимательство в сравнении с крупным отличается высокой способностью быстро реагировать на изменяющийся спрос потребителей. Организация малого предпринимательства предполагает соединение предпринимателя и собственника в одном лице. Это означает, что собственник-предприниматель осуществляет контроль за всеми получаемыми им доходами и несет всю ответственность за ведение дела. Организовать и ликвидировать малое предприятие намного легче и проще, чем крупное производство. Кроме того, есть преимущества в налогообложении, в частности, использование упрощенной системы налогообложения значительно сокращает налоговое бремя. Малый бизнес может получать также разнообразную государственную поддержку. По сравнению с крупным предпринимательством малые предприятия обладают большой независимостью управления и создают лучшие условия для самоутверждения и самореализации людей, отличающихся организаторским талантом и предпринимательскими способностями. Свою работу предприниматель-собственник малого бизнеса рассматривает как неотъемлемую часть собственного образа жизни.

Вместе с тем малое предпринимательство имеет ряд недостатков. По сравнению с крупным бизнесом малое предприятие ограничено в привлечении больших средств через инвесторов и поэтому делает ставку на собственные сбережения и запасы. Кредитно-финансовые институты рассматривают деятельность мелкого предпринимателя как высокорискованный бизнес и предоставляют займы под более высокий процент, чем крупным предприятиям. Малый бизнес не может использовать в своей деятельности эффект масштаба – важнейший фактор, который используется крупным бизнесом. Недостатком малого предпринимательства является также отсутствие внутренней специализации: предприниматель-собственник вынужден быть специалистом в различных отраслях, он не всегда имеет возможности найма рекламных агентов, консультантов, посещать торговые выставки, проводить заседания, в то время как крупные предприятия могут использовать квалифицированных исполнителей по различным сферам ведения бизнеса: маркетингу, инвестициям, правовому обеспечению и т.д. Преимущество крупного предпринимательства состоит в ограничении ответственности и в высокой способности привлечения средств через инвесторов. Вместе с тем, в крупных предприятиях возможности предпринимательства как искусства создавать новые товары и услуги, быстро реагировать на рыночную конъюнктуру, быть независимым по сравнению с малым бизнесом сильно ограничены.

В сфере услуг широкое распространение получили смешанные формы организации предпринимательства, когда достоинства малого предпринимательства компенсируют недостатки крупного бизнеса. К смешанным формам бизнеса относятся франчайзинг, кооперативы и партнерства с ограниченной ответственностью (коммандитные товарищества). Особой формой смешанного предпринимательства является некоммерческое хозяйствование, т.е. хозяйственная деятельность некоммерческих организаций. Здесь с помощью государства обеспечивается сочетание коммерческих и некоммерческих начал при подчинении последних первым. Необходимо отметить, что развитие малого бизнеса является одним из важнейших направлений государственной экономической политики. В этой области стоят следующие задачи, непосредственно связанные с повышением институциональной устойчивостью:

* сокращение административных барьеров по входу на рынки для малых предприятий;
* обеспечение доступа к финансовым ресурсам;
* обеспечение доступа малого бизнеса к производственным площадям;
* упрощение бухгалтерской и налоговой отчетности;
* совершенствование налогообложения и таможенного регулирования;
* проведение активной антимонопольной политики;
* доступ к рынку трудовых ресурсов необходимой квалификации.

Для реализации поставленных задач необходимо:

* проанализировать практику применения действующих систем налогообложения субъектов малого бизнеса, на основании чего продолжить совершенствование налогового законодательства;
* упростить процедуры оформления и регистрации малых предприятий;
* создать равные условия конкуренции на общегосударственных, внутри- и межрегиональных рынках;
* реструктурировать действующие институты поддержки предпринимательства;
* принять программу микрокредитования малого бизнеса с привлечением международных финансовых институтов;
* создать условия для активизации работы кредитных кооперативов, обществ взаимного кредитования, других небанковских кредитных институтов, предоставляющих (на возвратной основе) средства для развития субъектов малого предпринимательства;
* предусмотреть создание для малых предприятий в высокотехнологичной сфере технопарков и бизнес-инкубаторов.

Высокая социальная значимость малых предприятий выражается в том, что их деятельность в значительной степени позволяет снизить проблемность безработицы. Для этого необходимо расширить и структуризировать информацию о потребностях малых предприятий в квалифицированных кадрах и реализовать программы подготовки универсальных специалистов, обладающих навыками в области финансов, маркетинга, менеджмента. Основными индикаторами успешности политики по развитию малого бизнеса в России являются доля малого предпринимательства в ВВП, доля инвестиций в малый бизнес, количество занятых на малых предприятиях, динамика малых предприятий, которая за последние годы имеет однозначную тенденцию к росту (табл. 1).

