

УДК 338.48

ПОДХОД К ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ СЕРВИСА КАК СОЦИАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ

Л.И. Донскова, М.В. Удальцова*

Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова, Барнаул

*Новосибирский государственный университет экономики и управления

E-mail: donsokoval@yandex.ru

Статья раскрывает авторский подход к оценке эффективности социальной системы «сервис», которая характеризуется многообразными отношениями с окружающей средой и внутренними процессами, обусловленными взаимодействием акторов.

Цель работы: сформировать комплексный подход к оценке эффективности системы «сервис» с учетом социальных отношений и внутренних процессов, характеризующихся общественными изменениями в нашей стране.

Методы исследования: в основе исследования использовался системный подход, в котором отражаются положения теории систем и социологических теорий среднего уровня, а также количественные и качественные методы, статистические методы оценки.

Результаты: система «сервис» представлена как многоуровневый и многоаспектный социальный объект; обоснована оценка эффективности именно на микроуровне (сервисной организации). Сформирован комплексный подход к оценке эффективности сервиса как социальной системы, в котором учитываются особенности взаимодействия акторов, а также процессы функционирования и развития системы. Эффективность системы предлагается оценить интегрированным показателем, количественными и качественными показателями, при доминировании показателя «уровень удовлетворенности человека».

Ключевые слова:

Сервис, социальная система, социальная эффективность, интегрированный показатель, комплексный подход.

Рассматривая сервис как многогранное и многоаспектное явление в жизнедеятельности человека и общества в целом, можно представить его как систему, обеспечивающую удовлетворение разнообразных потребностей человека (групп, общностей) и создание необходимых условий для жизнедеятельности населения. Центральным звеном сервиса является услуга.

Сервис, с одной стороны, развивается под влиянием природных, социальных, научно-технических, политических и культурных факторов, с другой, детерминирован развитием человека, его потребностями, ценностными ориентациями и установками. Как системное явление сервис характеризуется определенной целостностью, одинаковой сущностью и общими чертами.

С точки зрения системного подхода сервис как социальная система взаимодействует со своим окружением, характеризуется внутренней средой и многообразными связями и процессами, которые включают коммуникации, насыщенные межличностными отношениями. В системе «сервис» выделим два основных типа связей: между общественной системой в целом и системой «сервис» и внутренние взаимосвязи: социальная структура, социальное взаимодействие, культура, коммуникации, характер, тип личности и т. д. [1]. Главным звеном сервиса как системы выделена так называемая подсистема «взаимодействие акторов». Так как в процессе обслуживания обмен информацией между акторами характеризует активный двусторонний обмен и согласование мнений, то устанавливаются этические принципы поведения, что приводит к взаимодействию с системой «сервис» и способствует коммуникациям в широком смысле.

В России под влиянием социально-культурных трансформаций в обществе возникают противоречия ценностей и несовпадение интересов, что при-

водит к многообразию жизненных стилей, представлений, а также культурных форм с преобладанием ориентации на индивидуально-личностные нормы поведения и деятельности. Противоречия в обществе обуславливают тенденцию дифференциации как внутри общества в целом, так и в отдельных социальных и общественных группах. Данные изменения отражаются в сфере труда и системе социально-трудовых отношений, в семейно-бытовой сфере, а также в соотношении уровня жизни россиян, доступности и структуре потребления услуг.

Специфика сервиса в России характеризуется изменением общего объема потребления услуг одновременно с его глубокой дифференциацией по регионам и территории проживания. Можно сказать, что условия оказания услуг дифференцированы по времени, месту, сроку и методам организации. Основными факторами, воздействующими на объемы и структуру потребления услуг населением, являются место проживания, материальные возможности, состав семьи, здоровье, возраст, профессия и жизненный стиль. В сервисе формируется тенденция индивидуального потребления, а также повышаются требования относительно качества, уровня сервиса, культуры обслуживания.

Поэтому актуально исследование не только сервиса как общественной системы, но и обоснованной организации и управления сервисом. Особое внимание для науки и практики управления в сервисе должно быть уделено оценке показателей эффективности, не только экономической, но и социальной, отражающей многоаспектные и многоуровневые отношения в обслуживающей деятельности. Разработка новой системы показателей социальной эффективности в сервисе обусловлена общественными изменениями, противоречием и многообразием ценностных ориентаций человека в российском обществе.

