



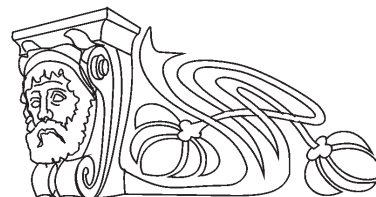
УДК 330.12

## ИНТЕГРИРОВАННЫЙ СЕРВИСНЫЙ КОМПЛЕКС ИНДУСТРИИ КУЛЬТУРЫ В СУБЪЕКТАХ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Н. А. Мальшина**

кандидат философских наук, доцент, докторант, Институт ИТКОР, Москва

E-mail: malsnataliya@yandex.ru



**Введение.** Применение идеи интеграции в индустрии культуры позволит более точно решить локальные задачи организации и контроля внутренних бизнес-процессов. **Теоретический анализ.** В статье представлена авторская единая модель интегрированных сервисных комплексов индустрии культуры, полностью адаптированных к потребностям внешней среды, применительно к конкретным субъектам Российской Федерации. Создание интегрированной системы регулирования и контроля потоковых процессов необходимо осуществлять при помощи экономико-математической модели динамической комбинации «рынок – потребитель – услуга», основанной на принципах логистики. Интегрированный сервисный комплекс представляет собой серию объединенных организаций, источников ресурсов и инициатив, включенных в проектирование, создание и предоставление услуг как в форме конечных товаров, так и услуг конечным потребителям и собственникам на основе сквозного управления сервисными потоками с целью придания им количественных параметров и качественных характеристик в соответствии с требованиями внешней среды. **Результаты.** Развитие интегрированных логистических систем в индустрии культуры позволяют эффективно решать задачи экономического роста депрессивных субъектов Российской Федерации.

**Ключевые слова:** интегрированный сервисный комплекс, базовые услуги, Саратовская область.

DOI: 10.18500/1994-2540-2016-16-2-180-185

### Введение

Идея интеграции определяется многомерным процессом управления движением ресурсопотоковых процессов на всех уровнях структуры организации. Максимальный эффект интеграции в индустрии культуры можно получить, оптимизируя потоковые процессы на всем их движении – от начала производства до потребления услуг культуры.

Существуют следующие направления интеграции в индустрии культуры:

- координация движения потоков ресурсов на всех этапах движения, исходя из предпочтений потребителей;
- интеграция потоков ресурсов разных видов;
- интеграция технологий, используемых участниками процесса проектирования и предоставления услуг.

Суть интеграционной логистической поддержки в индустрии культуры состоит в умень-

шении затрат при оказании услуг, а кроме того, в интеграции всех отдельных функций в единое целое с целью минимизации общих затрат до требуемого уровня обслуживания потребителя.

Применение идеи интеграции в индустрии культуры позволит более точно определить и решить локальные задачи организации и контроля внутренних процессов логистической системы как на уровне самой сервисной организации, так и на уровне индустрии культуры в целом. Объединение функций снабжения, производства и распределения услуг является оптимальной перспективой в решении вопросов эффективного управления резервами организаций индустрии культуры. Именно такой подход позволяет получить точную информацию об удовлетворенности, состоянии и местонахождении потребителей в любой момент от начала процесса разработки услуги культуры до момента ее реализации конечным потребителям.

Сущность интегральной парадигмы услуг индустрии культуры заключается в том, что в процессе выполнения заказов элементы системы обслуживания рассматриваются как единое целое. Основой интеграционных процессов индустрии культуры являются целостность объектов исследования и дальнейшее формирование системы взаимосвязанных определенными законами элементов со сложной иерархией и подчинением части целому.

### Теоретический анализ

Сфера услуг культуры находится на пересечении различных направлений деятельности и должна изучаться с учетом системы факторов: экономических, социальных, культурных, политических, технологических, экологических и др. Для этого необходимо рассмотреть степень участия каждого из них в конкретных ситуациях. Представляется необходимым рассмотреть выявленных факторов на примере субъекта РФ – Саратовской области.

По основным социально-экономическим показателям Саратовская область занимает 6–7-е место по Приволжскому федеральному округу. По численности муниципальных учреждений



сферы социально-культурных услуг Саратовская область занимает 4-е место по ПФО, что свидетельствует о возможности совершенствования использования имеющегося потенциала. Расходы местного бюджета превышают доходы, что говорит о необходимости более эффективного управления муниципальными образованиями Саратовской области.