институциональный устойчивость диверсификация специализация

Таблица 1 - Динамика роста малых предприятий по отраслям экономики (тыс., на конец года) [13, с. 58]

| Отрасли | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего | 841,7 | 861,1 | 868,0 | 890,6 | 879,3 | 843,0 | 882,3 |
| в том числе по отраслям: промышленность | 131,9 | 134,8 | 136,1 | 136,2 | 134,2 | 125,1 | 121,0 |
| сельское хозяйство | 10,9 | 11,9 | 13,8 | 13,5 | 14,4 | 13,4 | 15,6 |
| строительство | 138,0 | 142,1 | 137,5 | 135,9 | 126,8 | 121,9 | 113,0 |
| транспорт | 17,5 | 18,6 | 18,6 | 21,0 | 19,5 | 18,8 | 20,2 |
| связь | 2,9 | 2,7 | 3,2 | 4,8 | 3,7 | 3,7 | 3,9 |
| торговля и общественное питание | 359,3 | 372,8 | 386,1 | 399,7 | 407,5 | 388,1 | 422,4 |
| оптовая торговля продукцией производственно-технического назначения | 14,6 | 14,3 | 13,2 | 14,6 | 13,9 | 15,9 | 27,9 |
| информационно-вычислительное обслуживание | 6,1 | 6,4 | 5,2 | 5,2 | 5,6 | 6,4 | 6,5 |
| операции с недвижимым имуществом | 3,9 | 4,6 | 5,9 | 8,4 | 11,1 | 14,2 | 20,3 |
| общая коммерческая деятельность по обеспечению функционирования рынка | 35,9 | 36,0 | 35,2 | 36,7 | 35,7 | 34,7 | 38,8 |
| жилищно-коммунальное хозяйство | 2,8 | 3,9 | 5,1 | 5,4 | 5,1 | 5,2 | 5,1 |
| непроизводственные виды бытового обслуживания населения | 10,2 | 11,3 | 9,2 | 9,2 | 9,6 | 9,4 | 9,8 |
| здравоохранение, физическая культура и социальное обеспечение | 11,0 | 15,4 | 17,2 | 17,9 | 18,5 | 17,4 | 19,0 |
| образование | 6,6 | 7,0 | 6,7 | 6,5 | 5,5 | 5,0 | 3,4 |
| культура и искусство | 6,5 | 7,9 | 8,1 | 7,8 | 8,4 | 7,9 | 8,1 |
| наука и научное обслуживание | 46,7 | 43,9 | 38,8 | 37,1 | 30,9 | 28,5 | 22,7 |
| финансы, кредит, страхование, пенсионное обеспечение | 10,8 | 7,8 | 7,5 | 6,6 | 5,9 | 5,6 | 5,0 |
| другие отрасли | 26,1 | 19,7 | 20,6 | 24,1 | 23,0 | 21,8 | 21,6 |

Из данных таблицы следует, что динамика изменений количества малых предприятий и ее направленность различна по секторам экономики, причем в сфере услуг наблюдается их опережающий рост по сравнению с другими отраслями экономики. В то же время малые предприятия не всегда имеют достаточные организационно-кадровые ресурсы для квалифицированного ведения хозяйственной деятельности, тем более осуществления согласовательных процедур (медиаторства), которые должны быть разработаны с учетом возможности их реализации в сферах экономики, характеризующимися преимущественным развитием малого бизнеса. Таким образом, становление системы медиаторства станет важным шагом в институциональном развитии отечественных рыночных реформ и качественном росте современной сферы услуг. Проведение подобных преобразований требует формирования качественно новой теоретико-методологической системы понятий экономического медиаторства как элемента системы управления.

Отмечая специфику сферы услуг, необходимо также проанализировать особенности управления в сфере обслуживания.