Актуальность темы подчеркивается отсутствием достаточно серьезных научно-практических разработок вопросов эффективности социальных систем и управления системами в современной науке.

Эффективность – многоплановое и сложное явление. Анализ работ научного и методического плана, посвященных данной теме, показывает, что в самом общем виде эффективность является характеристикой протекания любого процесса. Эффективность выражает социальную, экономическую, экологическую и иную результативность, или степень достижения поставленной цели [2–4]. В связи с этим ее следует понимать как соотношение результата и целей либо результата и затрат на его получение.

Рассмотрим, прежде всего, целевой подход, который позволяет выделить экономическую и социальную эффективность. Суть экономической эффективности отражает выражение производственных отношений между участниками производства по поводу создания его результата с минимальными затратами живого и прошлого труда [5]. В данном случае, если ресурсы, затраченные на содержание системы, можно измерить, то положительный экономический эффект возможен только условно. К тому же он может быть не только прямым, но и косвенным.

Эффективность как социальная категория характеризует степень удовлетворения установленных (выявленных) потребностей общества за счет производства и реализации разнообразных товаров и услуг.

В широком смысле обобщающим показателем социальной эффективности может быть удовлетворение потребностей людей. Частными показателями являются: своевременное выполнение заказа; полнота его выполнения и др. К примеру, применительно к социальной работе П.Д. Павленок определяет эффективность как максимально возможное в данных условиях достижение целей по удовлетворению социальных потребностей населения (клиента) при оптимальных затратах [4].

К количественным показателям относится статистика, т. е. число обслуженных людей (клиентов, посетителей, студентов-выпускников, вылеченных пациентов и др.). Такие показатели в основном оценивают «выход» системы. Относительными показателями (отношение «выхода» к «входу») можно считать показатели эффективности использования ресурсов (производительность). Эти показатели взаимосвязаны, к примеру, увеличение объемов обслуживания в дальнейшем повлияет на статус организации, ее рост, положение сотрудников, что отразится на повышении сотрудников в должности и их роли в организации.

В итоге эффективность системы «сервис» можно охарактеризовать как способность надежно обеспечивать удовлетворение общественных потребностей при оптимальных экономических затратах и социальных издержках.

Представим систему «сервис», структурированную по различным признакам, и выявим в ней связи и отношения. Рассмотрим виды сервиса по разным признакам: функциональному назначению (сферам общественной жизни) и степени общности.

Рассмотрим классификацию системы «сервис» по функциональному назначению, а также показатель эффективности. Исходя из деления сфер общественной жизни на экономическую, политическую, социальную, духовную, семейно-бытовую, можно выявить соответствующие подсистемы сервиса. Система «сервис» по функциональному назначению включает услуги в следующих сферах: экономической (деловые, риэлтерские, по подбору персонала, аудиторские, бухгалтерские, финансовые, транспортные, торговые, научные и др.); политической (услуги безопасности, правоохранительные, правовые, юридические, управленческие и др.); социальной (лечебные, образовательные, воспитательные, оздоровительные); духовной (культурные, познавательные, воспитательные, образовательные, информационные, развлекательные, туристические); семейно-бытовой (жилищно-коммунальные, бытовые, парикмахерские, услуги бань, прачечных, химчистки и др.).

Основные цели подсистем сервиса – это повышение уровня образования, улучшение здоровья, создание нормальных условий жизнедеятельности и т. д.

В каждой сфере общественной жизни выделяется специфическая эффективность, а именно: медицинская, образовательная, воспитательная и др. Эффективность в медицине – это приближение состояния здоровья пациента после проведенного лечения к норме; в педагогике – достаточно высокий уровень усвоения личностью требований и норм общества, следования им. Рассматривая сервис как многоаспектную систему, включающую функциональные подсистемы, проблематично подойти к единым критериям и показателям его эффективности.

Рассмотрим классификацию системы «сервис» по степени общности, т. е. представим двухуровневую модель социальной системы (макро- и микроуровень).

Первый уровень – макросистема «сервис» высшего порядка является подсистемой общества, включает в себя функциональные подсистемы по сферам общественной жизни, имеющие в каком-то смысле подчиненный характер. При анализе сервиса как системы по функциональному назначению подсистемы также являются неделимыми модулями данной системы.

