

СИСТЕМНЫЙ ПОДХОД К ИССЛЕДОВАНИЮ УПРАВЛЕНИЯ СОЦИОКУЛЬТУРНЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ НАСЕЛЕНИЯ КАК ДВУХУРОВНЕВОЙ СИСТЕМОЙ

Социокультурное обслуживание – многоуровневый и многоаспектный объект – рассматривается как общественная подсистема, для которой характерны функции самоорганизации и организации. Системный подход к распределению функций и задач позволяет представить управление данным социальным объектом как систему и как процесс. Структура системы включает процессы, связи (иерархические, функциональные, межфункциональные), а также формальные и неформальные отношения. Характеристика нормативной системы (правила и нормы) обеспечивает ее устойчивость.

Ключевые слова: социокультурное обслуживание как социальная система; система управления; двухуровневая система; системный подход; взаимоотношения субъектов социокультурной деятельности.

Социокультурное обслуживание населения как подсистема охватывает блок обслуживающей деятельности в духовной и социальной сферах. К социокультурному обслуживанию в этом случае относятся услуги: лечебные, образовательные, воспитательные, оздоровительные, культурные, познавательные, развлекательные, туристические и др. Общее, что объединяет эти услуги, – особая социальная значимость, так как они непосредственно связаны с человеком, его потребностями и духовным миром, т.е. их потребление влияет на духовное возрождение общества и на социализацию каждого отдельного человека. В российской практике такие услуги, как образовательные, медицинские, культурные, принято относить к социальной сфере. Они объединены общей целью, которая достигается с помощью социальной политики. С точки зрения государства и общества главный принцип, согласно которому выстраивается социальная политика, – это обеспечение элементарных прав человека на получение образования, оказание медицинской помощи [1].

В России в настоящее время наблюдается глубокая дифференциация в объемах и структуре потребления услуг по регионам и территории проживания. В структуре потребления практически отсутствуют услуги социально-культурного характера, а для большинства россиян характерен минимальный уровень их потребления. При этом наиболее уязвимыми оказались представители старшего поколения, для которых обеспечивается минимальный уровень жизни. В обществе нарушение баланса интересов различных социальных групп сопровождается, с одной стороны, дифференциацией модели поведения в социальных практиках, с другой – повышением социальной напряженности и нарастанием социальных конфликтов.

В организации социокультурного обслуживания наиболее актуальны проблемы участия государства, на наш взгляд, по следующим причинам: 1) нужно исходить из российской специфики, обусловленной природными, социальными, структурными, демографическими особенностями; 2) на протяжении многих лет только государство занималось поставкой социальных услуг; 3) наличие в настоящее время в России проблемных городов и целых регионов.

Тенденция децентрализации управления обуславливает перевод полномочий на нижний уровень.

Именно на местном уровне необходимо обеспечить доступность социокультурных услуг, особенно для социально уязвимых категорий населения, с помощью государственных дотаций. При этом государство стремится освободиться от функции непосредственного предоставления гражданину социальных услуг, отводя себе роль законодателя и посредника [2].

В системе управления социокультурным обслуживанием необходимо учитывать следующие положения.

Важность развития социокультурного обслуживания в границах определенной территории или сообщества (страны, региона, города, поселка и т.д.). Именно в крупных сообществах (городах) с развитой инфраструктурой имеются широкие возможности использования инновационных элементов в обслуживании, а также в трудовой и общественной жизни населения (переподготовка и повышение квалификации персонала и др.).

Широкая демократизация управления обуславливает сочетание методов государственного регулирования с методами общественной регуляции и саморегуляции граждан.

В системе управления необходимо учитывать реальные условия и социокультурное своеобразие территории, ее ресурсный потенциал, уровень развитости инфраструктуры, кадровую обеспеченность, уровень готовности субъектов деятельности к реализации новаций и т.д. В развитии обслуживания приоритетно активное участие самих граждан, общественных организаций, творческих союзов, фондов, профессиональных сообществ и др. В этом случае управление социокультурным обслуживанием приоритетно осуществлять не верхними звеньями, а нижними уровнями, причем с привлечением тех субъектов, чьи интересы затрагивают результаты управленческих преобразований.