Основным элементом менеджмента является принятие управленческого решения, поэтому обосновать дополнение существующих технологий управления на микроуровне механизмами согласования необходимо именно с позиции модернизации процесса принятия управленческого решения. Решение представляет собой такой акт органов управления или руководителя, в котором не только поставлена цель, но и сформулирован ряд задач, предусмотрены исполнители, выделены ресурсы (трудовые, материальные, финансовые), закреплена ответственность. Оно выступает итогом организационной и информационно-аналитической работы. Решение принимается в тех случаях, когда выявлена проблемная ситуация – совокупность условий и факторов, представляющих собой препятствие к достижению целей, поставленных организацией. Управленческие решения имеют всегда не только хозяйственные, но и социальные последствия. Это вызвано тем, что они реализуются подчиненными – определенным кругом людей. Социализация управленческих решений в сфере сервиса значительно выше, чем на производстве, поскольку они не только реализуются людьми, но и непосредственно воздействуют на условия жизни людей и вызывают либо позитивные, либо негативные ощущения. Поэтому специфика оценки оптимальности принятого решения в исследуемой сфере состоит в учете не только изменений экономических показателей, но и ощущений потребителей при достижении хозяйственных целей, меры их удовлетворенности, что предполагает проведение дополнительных мероприятий, направленных на повышения взаимопонимания производителя и потребителя. Без учета взаимосвязи управленческого решения с индивидуальными интересами как исполнителей, так и тех, кто связан с его реализацией, даже самое обоснованное решение не может быть принято, а тем более достичь должного эффекта. Менеджер в сфере услуг, принимая решение, организуя его исполнение, должен исходить из того, что процесс его реализации и последствия должны адекватно восприниматься как трудовым коллективом, так и потребителями. Может сложиться ситуация, когда формулируется правильное и даже инновационное решение, но сознание людей и привычки поведения препятствуют его восприятию, поскольку действуют стереотипы прошлого, эмоции преобладают над здравым смыслом. В таком случае менеджмент должен провести работу, постепенно добиваясь изменения общественного мнения.

Сложность принятия управленческого решения по деятельности предприятий сферы социально-бытового обслуживания населения состоит в трудности точного определения его эффективности. В производственных предприятиях цели менеджмента очевидны, поскольку миссия хозяйствующего субъекта заключается в достижении прибыли. Для этой сферы прибыль измерить можно, но определить степень удовлетворения потребностей достаточно сложно. Эти особенности разработки и принятия управленческого решения на предприятиях сферы сервиса обусловливают определение в качестве первичного и наиболее простого критерия качества управленческих мер преодоление конфликтных последствий в результате исполнения решений. Конфликт – это ситуация, когда отсутствует согласие между двумя или более сторонами, что может иметь как позитивные, так и негативные последствия для организации. Функциональный конфликт ведёт к увеличению эффективности работы организации (часто возникает в рабочих спорах, полемике, на научных совещаниях и т.д.). Дисфункциональный конфликт снижает эффективность группового сотрудничества и, как следствие, эффективность работы организации. Дисфункциональный конфликт ведёт к враждебности между людьми, несправедливости в распределении ресурсов, вынуждает часто поступать против здравого смысла, в пользу одной из сторон. Специалисты выделяют следующие основные типы конфликтов: внутриличностный; межличностный; конфликт личность-группа; межгрупповой. Причинами конфликтов являются:

* распределение ресурсов;
* различие целей членов организации;
* разные стоящие задачи;
* различные представления и ценности;
* различия в манере поведения;
* разный жизненный опыт;
* плохие коммуникации.

Конфликт можно рассматривать как сигнал о недостатках в самой организации, а также о слабой адаптивности организации к изменениям условий внешней среды: как правило, конфликт возникает в результате возмущающих воздействий (новая информация, существенно меняющая старое представление об объекте или условиях работы, новые требования к выпускаемой продукции и т.п.). К сожалению, приходится констатировать, что для отечественной экономики конфликты являются повседневной реальностью, поэтому менеджер должен обладать навыками разрешения конфликтов:

* через разъяснение существующих требований;
* с помощью создания новых координационных и интеграционных механизмов;
* установление общей цели для всех участников организации;
* на основе личного стиля разрешения конфликтов: уклонение от конфликта; сглаживание причин конфликта; поиска компромисса.

Менеджер должен уметь видеть и различать конфликтное поведение. Медиаторство в конфликтологии рассматривается как один из основных элементов преодоления конфликтов, соответственно на уровне управления предприятием подобная деятельность должна стать органичным элементом системы регулирования социальной инфраструктуры, развитие которой предполагает значительные институциональные трансформации.