Второй уровень – микросистема «сервис». Сервис на втором уровне – это социальные организации. Сервисная организация представляет собой систему взаимодействующих частей, функционирующих для достижения целей всей организации, т. е. предоставление услуг населению. Система сервисных организаций на этом уровне также неодно-

родна. По функциональному назначению сервисные организации охватывает десятки видов производств различной специализации: лечебные учреждения, образовательные, транспортные, связи, финансовые организации и банки, юридические компании, гостиницы, туристские фирмы, санаторно-оздоровительные организации и т. д. Многообразие целей и задач данных организаций подразделяется на классы (или виды), каждый из которых объединяет организации, однородные по тому или иному критерию.

Смысл социальной эффективности сервиса заключается в удовлетворении потребностей общества и личности, обеспечении устойчивости ее развития (обеспечение их жильем, услугами здравоохранения, образования), с учетом ценностных ориентаций и стереотипов поведения.

В самом общем виде цель системы «сервис» на макроуровне – это преодоление социальных девиаций, или стабилизация негативных тенденций социального здоровья общества и его постепенное улучшение. Чтобы выделить индикаторы, необходимо определить конкретный вклад работников сервиса в преодоление девиаций и проблем общества. Однако их решение во многом будет зависеть от характера проведения социально-экономических реформ в стране и осуществления социальной политики. На основании каких показателей можно судить об эффективности деятельности специалистов по социальной работе, учителей, работников МВД, служащих государственного и местного самоуправления. Эта проблема, как известно, является общенациональной, межведомственной.

Анализ литературы показывает, что критерии и показатели оценки эффективности на макроуровне могут применяться в социальной работе только теоретически (на уровне государства) [3]. Социальное обслуживание – только составная часть системы обслуживания населения в стране.

Итак, сервис – это сложноструктурированный объект. Его основные черты: разнообразие по функциям, открытость внешней среде, большое количество внешних связей и разнообразных внутренних процессов, высокая зависимость результатов от территориального расположения, уровня жизни населения и многообразия жизненных стилей. В оценке эффективности системы «сервис» проблематично подойти к единым критериям и показателям. Если здесь и можно в будущем выявить единые параметры оценки эффективности разных видов сервиса, то оценить деятельность системы «сервис» в целом достаточно проблематично в условиях разнородности его задач.

Более точные способы оценки эффективности работы в сервисе должны учитывать факторы и обстоятельства деятельности людей и их поведения в обслуживающей деятельности, отражая многоаспектные отношения. Причинно-следственные связи возникают не только между итогами работы и затратами ресурсов, но и между поведением людей и их настроением.

Проблемы оценки эффективности сервиса аналогичны проблемам оценки эффективности общества в целом. В этом случае логику наших рассуждений подтверждает то, что эффективность – сложный феномен, который складывается из цели, результата, затрат, общепринятых норм (или идеалов) [4].

Необходим анализ эффективности системы «сервис» с точки зрения соответствия ее целей нормативным идеалам и ценностным нормам, принимаемым обществом на определенном этапе своего развития. Замеру в данном случае подлежат иерархия ценностных ориентаций, мотивации конкретных социальных действий, предпочтения определенной личности или конкретных социальных групп/общностей.

Ключевым способом повышения потенциала сервиса и, соответственно, социальной эффективности как результата использования этого потенциала является создание эффективной системы норм и правил, проясняющих социальные взаимодействия акторов и их отношения. В сервисе вопросы эффективности затрагивают многоаспектные и многообразные отношения между акторами и их поведением в совместной деятельности. Более того, измеряя уровень расхождения удовлетворенности всех акторов, возможно предсказать динамику их поведения, имеющую социальную и экономическую значимость для системы и общества в целом.

В оценке эффективности сервиса большое значение имеет микроуровень, так как касается непосредственно обслуживания на уровне клиента. К примеру, рассчитанные критерии и показатели эффективности характеризуют отдельных специалистов в обслуживающей деятельности, прежде всего контактных работников. С их помощью можно повышать уровень профессионализма специалистов путем формирования позитивной мотивации профессиональной деятельности. Также они нужны для защиты клиентов, исключения или смягчения различного рода отклонений в обслуживании населения.