Вопросы социального управления рассматривали в своих работах Аристотель, Н. Макиавелли, Г. Гегель, К. Маркс, а также современные авторы М. Марков, Г.И. Петров, В.И. Франчук, А.В. Сергейчук. В самом общем виде социальное управление определяется как один из основных видов управления, основная функция которого заключается в обеспечении реализации потребностей общества и его подсистем.

Расширенное понятие приводит А.В. Сергейчук: «Это социальный процесс целенаправленного взаимодействия нескольких элементов, различных в це-

лях, в распределении результатов ее достижения, полномочий, средств, функций, составляющих целевую деятельность» [3. С. 38]. На наш взгляд, оно достаточно точно отражает подход к управлению социальными системами.

Специфика управления социокультурным обслуживанием населения характеризует взаимосвязанность социальной и культурной подсистем, в которых принимаются механизм контроля и нормативная система регулирования деятельностью. Это составляет основу для системы действий, подчеркнем, как в обслуживающем процессе, так и в управленческой деятельности. Все это формирует междисциплинарный характер нашего исследования.

В данном случае необходимо подойти к решению проблемы на основе системного подхода, с помощью которого управление социальной системой предполагает его всестороннее рассмотрение как системы и процесса во взаимодействии с окружающей средой.

Социокультурное обслуживание в качестве объекта исследования выступает:

- как общественная подсистема, в которой создаются условия для удовлетворения социальных и духовных потребностей индивидуума или социальной группы, сохраняется нормативная культурная традиция, разделяемая в той или иной степени всеми членами общества и передаваемая от поколения к поколению через различные социальные процессы;

- социальная система, в которой совокупность взаимосвязанных элементов в отношениях и процессах ориентирована на удовлетворение социальных и духовных потребностей в рамках организованной деятельности (государственной и общественной).

Необходимо всесторонне охарактеризовать социокультурное обслуживание как социальный объект, выявить связи, отношения, процессы и описать свойства системы в количественных и качественных показателях.

Для этого приведем виды системы по разным признакам: функциональному назначению и степени общности.

Первый классификационный признак – по функциональному назначению. Исходя из деления социальной сферы, выделим подсистемы: образование, здравоохранение, культура, социальная защита. Эти подсистемы можно рассматривать, в свою очередь, как системные объекты. В результате основные функции подсистем – повышение уровня образования, улучшение здоровья, создание условий для отдыха и проведения досуга и т.д. Диспропорции в развитии данных подсистем приводят к снижению реализуемости главной цели общества.

Второй признак классификации – по целостности социальных систем, или степени общности. Исходя из системы организации обслуживания населения в любом государстве, возможно представить многоуровневую модель системы по схеме: государство – регион – территория (поселок, город) – организация – группа (коллектив).

Первый уровень – система представляет социокультурное обслуживание на определенной территории. Территориальная общность и ее состояние влия-

ют на характер поведения ее членов в обслуживании, которое проявляется в контактах, особенно в формальных и неформальных отношениях. Система имеет общенаучное значение в теоретическом и практическом плане, может быть объединена социальной политикой на уровне государства, региона, общества. Система представляет собой важнейший социокультурный институт общества, государства или определенной территории.

Второй уровень относится к изучению в системе горизонтальных социальных связей, где осуществляются ориентировка и коммуникация индивидов в системе учреждений и институтов, происходит выбор партнеров, конкретных путей действия и т.п. На этом уровне осуществляется деятельность всех организаций и учреждений по обеспечению услугами по данным направлениям. В организационном плане услуги оказывают организации, основанные на различных формах собственности: бюджетные, коммерческие и некоммерческие. Субъектами социокультурной деятельности выступают лица, проживающие в регионе, способные направить инициативную и самостоятельную деятельность на решение конкретных программ и проектов социально-культурного значения (сохранение исторической и культурной среды, памятников истории и культуры, работа с детьми и подростками, экология культуры и др.).

Однако, независимо от уровня и функционального назначения, для системы характерны общие черты: объект обслуживающего воздействия – человек; внутренняя среда включает подсистемы (деятельность, нормы и правила, взаимодействие, личность); общественные отношения с окружающей средой (факторы: социальные, природные, экономические, политические, научно-технические). Для системы также свойственны принципы самоорганизации и адаптации.

За счет самоорганизации внутренние элементы сохраняют определенное постоянство среди изменяющегося окружающего мира. Функция адаптации связана не только с адаптацией системы к окружающей среде, но и ее развитием.