Отработанные в развитых странах методы государственного регулирования сферы услуг опираются на устоявшиеся обычаи, общепризнанные традиции и правила делового оборота, на создание которых требуется исторически длительный период, которого у современной России нет. Поэтому при осуществлении политики государственного регулирования сферы услуг необходимо организовать тесное сотрудничество государственных органов с саморегулирующими некоммерческими организациями, так называемыми отраслевыми (продуктовыми) союзами и ассоциациями, обеспечивающими соблюдение их участниками правил рыночного поведения, так как именно организации подобного типа выступают основой становления механизмов экономического медиаторства.

Начальные этапы развития институтов согласования в сфере социально-бытового обслуживания населения могут быть инициированы в процессе стимулирования как специально созданных некоммерческих организаций для решения данных задач, так и путем развития интеграционных форм хозяйствования в данной области, например, становления региональных ассоциаций, деятельность которых должна быть направлена на объединение усилий производителей услуг. Их основную массу составляют малые предприятия, что позволяет решать задачи как развития медиаторства, так и поддержки малых предприятий.

Для малых предприятий сферы социально-бытового обслуживания населения создание интегрированных хозяйственных образований обеспечивает определенную устойчивость, надежность, поскольку ассоциация представляет собой достаточно мощную структуру, нацеленную не только на ежедневный результат, но и на перспективу, на формирование устойчивых внешних связей, снижение текучести высококвалифицированных специалистов и уровня коммерческих и управленческих расходов, проведение технической политики с учетом последних достижений науки и техники, организацию внешней юридической защиты и разрешение споров внутри ассоциации через третейский суд, создание единой вспомогательно-обслуживающей инфраструктуры, существенно влияющей на качественные характеристики и конкурентоспособность каждого предприятия, входящего в ассоциацию.

Ассоциация на уровне местных территориальных образований (районы в городе и области) может объединять предпринимателей, занятых оказанием услуг населению, выступая в качестве отраслевого профсоюза, представляя и защищая интересы предпринимателей в органах власти и управления. Кроме того, ассоциация может выступать как организация, обеспечивающая повышение эффективности деятельности предпринимателей по обеспечению разного рода ресурсами как путем создания при себе каких-либо коммерческих структур, так и оказывая бесплатные услуги предпринимателям в счет их платы в виде постоянных взносов (если речь идет о некоммерческой деятельности).

Для малых предприятий целесообразно создание объединений в масштабах районов в городе, области, а также на уровне субъектов федерации. Их задачи идентичны задачам объединений, не являющихся коммерческими организациями районного уровня. Однако эти объединения могут стать и коммерческими организациями, выбрав организационно-правовую форму в зависимости от желаний собственников имущества.

Каждому предприятию сферы социально-бытового обслуживания населения по отдельности трудно эффективно разрешить вопросы материально-технического снабжения, рекламы, информационного обеспечения, правовой защиты, выработки единой экономической политики. В этом случае наиболее приемлемой формой может быть система зависимых малых предприятий, взаимодействующих с основными собственниками, оказывающими непосредственное влияние на характер деятельности предприятия социально-бытового обслуживания населения.

Для крупных и средних предприятий сервиса необходимы высокотехнические производства, специальные материалы, требующие серьезной технической доработки, константные цеха, большие затраты на материальные ресурсы, нужные для пополнения средств, соблюдение условий, определяемых ГОСТами, ТУ, международными стандартами и экологической безопасностью.

В данном случае целесообразно создание дочерних предприятий на уровне микрорайонов, районов. Здесь возможны осуществление единой технической политики, централизации инвестиционных ресурсов, правовая защита дочерних предприятий от посягательства на их собственность со стороны контрольных органов и физических лиц, осуществление охраны коммерческих секретов, решение вопросов рекламы. Дочерним предприятиям предоставляются широкие права в области развития видов услуг, ценовой (тарифной) политики, распределения части прибыли для целей своего предприятия и т.п.

На уровне регионов, а также в районах, областях, краях и других образованиях субъектов федерации возможно создание аналогичных формирований как некоммерческого, так и коммерческого характера. Развитие экономического медиаторства тесно связано с общими процессами становления системы управления предприятиями сервиса, что актуализирует анализ направлений поддержки данных процессов.

С учетом возможности формирования качественно новых форм объединений производителей услуг, содержательного изменения институциональной организации сферы социально-бытового обслуживания населения и внедрения механизмов экономического медиаторства работу по развитию системы управления данным сектором экономики на региональном уровне может рассматриваться в трех направлениях:

* информационно-правовом;
* административно-бюджетном;
* научно-образовательном.