Критерии эффективности сервиса носят комплексный характер, поэтому представляется целесообразным перейти к совмещению взаимодополняющих подходов к разработке критериев и показателей эффективности сервиса. Сочетание теории систем, особенностей процесса взаимодействия акторов, процессов функционирования и развития позволяет комплексно оценить систему «сервис», независимо от уровня и функционального назначения.

Раскрывая обслуживающую деятельность как целеинструментальную и социокультурную, эффективность сервиса мы можем оценить по двум направлениям:

- как результат – сопоставление результата с затраченными ресурсами (количественные показатели, социальные показатели, статистика);
- как процесс – степень достижения целей (показатели отражают сравнение результата и полезного эффекта), т. е. удовлетворенность услугой, ее соответствие потребностям, ценностным



Рис. 1. Формирование показателей эффективности процесса взаимодействия акторов в сервисе

ориентациям и ожиданиям клиентов (качественные показатели) [1].

Общим результатом целеинструментальной и социально-культурной деятельности будет удовлетворение/неудовлетворение человека, которое оценивается по объективным и субъективным признакам, т. е. количественными и качественными показателям (рис. 1).

Конечными признаками процесса взаимодействия можно считать ориентацию на содержание или результат, а показателем той или иной ориентации – состояние удовлетворенности/неудовлетворенности какими-то сторонами подсистемы взаимодействия. Степень удовлетворенности потребителей является критерием оценки качества деятельности сервиса.

Человеку во время взаимодействия важно не только то, что он получает в результате, но и то, как этот процесс происходит. Исследования свидетельствуют о том, что некоторые индивиды отдают предпочтение результатам, относящимся к средствам (элементам процессов в системах), в то время как другие предпочитают результаты, относящиеся к конечным факторам (элементы выпуска продукции в системе). Каждый из этих показателей несет и количественную, и качественную информацию, которая является основой оценки эффективности сервиса и формирования решений ее повышения.

Эти показатели можно конкретизировать следующим образом:

- количественные: время ожидания услуги; время предоставления услуги; характеристики оборудования, инструментов, материалов; полнота услуги;
- качественные: репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов); компетентность и мастерство исполнителя услуги;

доступность персонала; эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников (желание и способность быстро предоставлять услугу), обходительность, вежливость, чуткость персонала; доверие к персоналу; надежность, безопасность; эстетика интерьера, комфортность условий обслуживания.

В современных условиях вопросы эффективности в сервисе затрагивают многоаспектные и многообразные отношения. В литературе по бизнесу, здравоохранению, управлению, государственному управлению, образованию наряду с показателями результативности и эффективности качество обсуждается чаще других критериев эффективности. Развитие и функционирование современных организаций неразрывно связаны с проблемой обеспечения качества их работы, независимо от того, к какому сектору относится сервис (бизнес-сектор, бюджетный или некоммерческий).

При определении эффективности функционирования системы «сервис» качество приобретает особое значение, а степень удовлетворения индивида признается важнейшим критерием контроля качества обслуживания. Причем показатели оценки и суждения о качестве исходят от самих индивидов. Когда человек оценивает качество услуги, он сравнивает некоторые фактические параметры качества с ожидаемыми величинами. Если эти ожидания совпадают, то качество услуги признается хорошим или удовлетворительным. При этом ожидания индивида строятся на таких ключевых факторах, как личные потребности и интересы, прошлый опыт, внешние коммуникации, межличностные коммуникации, включая оценки близких людей и даже слухи. Величина расхождения между ожидаемым и фактическим исполнением услуги свидетельствует о степени эффективности работы конкретной сервисной организации.

Итак, степень удовлетворенности считается критерием оценки качества деятельности конкретной сервисной организации. Качество – это интегральный показатель, характеризующий материально-техническое оснащение, окружающую обстановку, поведение сотрудников и многое другое.

С введением параметра «время» в структуре эффективности выделим статические и динамические аспекты, которые позволяют охарактеризовать процессы функционирования и развития.

Способность сервиса перераспределять ресурсы с одного вида деятельности на другой с учетом изменения факторов и конкретного индивида выражается в показателе «гибкость». Выделим два аспекта гибкости, влияющие на эффективность сервиса: *во-первых*, это способность сервиса реагировать на изменения запросов, потребностей, пожеланий каждого индивида, т. е. учитывать структуру потребностей человека (группы, общества); *во-вторых*, способность реагировать на изменения внешней среды (социальной, технической). Достижение данного показателя предполагает наличие гибкой технологии, гибкой системы управления, гибкой системы вознаграждения, гибкой структуры управления.