В системе управления социальным объектом необходимо:

- если акцент на процессах самоорганизации, то актуальны способы и формы социального контроля в системе обслуживания (нормативная система);

- если акцент на организации и управлении, то актуально использовать целевой подход к управлению социальным объектом (цели и средства).

Соотношение этих функций, изучение и учет закономерностей, оценка пределов воздействия функции самоорганизации будут характеризовать систему управления социальным объектом и ее эффективность.

Совокупность конкретных функций на любом уровне системы характеризуется как социальная деятельность. Первоосновой для выделения социальных функций является формулирование целей и задач каждого уровня системы. В результате формируется вектор целей подуровня, который согласуется с векторами вышестоящего уровня.

Среди основных задач общества любого государства наиболее приближенной к удовлетворению

граждан в социокультурном обслуживании можно считать:

- создание и поддержание благоприятных условий и воспроизводства рабочей силы;
- получение образования, социализация для нормального развития личности и формирования творческой личности;
- осуществление контроля за использованием природных ресурсов и состоянием окружающей среды [1].

Выделим в многоуровневой системе «социокультурное обслуживание» основные компоненты, которые рассмотрим как предмет управления. Для этого важно проанализировать отношения с окружающей средой (социальной, экономической, политической, культурной) и процессы, происходящие в системе. В качестве подсистем мы выделили социальную, экономическую, политическую, которые, в свою очередь, служат внешней средой для подсистем более низкого уровня.

В таком варианте используется схема (подобно «цепи»): социальные отношения – функции – задачи:

1-я система – социальная, характеризует отношения равенства и различия в положении (статусе) различных социальных групп. Оно выражается в различиях потребления услуг жизнеобеспечения, а также социально-культурного характера. К этому можно отнести социальные нормы, показатели уровня и качества жизни, занятость, доходы, социальную защиту населения и др.;

2-я система – экономическая, характеризует связи и отношения по поводу собственности и ее использования, обмена, распределения и потребления товарно-денежных ресурсов. Система обслуживания населения имеет собственную материальную базу, где протекают процессы обслуживания (учреждения образования, здравоохранения, культуры, организации социальной помощи населению, реабилитационные, оздоровительные комплексы);

3-я система – политическая, характеризует отношения, связанные с властью, ее овладением, удержанием, распределением и использованием. Как подсистема обеспечивает реализацию демократии, прав и свобод граждан, формирование трудовой мотивации людей, развертывание социального партнерства, формирование социального законодательства и т.д.;

4-я система – управления, характеризует отношения с другими сферами, осуществляя их интеграцию. Связи и процессы рассматриваются как организационно-управленческая подсистема, в которую, с точки зрения теории управления, входят представительные и исполнительные органы управления.

В каждой из них формируются социальные отношения и, соответственно, функции и задачи:

- реагирование на внешнюю среду и изменение потребностей, т.е. это функция социальной связи, отвечающая за поддержку существующих в обществе образцов, ценностей и норм потребления;
- планирование цели, обеспечение условий для удовлетворения потребностей людей, т.е. функция, удовлетворяющая потребности в обществе и мире;
- обеспечение их согласования с потребностями и интересами других социальных групп, т.е. функция

согласования общих и частных интересов, поддержания социального порядка, формирования нормативной системы;

- координация взаимоотношений всех элементов, т.е. функция управления отношениями всех функциональных подсистем.

Каждую из этих функций (задач) в системе выполняют определенные внутренние подсистемы (элементы): адаптации – социальная подсистема; целеполагания – экономическая; согласования – политическая; интеграции – управляющая (регулирующая) подсистема.

Необходимо сформировать систему управления, в которой надо предусмотреть выполнение этих функций. Основная задача – интеграция отношений и внутренних процессов, в которой управление предполагается рассмотреть как систему и как процесс.

Как система – это механизм способов, с помощью которого система на практике проводит политику по улаживанию разного рода противоречий: индивидуальных, групповых, национальных, территориальных, классовых и т.п.; создает условия и способствует удовлетворению социальных, культурных потребностей разных групп населения.

Как процесс – это деятельность, связанная с реализацией удовлетворения потребностей, властных полномочий субъектами обслуживающей деятельности (регламентирует нормы и правила), а также управленческие действия, которые логично связываются друг с другом, обеспечивая достижение поставленных целей [4].