Информационно-правовая поддержка включает:

* совершенствование действующих законодательных и нормативно-правовых актов с целью приведения их в соответствие друг другу, определения необходимости их уточнения и детализации, что обусловливает проведение инвентаризации и анализ действующих нормативно-правовых и методических документов, регулирующих деятельность сферы услуг в регионе;
* расширение информирования предприятий обслуживания о существующем порядке их функционирования, обобщение опыта реализации действующих программ поддержки и развития предприятий сферы услуг, подготовка предложений по проектам законов и других нормативно-правовых актов федерального и регионального значения;
* разработку мер по упрощению процедуры регистрации малых предприятий, облегчению процесса оформления документов.

Применение административно-бюджетных мероприятий предполагает:

* развитие кредитной кооперации, внедрение механизма кредитования предприятий сервиса с применением схемы государственных гарантий и субсидирования части процентной ставки по кредитам;
* анализ и выявление перечня предприятий обслуживания в муниципальных образованиях, особо нуждающихся в финансовой поддержке, с целью оказания помощи в реконструкции, модернизации и освоении новых технологий;
* методологическую поддержку начинающих и действующих предприятий сервиса при формировании договорных отношений, получении кредитной помощи;
* упрощение документооборота по оформлению различных разрешений, лицензий и согласований;
* расширение участия региональных институтов управления в процессах реформирования сферы услуг.

Научно-образовательное направление включает:

* разработку и внедрение программ по учебным курсам, которые дают комплексное представление о теории самоорганизации предпринимателей, изучающей причины и формы участия предпринимателей в коллективных действиях по защите своих интересов, специфику деятельности некоммерческих организаций бизнеса и методы их эффективного управления. Для России это, по сути, новая профессиональная специализация, хотя многие ее понятия знакомы современным отечественным менеджерам;
* повышение квалификации руководителей и специалистов сферы управления предприятиями обслуживания;
* расширение консультационно-информационных услуг для малых предприятий отрасли;
* использование средств массовой информации с целью формирования положительного имиджа проводимых реформ в сфере социально-бытового обслуживания населения;
* разработку и издание нормативных, справочных и аналитических материалов, связанных с осуществлением деятельности в сфере обслуживания;
* обобщение и применение передового опыта других регионов по вопросам взаимодействия предприятий сферы социально-быто-вого обслуживания населения с органами местного самоуправления.

Рассматривая вопросы становления механизмов согласования в сфере социально-бытового обслуживания населения, нельзя не выделить работы специализированных объединений предприятий сервиса – ремесленных палат. Данный институт наиболее распространен на Западе: например, в Германии субъекты ремесленной деятельности объединены в 55 ремесленных палат, они охватывают все регионы страны. Масштаб объединений значителен: так, одна из региональных палат – Ремесленная палата г. Мюнстер, расположенная в северно-западной части Германии, – включает 22,5 тыс. предприятий, на которых трудится более 160 тыс. человек. Ремесленные объединения Германии работают на основе принципа самоуправления с 1900 г. и сами решают свои вопросы. Юридический статус таких объединений определяется специальным законом, единогласно принятым бундестагом Германии еще в 1955 году.

Одним из эффективных механизмов утверждения цивилизованных условий поведения в конкурентной борьбе является объединение юридических и физических лиц, делающих свой бизнес в одной сфере деятельности, в союзы на принципах некоммерческого партнерства с целью защиты корпоративных интересов в системе рыночных, государственных и общественных отношений, взаимной помощи и поддержки. В России в конце 90-х годов производители бытовых услуг, преодолев проблемы, вызванные крушением централизованной системы государственного управления, также стали объединяться в ремесленные палаты. В Москве была организована Ремесленная палата России. Следом в ряде областей появились региональные ремесленные палаты. На сегодняшний день в составе Ремесленной палаты России более 60 профессиональных региональных объединений, и их численность продолжает расти.

В Ростовской области в числе первых в России была организована Донская ремесленная палата (ДРП). У истоков ее создания стояли люди, имеющие большой опыт оказания бытовых услуг населению и быстро осознавшие необратимость перехода экономики на рыночные механизмы управления. Они поставили цель сохранить основу бытового обслуживания населения – профессиональные кадры – и с их помощью начать возрождение системы бытовых услуг на новых экономических принципах. Донская ремесленная палата разработала концепцию развития малого предпринимательства в сфере бытовых услуг и предложила ее на рассмотрение администрации области. Многие положения этой концепции легли в основу областных Программ развития малого предпринимательства в Ростовской области. Пока развитие ремесленных палат сдерживается ожиданием принятия «Закона о ремесленной деятельности». В настоящее время он прошел все стадии обсуждения проекта. В основу инициирования данного Закона положено не волевое решение Правительства, а накопленный в России ассоциативный опыт субъектов ремесленной деятельности. Этот опыт уже есть как в Ростовской области, так и в России в целом: Донская ремесленная палата была создана в 1998 г. на принципах некоммерческого партнерства, что полностью соответствует характеру общественных отношений в условиях рыночной экономики. Ее цели и задачи выражают интересы всех производителей сервисных услуг и ремесленников, работающих в сфере быта.