Развитие отражает стремление меняться как под влиянием внешних обстоятельств, так и под давлением внутренних факторов.

Суть развития может быть представлена, прежде всего, внедрением инноваций, новой технологии и ее совершенствованием, проведением исследовательских программ. К этому можно отнести: программы обучения и развития управленческого и обслуживающего персонала, новые технологии на базе компьютеризации и роботизации, а также подготовку работников, способных применять эти технологии.

Развитие системы «сервис» осуществляется как количественно, так и качественно. При количественном развитии происходит простое воспроизводство существующих элементов и объектов системы. После определенного накопления количественных изменений в системе возникает потребность в качественном развитии, в переходе на новый уровень. Например, когда определенные услуги перестают соответствовать потребностям человека, то либо возникает остановка в развитии данного сервиса, либо с помощью внедрения нововведений, ноу-хау, инноваций начинается новый этап в развитии системы.

Систему показателей эффективности можно дополнить другими характеристиками в зависимости от целей, степени детализации и глубины анализа. Критерии дополняются количественными характеристиками, которые должны удовлетворять не только акторов как участников обслуживающего процесса, но и субъекта управления уровня структуры системы «сервис». В этом случае можно предложить следующие показатели: наличие надежных партнеров; существование группы постоянных клиентов; принадлежность к корпора-

тивно-общественным организациям; участие в общественных и государственных программах, социальных проектах; репутация; текучесть кадров; число жалоб и судебных разбирательств и др.

Таким образом, рассмотрение показателей эффективности системы в рамках данного подхода включает комплексную оценку эффективности системы «сервис». На основе количественной и качественной информации определяют социальное отклонение. В зависимости от социальных отклонений и уровня удовлетворенности акторов можно выделить три уровня эффективности системы «сервис»: низкая, средняя, высокая.

Для реализации на практике оценки эффективности системы «сервис» составлена программа исследования. Сбор первичной информации осуществлялся на примере сервисной организации гостиничного типа (анкетирование потребителей услуг) [6]. Основной задачей программы является оценка уровня эффективности сервиса и разработка технологии управленческой деятельности.

Уровень эффективности функционирования сервисной организации на основе уровня удовлетворенности (индекс удовлетворенности) включает сравнение ожидаемых и фактических характеристик обслуживания. На основе критерия «удовлетворенности потребителей» выделены три уровня эффективности организации: высокий, средний, низкий.

По результатам оценки эффективности сервисной организации разработана технология управленческой деятельности. Разные формы социального контроля: прямое и косвенное воздействие, а также через систему ценностей и совокупное применение методов управления: социальных, административных, экономических, социально-психологических, на процесс взаимодействия акторов обеспечит комплексный подход к управлению. Совокупное воздействие на отношения между акторами (участниками обслуживающего процесса) через формирование системы ценностей, образцов поведения, норм и правил составляет сущность социологии управления в сервисе. Для достижения максимальной эффективности, помимо принципов социального управления, важно применять принципы комплексности и специфичности.

Для более глубокого анализа показателей удовлетворенности индивида и качества обслуживания используется матрица «соотношение качество/удовлетворенность». Рассчитаны относительные коэффициенты для элементов (четырнадцати) дерева качества гостиничной услуги и построена матрица (рис. 2).

Относительные коэффициенты распределяют по двум осям, одна из которых соответствует коэффициенту качества (K_{ki}), другая – коэффициенту удовлетворенности ($K_{удi}$) (рис. 2). Большое отклонение оценок означает, что респонденты по-разному оценивают качество и удовлетворенность. В качестве точки пересечения выбираем оптимальный результат, когда относительные коэффициенты