Основные крупные объекты сферы культуры региона находятся в областном центре. К базовым учреждениям и организациям культуры г. Саратова, предоставляющих базовые услуги культуры, относятся: ряд театров, областная филармония, государственная консерватория, библиотеки, музеи, культурные, учебные и научные центры [1].

В целом на территории Саратовской области находятся «11 театров; 4 концертные организации; 160 государственных и негосударственных музеев; 995 публичных (общедоступных) библиотек; 1130 учреждений культурно-досугового типа; 7 средних специальных учебных заведений культуры и искусства; 103 муниципальных учреждения дополнительного образования детей (детских музыкальных, художественных школ и детских школ искусств); Саратовская государственная консерватория им. Л. В. Собинова; Саратовский государственный художественный музей им. А. Н. Радищева; Саратовский государственный цирк им. братьев Никитиных» [1].

Меры государственной поддержки сферы культуры Саратовской области проявляются в законодательных актах. В соответствии с «Планом основных мероприятий по проведению в 2014 г. Года культуры на территории Саратовской области» [1] предусмотрены: строительство, ремонт и реставрация объектов культуры, обновление материально-технической базы отрасли; сохранение и популяризация культурного наследия народов России; поддержка профессионального искусства; развитие культурно-познавательного туризма; расширение гастрольной деятельности, международное и межрегиональное сотрудничество; поддержка народного творчества; поддержка одаренных детей и молодежи; развитие системы грантов, институтов спонсорства и меценатства. Данный список демонстрирует «значительную положительную динамику в государственной поддержке сферы культуры», так как в 2013 г. действовал «План мероприятий по проведению на территории Саратовской области Года охраны окружающей среды в 2013 году» [2], включающий, в числе прочих, 11 мероприятий министерства культуры региона.

Исходя из анализа имеющихся экономических и культурных ресурсов, Саратовская область

обладает необходимым потенциалом для развития индустрии культуры путем создания интегрированных сервисных систем (комплексов).

В соответствии с п. 3 постановления Правительства РФ от 2 сентября 2010 г. № 671 [3] сформированы и утверждены базовые и ведомственные перечни услуг, размещены в Интернете на официальных сайтах федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих функции и полномочия учредителей федеральных государственных учреждений.

Федеральные законы от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями и дополнениями от 28.12.2013 г.) [4] и от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» [5] определяют сущность услуг и разрабатывают и утверждают базовые (отраслевые) перечни государственных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) федеральными государственными учреждениями в соответствующих сферах деятельности (рисунок).

В данной работе остановимся на двух подходах к систематизации комплекса услуг в системе обслуживания:

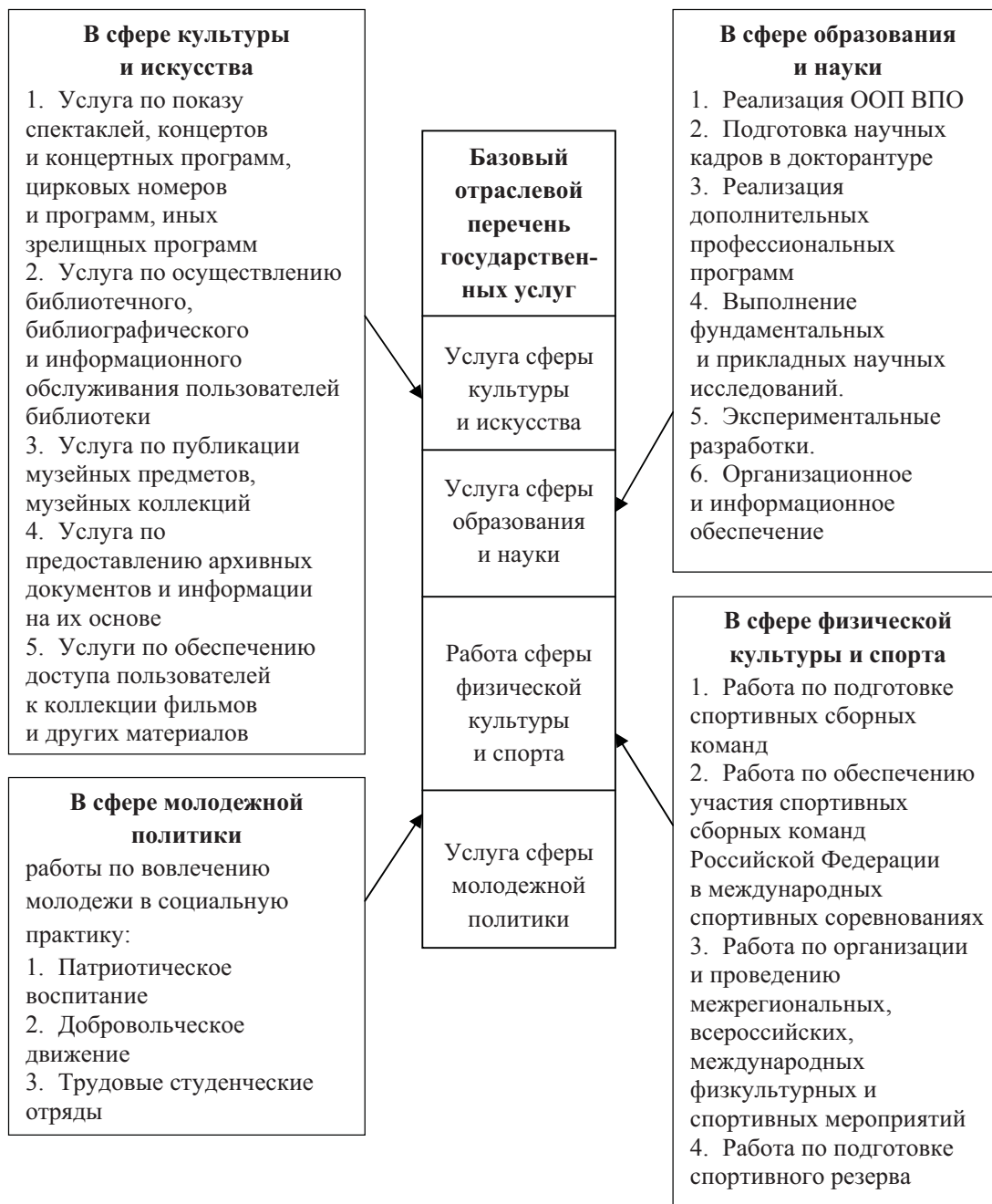
1) формирование двухуровневой структуры перечня услуг, состоящей из отраслевого перечня услуг и ведомственного. Такой подход может применяться в случае, если в субъекте РФ разработана региональная программа социально-экономического развития;

2) формирование единого перечня услуг с целью последующего создания заданий для подведомственных учреждений.

Все базовые перечни услуг до утверждения прошли несколько этапов рассмотрения и были обсуждены на проводимых совещаниях в Аппарате Правительства Российской Федерации и Минфине России.

Представляется необходимым произвести структуризацию комплекса услуг системы обслуживания по основным группам: базовые и дополнительные (индивидуальные, эксклюзивные). К базовым услугам следует отнести весь перечень услуг, подтвержденных федеральными законами, к дополнительным – услуги, предоставляемые по требованию потребителя и не входящие в базовые.

Применение системного подхода к сфере обслуживания позволяет рассмотреть данный вид деятельности как иерархическую социально-экономическую и научно-техническую систему, разделить систему на управляющую, управ-



Базовые перечни государственных услуг, оказываемых федеральными государственными учреждениями в индустрии культуры

ляемую, обеспечивающую и обслуживающую подсистемы, изучить функциональное единство элементов и подсистем.

Этот процесс позволяет обеспечить наполнение и образование системы сервиса структурными составляющими, функционирующими как совокупность оптимального количества элементов и их связей, определяющих внутреннее строение и организацию объекта как целого.

Данная ситуация способствовала возникновению направления логистической деятельности

в современных интегрированных системах и технологиях.

Логистический подход в индустрии культуры представляет собой сервисный поток в качестве интегратора. Регулирование сервисного потока целесообразно рассматривать как единое целое – интегрированную систему, реализующую цели бизнеса от поставщика до конечного потребителя.