При реализации этих функций социальная система должна стремиться к состоянию равновесия и гармонизации общества, поддерживать единство и внутреннюю координацию своих частей, иметь средства для определения достижения целей и мобилизации собственных ресурсов, приспосабливаться к своему окружению.

На каждом уровне системы содержание функций обусловлено спецификой задач, которые выполняются на соответствующем уровне. Следует учитывать ряд отличительных особенностей системы как на макро-, так и микроуровне, которые проявляются в распределении функций и задач.

Для верхнего уровня системы (макросистемы) характерны следующие особенности: подсистемы охватывают крупные сообщества (территории); широкие и долгосрочные аспекты поведения системы (социальные проекты, программы по обслуживанию населения); глобальные стандарты, законы, нормы и правила, принимаемые и одобряемые в обществе (в определенной сфере обслуживания).

Для микроуровня системы (организаций) свойственно, что подсистемы охватывают небольшие группы, сообщества; краткосрочные проекты деятельности; стандарты, нормы и правила, принимаемые в определенной сфере обслуживания или организации. В деятельности системы на каждом уровне в большей осуществляются мере функции:

- макроуровень: координирование, согласование, концептуальная, целеполагания, нормативная, методологическая, регулятивная;
- микроуровень: методическая, управленческая, нормативная, технологическая, диагностическая.

Предоставление услуг человеку организациями имеет ряд преимуществ: позволяет учитывать разнообразные факторы (территориальные, природные, социальные), варьировать качество и объем предоставляемых услуг в соответствии с потребностями местного населения [5]. Следует отметить, что организации не всегда могут предоставлять услугу в достаточном объеме, а также принимать в расчет последствия предоставления ими услуг (широкомасштабные экологические последствия). Поэтому масштабные социальные проекты в развитии инфраструктуры обычно осуществляются с максимальным учетом интересов крупных сообществ. Однако все актуальные социальные проблемы не могут быть решены по отдельности. Их решение возможно при наличии целостной нормативной системы, которая соответствует современному этапу развития общества и активной роли в этой среде самого человека.

Отношения системы с внешней средой обуславливают выполнение функций и задач, которые образуют вектор целей для нижестоящей системы, формируя отношения между уровнями системы.

Поэтому необходимо рассмотреть процессы, взаимоотношения, происходящие в системе на разных уровнях, и представить структуру системы. Структура системы – это логическая взаимосвязь и взаимозависимость уровней системы и подсистем, построенная в такой форме, которая позволяет наиболее эффективно достичь цели системы «социокультурное обслуживание».

Поскольку социокультурное обслуживание – это многофункциональная, многоуровневая система, то связи элементов (подсистем) могут разделяться на иерархические, функциональные, межфункциональные.

Иерархические связи характеризуют отношения участников социально-культурной деятельности разных уровней системы (по вертикали), т.е. по принципу субординации. Так как распределение функций может происходить сверху вниз или снизу вверх, то в первом случае формируется централизация управления, а во втором – децентрализация управления.

Распределение функций сверху происходит исходя из глобальной, целевой функции вышестоящего уровня системы с последующим формированием целей для нижестоящих уровней. Однако в этом случае возникает излишняя бюрократизация верхних уровней системы управления, в которой не учитываются условия территории, человека и его потребностей.

Распределение функций снизу осуществляется исходя из конкретных местных задач (определенной территории, условий жизни и возможностей населения), требующих своего решения. Однако возникает опасность игнорирования важных стратегических целей и задач и концентрации усилий лишь на выполнении местных задач.

Функциональные связи представляют собой взаимодействие подсистем, которые выполняют одни и те же функции на разных уровнях системы. Например, образовательные функции могут выполнять комитет по образованию, школа, общественные организации. При этом школа и общественные организации будут находиться на более низком уровне системы.

Межфункциональные связи существуют между подсистемами одного и того же уровня (по горизонта-

ли), т.е. по принципу координации. Организационные формы взаимодействия субъектов социокультурной деятельности разнообразны и осуществляются на договорной основе. К примеру, на региональном уровне это заключение договоров, контрактов, соглашений на проведение совместных масштабных мероприятий, грантов, целевых программ, а также благотворительная помощь нуждающимся организациям со стороны государственных органов и учреждений культуры.