Основной целью ДРП является содействие развитию всех видов малого предпринимательства и ремесленничества в сфере бытовых услуг, внедрению цивилизованных рыночных отношений в этом сегменте рынка, установлению партнерских отношений производителей бытовых услуг со своими коллегами в России и за рубежом, повышению уровня профессиональных знаний, переходу на высокие технологии производства услуг, а также защите прав и интересов юридических и физических лиц, работающих в рассматриваемой сфере.

Для практического решения задач в ДРП вошли: Донской центр сертификации услуг и продукции, Региональный учебный центр, служба по поставке, наладке и обслуживанию отечественного и зарубежного оборудования, юридическое подразделение, Донской союз парикмахеров и косметологов, Дом моделей «Золотой силуэт». С целью информационного обеспечения производителей бытовых услуг и населения области организован редакционно-издательский отдел со своим печатным органом – журналом «БОН-партнер».

Донская ремесленная палата может стать центром регионального медиаторства как в отношениях хозяйствующих субъектов между собой, так и в диалоге с властью. В последнем направлении есть опыт уже в настоящий момент: Донская ремесленная палата, являясь членом Совета по развитию малого предпринимательства Администрации Ростовской области, участвует в составлении Программы развития малого предпринимательства в Ростовской области на 2006-2008 гг. с учетом анализа состояния всех проблем, влияющих на систему оказания бытовых услуг населению области. Проблем этих много, но наиболее серьезные из них – система налогообложения, кредитования предприятий малого бизнеса, слабое развитие сети бытовых услуг на селе, низкий уровень региональной инвестиционной поддержки производителей бытовых услуг, ужесточение конкуренции в Ростове-на-Дону и ряде других городов Ростовской области, ослабление государственного контроля за качеством и безопасностью бытовых услуг. Эти вопросы постоянно выносятся на рассмотрение администрации области и муниципальных образований.

Дальнейшее развитие данной организации, как и подобных ей, требует использования институциональных форм медиаторства, важнейшей из которых являются некоммерческие организации, по своей природе ориентированные на выполнение ряда медиаторных функций в обществе. Реализация данных функций, кроме целого ряда организационно-управленческих условий, предполагает и открытое информационное пространство, которое также предстоит сформировать в процессе становления рыночной инфраструктуры сферы услуг.

Резюмируя сказанное, можно выделить в качестве ключевого направления развития инфраструктуры институциональной устойчивости в отечественной сфере социально-бытового обслуживания населения стимулирование создания некоммерческих организаций для задач согласования экономических интересов, а также образование интеграционных форм хозяйствования в данной сфере, в частности, региональных ассоциаций, работа которых должна быть направлена на объединение усилий производителей услуг. Это позволяет решать задачи как развития медиаторства, так и вопросы поддержки малых предприятий. Подобная работа требует качественно нового управленческого инструментария, одним из элементов которого является мониторинг устойчивости предприятий сферы услуг.

**Библиографический список**

1. Аверин В.Н. Социальные проблемы устойчивого развития России и ее регионов / В.Н. Аверин // Экономика и управление. – 2008. – № 1(16). – с. 58-66.
2. Бабурин В.А. Особенности социально-экономических исследований в области сервиса / В.А. Бабурин, В.Н. Соловьев // Теоретические и прикладные проблемы сервиса. – 2011. – № 1. – с. 88-93.
3. Когут А.Е. Информационные основы регионального социально-экономического мониторинга / А.Е. Когут, В.Е. Рохчин. – СПб.: ИСЭП РАН, 2009.
4. Новиков Д.А. Институциональное управление организационными системами / Д.А. Новиков. – М.: ИПУ РАН, 2009. – 68 с.
5. Суспицын С.А. Пространственная результативность государственного регулирования / С.А. Суспицын // Экономика и социология. – 2007. – № 2. – с. 3-17.