Проведенный анализ позволил сформировать авторскую модель совершенствования



управления потоковыми процессами в интегрированных сервисных комплексах. Интегрированный сервисный комплекс представляет собой серию объединенных организаций, источников ресурсов и инициатив, включенных в проектирование, создание и предоставление услуг как в форме конечных товаров, так и услуг конечным потребителям и собственникам на основе сквозного управления сервисными потоками с целью придания им количественных параметров и качественных характеристик в соответствии с требованиями внешней среды.

Поскольку в рамках реализации поставленной цели предполагается участие многопрофильных предприятий, необходимо применение поэтапного управления интегрированной системой продуцирования услуг. В процессе обслуживания в интегрированных сервисных комплексах происходит отклонение от номинальных интервалов обслуживания, в то же время увеличивается общее количество свободного времени. Итоговую оценку комбинаций можно дать в виде интегрального «критерия оптимальности на основе взвешенной суммы нормативных значений параметров» [6, с. 20].

Создание единой модели, объединяющей различных участников вокруг бизнес-процессов, приводит к тому, что границы между взаимодействующими предприятиями-участниками становятся нечеткими, прозрачными и подвижными. Создается система свободно взаимодействующих, возможно, территориально отдаленных предприятий, участвующих в разработке совместных программ, заказов.

Необходимость данной модели заключается в обеспечении синхронизации информационных, финансовых, материальных потоков путем определения характерных весовых категорий, фрагментаций и логистических барьеров. Сервисные потоки сферы культуры характеризуются определенной «степенью фрагментации, что создает дополнительные барьеры при организации движения сквозных потоковых процессов» [7, с. 14].

Данная модель позволит, с одной стороны, целенаправленно формировать основы механизма, который базируется на организационных, поведенческих, технических взаимосвязях; с другой, вырабатывать меры государственной политики для реализации данной формы логистической поддержки индустрии культуры в современной экономике, повышая ее конкурентоспособность.

Создание интегрированной системы регулирования и контроля потоковых процессов необходимо осуществлять при помощи экономико-

математической модели динамичной комбинации «рынок – потребитель – услуга», основанной на принципах логистики. «Это способствует формированию устойчивых сервисных потоков, обеспечивая высокое качество и адаптивность оказываемых услуг. Данный подход к созданию интегрированной эффективной системы регулирования и контроля потоковых процессов индустрии культуры, на основе комбинаций “рынок – потребитель – услуга” (товар), обеспечивает высокое качество, востребованность, адаптивность услуг, что определяет основу формирования организационно-экономического механизма» [8, с. 165].

При изменении показателей одного элемента изменяются показатели каждого элемента и всей системы в целом. Соответственно меняются по каждому компоненту структуры весовые коэффициенты.

Единое объектное управление предоставляемыми платными и бесплатными услугами культуры в интегрированных сервисных комплексах субъектов РФ на основе государственно-частного партнерства позволит снизить расходы бюджета на услуги культуры, контролировать соотношение и качество бесплатных и платных услуг, повысить доходность производителей услуг, реализовать внутренние резервы предприятий индустрии культуры.

В процессе создания интегрированных сервисных комплексов на основе принятия оптимальных решений при множестве выбора альтернативных вариантов наиболее предпочтительными выступают два. Первый – модернизация существующей организационной структуры индустрии культуры на основе полученных данных, который требует меньше затрат, приносит высокий доход, уменьшает время открытия предприятий. Второй вариант представляет собой процесс создания новой организационной структуры с использованием программы государственно-частного партнерства. Таким образом, интегрированные сервисные комплексы должны демонстрировать высокие конкурентные преимущества и инвестиционные возможности, такие как значительные показатели чистого дисконтированного дохода и внутренней нормы доходности, раскрывать инвестиционный потенциал, характерный для сферы платных услуг, а также быть открытыми для адаптации в рамках различных международных организаций – ВТО, ШОС.

Выбор конечного варианта действий определяется потребностями и возможностями конкретного субъекта рынка. Алгоритм изменения структуры индустрии культуры при внедрении



информационно-аналитической базы данных позволяет создать новый интегрированный сервисный комплекс, не только полностью адаптированный к потребностям внешней среды, но и предоставляющий продуцента высококачественных услуг индустрии культуры с учетом требований клиентов и потребностей государства.