В данном случае взаимодействие относится к способам, с помощью которых партнеры согласуют свои цели и средства их достижения, распределяя дефицитные (редкие) ресурсы. Можно предложить различные формы взаимодействия: кооперация, конкуренция и конфликт. Отметим характерные признаки этих отношений. Так, в кооперации связи прочны и постоянны, содержательны и предметны. В конкуренции контакты носят эпизодический характер, партнеры почти не сотрудничают, работают обособленно. В конфликте партнеры борются за свои ресурсы, сотрудничество отсутствует. Взаимодействие субъектов социально-культурной деятельности предполагает их единство в решении тех или иных социальных проблем. Например, социальная реабилитация инвалидов может осуществляться с привлечением организаций здравоохранения, санаториев, пансионатов и туристических комплексов.

В социологии важное значение придается формальным и неформальным организациям (группам) внутри единой интегрированной системы. В формальной структуре социальные позиции и взаимосвязи между ними основаны на правилах, регламентах, положениях и закреплены в официальных документах (к примеру, в законах, положениях, стандартах, должностных инструкциях) [6].

Неформальная структура включает взаимосвязи, сформированные на основе личностных характеристик и отношениях престижа и доверия. Так как время постоянно рождает новые духовные потребности, то их практически невозможно удовлетворить только с помощью формальных структур (специальных органов и учреждений). Актуальны многочисленные социальные инициативы и начинания, непрерывно возникающие в культурной среде города и села. Они являются и результатом, и необходимым условием непосредственного общения как детей, подростков, так и старшего поколения, потребностью их участия в общественных и культурных мероприятиях.

При этом необходимо формальные и неформальные отношения подчинять единым целям системы «социокультурное обслуживание» и ее организации.

Связи элементов (подсистем) иерархические, функциональные, межфункциональные в целом можно определить как ролевые, поскольку в социальных системах речь идет о людях. Особое значение в социальной системе уделяется ее ролевой структуре – обобщенному социальному показателю, в котором могут быть представлены и функциональные, и иерархические структуры. Соблюдение определенных правил и норм поведения создает условия относительно обособленного функционирования и развития всей системы «социокультурное обслуживание».

В целом необходимо разработать политику управления социальным объектом и сформировать нормативную систему и правила, за счет которых осуществляется управленческая деятельность и создаются условия для этого.

В зависимости от характера связей внутри системы и между системой и средой нормативные формы поведения могут быть различными. К примеру, посредством достижения результатов нормам соответствуют, в первую очередь, общепринятые законы. Существуют нелегальные, не одобряемые обществом формы поведения, а также обман, в котором взаимодействие участников приводит к нарушению законов. В связи с этим вырабатываются средства воздействия, адекватные степени их нарушения.

Для обеспечения нормативного единства в развитии социокультурного обслуживания и всех составляющих элементов принципиальное значение имеют социальные стандарты. Нормативная система в этом случае включает два уровня: первый – это общие правила и нормы, законы, одобряемые в нашем обществе, государстве, а также специфические, которые включают социальные стандарты по сферам (образование, здравоохранение); второй – нормы и правила, касающиеся конкретной деятельности обслуживающих организаций. Часть правил при этом задается вышестоящим уровнем системы, а часть разрабатывается в самой организации. Поэтому необходимо создать такую нормативную систему (нормы и правила), задаваемую обществом, государством, которая разграничивает права и обязанности (власть и полномочия) между уровнями для осуществления всех функций системы.

В социокультурном обслуживании Правительство РФ обеспечивает проведение единой государственной социальной политики, которая включает реализацию конституционных прав граждан в области социального обеспечения; принимает меры по реализации прав граждан на охрану здоровья; разрабатывает и осуществляет меры по развитию физической культуры, спорта и туризма, а также санитарно-культурной сферы [7].

Распределение функций осуществляется по уровням: на общегосударственном – стратегические, на уровне крупных сообществ – тактические, а на местном – оперативные в обслуживании граждан (при сохранении автономии организаций в определении обслуживаемой деятельности и расходовании ресурсов: трудовых, материальных, финансовых).

В целом среди функций социокультурного обслуживания граждан РФ особенно значимы научная и целеполагания. Основные задачи: на макроуровне – разработка социальной политики, ее контроль, распределение полномочий и обязанностей (субъектов управления), на микроуровне – исполнение политики и осуществление контроля.

Современная социальная политика проявляет особое внимание к социальным категориям населения с невысокими доходами, лицам молодого и старшего возрастов, а также способствует активизации различных слоев населения.