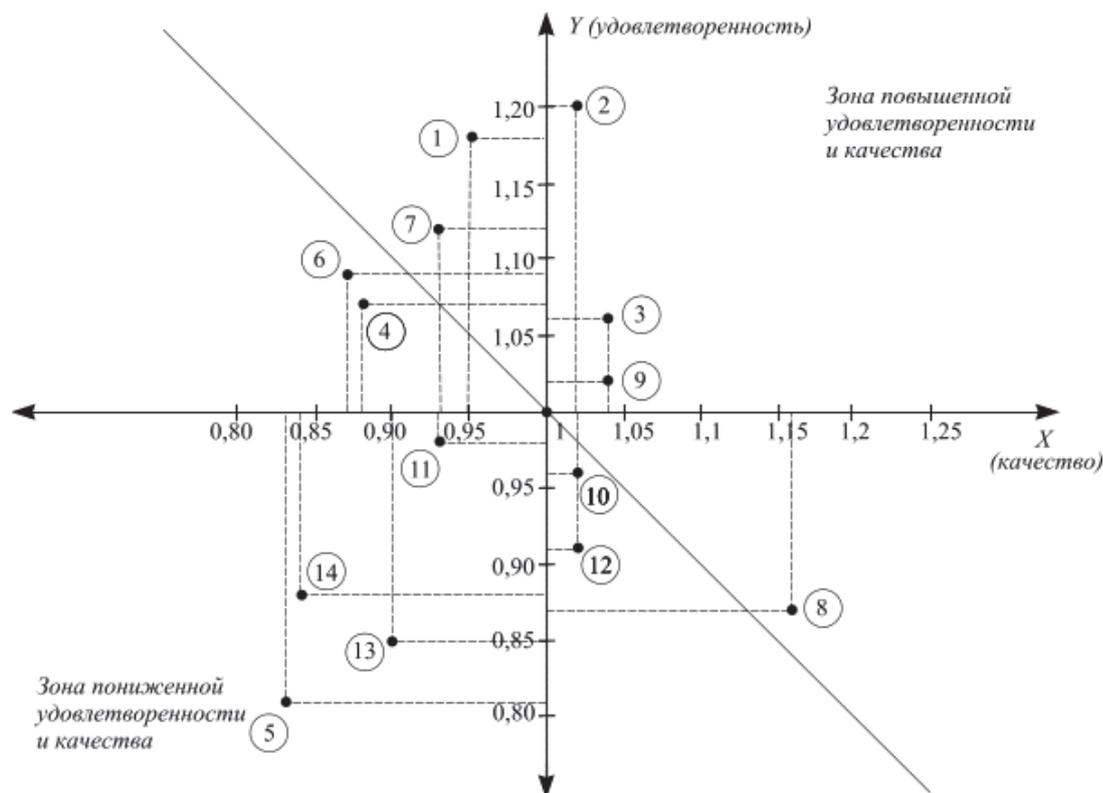


Рис. 2. Матрица сопоставления показателей качества и удовлетворенности услуги

равны единице, что означает сопоставимость (или соответствие) ожидаемым параметрам и удовлетворенности данных элементов гостиничной услуги.

В результате анализа проявились те элементы услуги, которые характеризуются «распределенной удовлетворенностью» (элементы 1, 4, 6, 7) или «распределенным качеством» (элементы 8, 10, 12). «Распределенная удовлетворенность» может быть обусловлена обслуживанием, недостаточно адаптированным к индивидуальным потребностям, а «распределенное качество» – непостоянством деятельности или высокой субъективностью в оценке. По результатам оценки уровня эффективности системы (удовлетворенности) можно обозначить следующие проблемы: недостаток информации, низкое качество подготовки персонала, отсутствие четких критериев и показателей эффективной деятельности сервиса.

Выводы

Обоснована и раскрыта комплексная оценка эффективности сервиса как социальной системы с учетом теории систем, особенностей взаимодействия акторов и процессов функционирования и развития. Эффективность включает количественные и качественные показатели, при доминировании показателя уровня удовлетворенности. Используя современные методы социального анализа, можно устанавливать причины удовлетворенности/неудовлетворенности клиентов и своевременно применять формы социального контроля, которые включают соответствующие методы и способы воздействия для стабилизации системы «сервис». Это является начальным этапом формирования всей деятельности сервиса, следствием чего будет повышение уровня удовлетворенности человека, а следовательно, жизнеспособности системы и ее развития в будущем.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Ритцер Дж. Современные социологические теории. 5-е изд. – СПб.: Питер, 2002. – 688 с.
2. Атаманчук Г.В. Управление: сущность, ценность, эффективность. – М.: Академический Проект: Культура, 2006. – 544 с.
3. Пузыня К.Ф. Сущность и экономические проблемы развития социальной сферы России // Проблемы и опыт совершенствования управления и повышения эффективности функционирования учреждений и предприятий социальной сферы: Матер. I Всеросс. науч.-практ. конф. / отв. ред. К.Ф. Пузыня. – Санкт-Петербург, 20–22 ноября 2002. – СПб.: СПбГИЭУ, 2002. – 241 с.