### Результаты

Интегрированный сервисный комплекс рассматривается как сложная полифункциональная система, включающая совокупность произ-

водств, процессов, материальных устройств по созданию услуг индустрии культуры, их продуцированию, распределению и потреблению.

В результате проведенного анализа на примере Саратовской области научно обосновываются необходимые и достаточные условия развития интегрированных логистических систем в сфере социально-культурного сервиса, которые позволят эффективно решать задачи экономического роста депрессивных субъектов РФ.

Это позволяет сделать вывод о возможности практической реализации предлагаемых моделей развития услуг индустрии культуры (таблица).

Показатели развития услуг индустрии культуры г. Саратова

Период	Индекс выпуска услуг культуры, в % к предыдущему году	Платные услуги населению, млн руб.	Платные услуги, в % к предыдущему году	Расходы консолидированного бюджета на культуру, кинематографию, млн руб.	Расходы консолидированного бюджета, млн руб.	Валовой региональный продукт, млрд руб.	Прогнозируемый доход			
							Индустрии культуры, млн руб.	Бюджетный, млн руб.	Социальный, млн руб.	Интегральный, млн руб.
2011	103,5	53 773,9	108,8	–	75 249,4	376,2				
2012	109,9	65 077,8	111,5	–	84 158,9	431,0				
2013	103,5	68 355,9	100,0	2899,3	86 990,5	478,3				
2014	102,8	76 135,0	101,3	3406,2	87 683,9	528,7				
2015	103,7	87 488,8	105,9	3214,2	87 912,5	–				
2016							0,72	2,1	0,35	11,9

Расчеты показали, что предлагаемый вариант поддержки индустрии культуры г. Саратова с применением интегральных сервисных комплексов дает лучшие экономические показатели:

- вырастут доходы индустрии культуры города на 0,72 млн руб.,
- произойдет увеличение городского бюджета на 2,1 млн руб.,
- вырастут социальные доходы на 0,35 млн руб.,
- доход в общем размере составит 11,9 млн руб.

Масштабное создание и применения интегрированных сервисных комплексов позволяет:

- расширить клиентскую базу за счет освоения новых сегментов рынка бесплатных и платных услуг индустрии культуры, которые увеличат объем потребления оказываемых услуг и доход субъектов индустрии культуры на основе интеграции, предоставления востребованных услуг, развития инфраструктуры, сокращения издержек и снижения логистических затрат;
- снизить расходы государственного бюджета на формирование и развитие услуг индустрии культуры за счет использования государственно-частного партнерства в данной сфере, а также

создания благоприятных условий для привлечения иностранных и отечественных инвестиций в сферу услуг в целом;

- повысить рентабельность функционирования данной сферы путем обеспечения открытого доступа к информации (базе данных и прайс-листам) и основным характеристикам предлагаемых (потребляемых) услуг культуры;
- уменьшить степень риска выхода на новые потребительские рынки услуг индустрии культуры, который достигается единым логистическим управлением на всех этапах проектирования и предоставления услуг, регламентацией поставщиков услуг культуры (определение и контроль объемов и видов предоставляемых услуг).

### Список литературы

1. Министерство культуры Российской Федерации : [официальный сайт]. URL: <http://mkrf.ru/ministerstvo/department> (дата обращения: 02.11.2015).
2. Министерство культуры Саратовской области : [сайт]. URL: <http://www.mincult.saratov.gov.ru/> (дата обращения: 2.11.2015).
3. О порядке формирования государственного задания в отношении федеральных государственных учрежде-



дений и финансового обеспечения выполнения государственного задания : постановление Правительства РФ от 02.09.2010 № 671. Доступ из справ-правовой системы «Гарант».

4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг : федер. закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (с изм. и доп. от 28.12.2013). Доступ из справ-правовой системы «КонсультантПлюс».
5. О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений : федер. закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ (ред. от 31.12.2014). Доступ из справ.-правовой системы «Консультант-Плюс».
6. Миротин Л. Б., Сергеев В. И. Основы логистики : учеб. пособие. М. : ИНФРА-М, 1999. 200 с.
7. Брынцев А. Н. Сервисные потоки : мифы и реальность // РИСК. 2014. № 2. С.13–16.
8. Мальшина Н. А. Модель совершенствования управления потоковыми процессами в интегрированных сервисных комплексах // Изв. Сарат. ун-та. Нов. сер. Сер. Экономика. Управление. Право. 2014. Т. 14, вып. 1. С. 163–167.