В этих условиях в управлении системой «социокультурное обслуживание», во-первых, необходимо найти баланс рыночного механизма и государственного регу-

лирования; во-вторых, функции – координирующие и интегрирующие – осуществляются как государственными органами, так и с помощью широкого спектра средств общественных согласований, а также при взаимодействии всех участников социокультурных отношений.

Нормативная характеристика социальной сферы России позволяет увидеть общие контуры. Рассматривая систему управления социокультурным обслуживанием, важно выявить права, полномочия и обязанности и распределить их по уровням: государство – регион – город.

1. На уровне государства: основные функции – выработка основных гарантий, разработка и обеспечение единых социальных стандартов в охране здоровья и образовании (с учетом мировых стандартов); создание правовой базы, обеспечивающей доступность социальных благ для всего населения страны; разработка концепции целевых федеральных программ; создание эффективной системы контроля и социального мониторинга. При этом контрольная функция осуществляется по отношению не только к организациям (учебным и медицинским), но и населению, состоянию его здоровья, образовательному уровню.

2. На уровне региона: органы государственной власти и управления субъектов Российской Федерации непосредственно осуществляют реализацию государственной федеральной социальной политики, а также решают собственные социально-экономические задачи с учетом территориальных интересов. В программах социально-культурного развития регионов предусматривается совершенствование отдыха людей, развлечений, концертно-зрелищной и физкультурно-оздоровительной работы, борьба с алкоголизмом, наркоманией, правонарушениями, профилактика антисоциального поведения. На этом уровне осуществляются функции: выработка государственной политики и нормативно-правовое регулирование в сфере здравоохранения, образования. Полномочия: установление региональных стандартов медицинской помощи на уровне не ниже стандартов, установленных федеральным органом исполнительной власти.

3. Местное самоуправление является основным исполнителем социально-культурной политики. Полномочия местного самоуправления в социальной сфере – это обеспечение социальной политики государства по вопросам образования, здравоохранения, социального обеспечения и защиты населения, а также культуры. Для достижения указанных задач органы местного самоуправления должны не только обладать соответствующими полномочиями, но и возможностью их реализации (наличие финансовых, материальных, инфраструктурных, трудовых ресурсов). Именно поэтому органы местного самоуправления как наиболее приближенные к населению органы власти, реализуя свои полномочия в социально-культурной области, призваны осуществлять в первую очередь поддержку социально «слабых» групп населения. Функции местного самоуправления в социальной сфере – планирование, регулирование и контроль деятельности организаций в области образования, здравоохранения, социальной защиты; обеспечение качества и доступности обслуживания, а также контроля за соблюдением государствен-

ных стандартов качества. К их исключительной компетенции относятся разработка и принятие местных нормативов (по финансированию, выдаче лицензий); проведение мониторинга здоровья человека, уровня его образованности; формирование целевых программ по проведению мероприятий: профилактических, санитарно-гигиенических, противоэпидемических и природоохранительных.

Таким образом, системный подход к распределению функций, задач по уровням системы «социокуль-

турное обслуживание» позволяет увидеть общие контуры социальной политики по уровням управления. Важно выявить права и обязанности (полномочия и обязанности), определить цели и средства, распределить их по уровням: государство – регион – город. Эффективность управления системой определяется ее соответствием структуры общества (группы) проводимым реформам и социальной политике. В результате можно строить различные модели управления системой «социокультурное обслуживание».

ЛИТЕРАТУРА

1. Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р. URL: <http://www.ifap.ru/ofdocs/rus/rus006.pdf> (дата обращения: 16.03.2014).
2. Соболева И. Социальная политика как фактор устойчивого развития // Проблемы теории и практики управления. 2003. № 3. С. 67–73.
3. Сергейчук А.В. Социология управления : учеб. СПб. : Бизнес-пресса, 2002. 240 с.
4. Теория управления : учеб. / под ред. Ю.В. Васильева, В.Н. Парахиной, Л.И. Ушвицкого. 2-е изд., доп. М. : Финансы и статистика, 2005. 608 с.
5. Управление и организация в сфере услуг: теория и практика : пер. с англ. 2-е изд. СПб. : Питер, 2002. 751 с.
6. Франчук В.И. Основы общей теории социального управления. М. : Ин-т организационных систем, 2000. 180 с.
7. Послание Президента России Федеральному Собранию. 12 декабря 2013 г. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155646 (дата обращения: 16.03.2014).