4. Павленок П.Д. Теория, история и методика социальной работы. 2-е изд. – М.: Дашков и К°, 2004. – 428 с.
5. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения / под ред. П.В. Романова и Е.Р. Ярской-Смирновой. – М.: Московский общественный научный фонд; Центр социальной политики и гендерных исследований, 2007. – 234 с.
6. Готлиб А.С. Введение в социологическое исследование. Качественный и количественный подходы. Методология. Исследовательские практики. 2-е изд., переб. и доп. – М.: Флинта: МПСИ, 2005. – 384 с.

Поступила 14.02.2013 г.

UDC 338.48

AN APPROACH TO ESTIMATION OF THE EFFECTIVENESS OF SERVICE AS A SOCIAL SYSTEM

L.I. Donskova, M.V. Udaltsova*

Altai State Technical University I.I. Polzunova, Barnaul

*Novosibirsk State University of the economy and management

E-mail: donsכול@yandex.ru

The paper reveals author's approach to the estimation of the effectiveness of social system «service», which is characterized by various relations with the environment and internal processes caused by interaction of actors.

The main aim of the study is to form integral approach to the estimation of the effectiveness of system «service» taking into account social relations and internal processes, which are characterized by public changes in our country.

The methods used in the study: the investigation is based on the system approach which reflects the positions of the system theory and sociological theories of average level, as well as quantitative and qualitative methods of determination and the statistical methods of estimation.

Results: the system «service» is represented as multilevel and multifarious social object. The authors substantiate the estimation of effectiveness on microlevel (service organization). The authors have formed the integral approach to the estimation of the effectiveness of service as a social system which takes into consideration special features of actors interaction as well as the system functioning and development. The effectiveness of the system is proposed to be estimate by the integrated index, quantitative and quality indicators with «the level of the man satisfaction» domination.

Key words:

Service, social system, social effectiveness, integrated index, integral approach.

REFERENCES

1. Rittser G. *Sovremennyye sotsiologicheskie teorii* [Contemporary sociological theories]. 5th edition. Saint Petersburg, Peter Publ., 2002. 688 p.
2. Atamanchuk G.V. *Upravlenie, sushchnost, tsennost, effektivnost* [Management: essence, value, effectiveness]. Moscow, Academic project: Culture Publ., 2006. 544 p.
3. Puzynya K.F. Sushchnost i ekonomicheskie problemy razvitiya sotsialnoy sfery v Rossii [Essence and the economic problems of the development of the social sphere of Russia]. *Problemy i opyt sovershenstvovaniya upravleniya i povysheniya effektivnosti funktsionirovaniya uchrezhdeniya i predpriyatiy sotsialnoy sfery. Materialy I Vserossiyskoy naucho-prakticheskoy konferentsii* [Problems and the experience of the improvement of control and increase in the effectiveness of the functioning of establishments and enterprises of the social sphere]. Ed. by K.F. Puzynya. Saint Petersburg, November 20–22, 2002, SPbGIEU, 2002. 241 p.
4. Pavlenok P.D. *Teoriya, istoriya: metodika sotsialnoy raboty* [Theory, history and the procedure of social work]. 2nd edition. Moscow, Dashkov and C^o, 2004. 428 pp.
5. *Otsenka effektivnosti deyatelnosti uchrezhdeniy sotsialnoy podderzhki naseleniya* [Estimation of the effectiveness of the activity of the establishments of the social support of population]. Ed. by P.V. Romanov, E.R. Yarskoy-Smirnovoy. Moscow, Moscow public scientific fund; Center of social policy and gendernykh studies, 2007. 234 p.
6. Gottlieb A.S. *Vvedenie v sotsiologicheskoe issledovanie. Kachestvennyy i kolichestvennyy podkhody. Metodologiya. Issledovatel'skie praktiki* [Introduction into sociological study. Qualitative and quantitative approaches. Methodology. Research practice]. 2nd edition. Moscow, Flint: MPSI Publ., 2005. 384 p.