#### Integrated Service Center Cultural Industries in the Russian Regions

**N. A. Malshina**

Institute for the Study of Product Distribution and Market Wholesale Market,  
16, Chernyakhovskogo str., Moscow, 125319, Russia  
E-mail: malsnataliya@yandex.ru

**Introduction.** Applying the idea of integration into the cultural industries will more accurately solve local problems of internal organization and control of business processes. **Theoretical analysis.** In the article the author provides a unified model of integrated service centers of cultural industries fully adapted to the needs of the environment with regard to specific subjects of the Russian Federation. Creating an integrated system of regulation and control of flow processes should be implemented with the help of economic-mathematical model of the dynamic combination of «market-to – consumer services», based on the principles of logistics. The integrated service package provides a series of joint institutions, funding sources and initiatives included in the design, development and provision of services in the form of final goods and services to end-users and owners on the basis through management of service flow to make them quantitative parameters and qualitative characteristics in accordance with the requirements of the environment. **Results.** The development of integrated logistics systems in the cultural industries can effec-

tively solve the problems of economic growth depressed subjects of the Russian Federation.

**Key words:** integrated service center, basic services, Saratov region.

#### References

1. *Ministerstvo kul'tury Rossiiskoi Federatsii* (The Ministry of Culture of the Russian Federation. Offic. site). Available at: <http://mkrf.ru/ministerstvo/department> (accessed 2 November 2015).
2. *Ministerstvo kul'tury Saratovskoi oblasti* (The Ministry of Culture of Saratov Region. Site). Available at: <http://www.mincult.saratov.gov.ru/> (accessed 2 November 2015).
3. O poriadke formirovaniia gosudarstvennogo zadaniia v otnoshenii federal'nykh gosudarstvennykh uchrezhdenii i finansovogo obespecheniia vypolneniia gosudarstvennogo zadaniia: postanovlenie Pravitel'stva RF ot 02.09.2010 № 671 (On the order of formation of state order for federal government agencies and the financial support of the state order. Resolution of the Russian Federation Government of 2.09.2010 № 671). *ATP «Garant»* [electronic resource].
4. Ob organizatsii predostavleniia gosudarstvennykh i munitsipal'nykh uslug: federal'nyi zakon ot 27.07.2010 № 210-FZ (s izmeneniami i dopolneniami ot 28.12.2013) (On organization of rendering public and municipal services. Federal law of 27.07.2010 № 210-FZ (as amended of 28.12.2013)). *ATP «Consultant»* [electronic resource].
5. O vnesenii izmenenii v otdel'nye zakonodatel'nye akty Rossiiskoi Federatsii v sviazi s sovershenstvovaniem pravovogo polozhenie gosudarstvennykh (munitsipal'nykh) uchrezhdenii: federal'nyi zakon ot 08.05.2010 № 83-FZ (red. ot 31.12.2014) (On Amendments to Certain Legislative Acts of the Russian Federation in connection with the improvement of the legal status of the state (municipal) institutions. Federal law of 08.05.2010 № 83-FZ (an edition of 31.12.2014)). *ATP «Consultant»* [electronic resource].
6. Mirotin L. B., Sergeev V. I. *Osnovy logistiki: uchebnoe posobie* [Fundamentals of Logistics. Education guidance]. Moscow, INFRA-M Publ., 1999. 200 p.
7. Bryncev A. N. *Servisnye potoki: mify i real'nost'* [Service Flows: Myths and Reality]. *RISK*, 2014, no. 2, pp. 13–16.
8. Malshina N. A. *Model' sovershenstvovaniia upravleniia potokovymi processami v integrirovannykh servisnykh kompleksakh* [Model improve the management of flow processes in integrated service developments]. *Izv. Saratov Univ. (N.S.), Ser. Economics. Management. Law*, 2014, vol. 14, iss. 1, pp. 163–167.