Статья представлена научной редакцией «Философия, политология, социология» 27 июня 2014 г.

SYSTEMS APPROACH TO THE STUDY OF CONTROL OVER THE SOCIOCULTURAL SERVICE OF POPULATION AS A TWO-LEVEL SYSTEM

Tomsk State University Journal, 2014, 388, pp. 59-64. DOI: 10.17223/15617793/388/10

Donskova Lyudmila I. I. Polzunov Altai State Technical University (Barnaul, Russian Federation).

E-mail: donskovaL@yandex.ru

Keywords: sociocultural service as social system; control of the system; two-level system; system approach; interrelation of the subjects of sociocultural activity.

The expansion of the sphere of service, including the working conditions, routine, leisure and the social organization, increases its social significance in the vital activity of the person and the society on the whole. The services of sociocultural nature are increasing in the structure of consumption, so they form the way of life (routine) conditions and leisure; they contribute to the economical utilization of free time, to improvement of the quality and the standard of living of the population. Special significance in the social practice in the process of satisfaction of the needs of individual acquire not only individual demands, but also control processes of people's social actions. This causes not only the need of the scientific examination of service as a social system, but also creating the system of organization and control. The structure of the system which characterizes connections and relations ensures stability of the system. Sociocultural service as a social system is a multilevel, multifarious object. The system is characterized as an open one, it includes organizing elements which interact between themselves and surroundings. The system approach to the distribution of functions and tasks according to the levels of the system makes it possible to examine management as a system and as a process. The structure, which characterizes the connections: hierarchical, functional, interfunctional, and also formal and non-formal relations, reflects the characteristics of the system: integrity and goal achievement. It is necessary to develop the policy of control of a social object and to form rules and regulations due to which the conditions are created and administrative activity is realized. The normative system, in which the rights and responsibilities are distributed according to its level, makes it possible to find the balance of centralization and decentralization in control and to preserve the structure of a multilevel system. The normative characteristic of the social sphere in Russia makes it possible to see the overall outlines of control levels. It is important to reveal the rights and the responsibilities (authority and responsibility), the purposes and the means, to distribute them according to the levels: state – region – city. The effectiveness of system control is determined by its correspondence to the structure of society (group), to the conducted reforms and social policy. As a result, it is possible to build different models of control of the system "sociocultural service".

REFERENCES

1. *Kontseptsiya dolgosrochnogo sotsial'no-ekonomicheskogo razvitiya Rossiyskoy Federatsii na period do 2020 goda. Utverzhdena rasporyazheniem Pravitel'stva Rossiyskoy Federatsii ot 17 noyabrya 2008 g, no. 1662-r* [The concept of long-term socio-economic development of the Russian Federation for the period up to 2020. Approved by order of the Government of the Russian Federation of November 17, 2008 No. 1662-r]. Available at: <http://www.ifap.ru/ofdocs/rus/rus006.pdf>. (Accessed: 16th March 2014).
2. Soboлева I. Sotsial'naya politika kak faktor ustoychivogo razvitiya [Social policy as a factor of sustainable development]. *Problemy teorii i praktiki upravleniya*, 2003, no. 3, pp. 67-73.
3. Sergeychuk A.V. *Sotsiologiya upravleniya* [Management Sociology]. St. Petersburg: Biznes-pressa Publ., 2002. 240 p.
4. Vasil'ev Yu.V., Parakhina V.N., Ushvitskiy L.I. (eds.) *Teoriya upravleniya* [Management Theory]. 2nd edition. Moscow: Finansy i statistika Publ., 2005. 608 p.
5. Haksever K., Render B., Russell R., Merdik R. *Upravlenie i organizatsiya v sfere uslug: teoriya i praktika* [Service Management and Operations: Theory and Practice]. Translated from English. 2nd edition. St. Petersburg: Piter Publ., 2002. 751 p.
6. Franchuk V.I. *Osnovy obshchey teorii sotsial'nogo upravleniya* [General theory of social control]. Moscow: Institute of Organizational Systems Publ., 2000. 180 p.
7. *Poslanie Prezidenta Rossii Federal'nomu Sobraniyu. 12 dekabrya 2013 g.* [Address of the President of Russia to the Federal Assembly. December 12, 2013]. Available at: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_155646/. (Accessed: 16th March 2014).

Received: 27 June 2014