

**Министерство образования и науки РФ**  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Алтайский государственный университет»**

факультет социологии

кафедра эмпирической социологии и конфликтологии

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
(магистерская диссертация)

по направлению 39.04.01 - Социология  
профиль подготовки (магистерская программа):  
«социология и этика бизнеса»

**Востребованность платных услуг кризисных центров  
в системе социальной поддержки населения  
(по материалам социологического исследования)**

Работа допускается к защите  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.  
зав. кафедрой, к.с.н., доцент  
Нагайцев В.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Выполнила:  
студентка II курса,  
группы 1054 М  
Брачкова Е.А.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Научный руководитель:  
д.ф.н., профессор  
Сытых О.Л.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Работа защищена  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г.

Оценка \_\_\_\_\_

Председатель ГЭК

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Барнаул 2017

## Содержание

Введение.....	3
Глава первая. Теоретико – методологические основы исследования платных услуг кризисных центров в системе социальной поддержки населения.....	14
1.1. Характеристика социальной системы поддержки населения в России . . . . .	14
1.2. Теоретические основы изучения платных услуг кризисных центров.....	27
1.3. Методология и методика социологического исследования платных услуг в кризисных центрах г. Барнаула.....	36
Глава вторая. Востребованность использования платных услуг кризисных центров г. Барнаула в системе социальной поддержки населения.....	42
2.1. Кризисные центры, как система социальной поддержки населения .....	42
2.2. Экспертная оценка востребованности предоставления платных услуг кризисных центров г. Барнаула .....	56
2.3 Рекомендации по повышению востребованности платных услуг кризисных центров.....	65
Заключение .....	77
Библиографический список.....	81
Приложения.....	88

## Введение

**Актуальность темы исследования** обусловлена тем, что в кризисном обществе стал развиваться бизнес услуги помощи выхода из кризисных ситуаций, в дальнейшем негативно повлияет на отношение к социальной поддержки и возможности получения качественной услуги. Социальная помощь и поддержка населения является актуальной и центральной темой в современном обществе. На протяжении всей жизни каждый человек испытывает различной сложности трудности и кризисные явления. Кризис это неотъемлемая и обязательная часть в процессе развития каждого индивида. Кризис – это состояние, вызванное столкновением личности с препятствиями на пути удовлетворения важных жизненных целей. Первостепенно проявляется возрастной кризис, специфика которого в отличие от других кризисов заключается в том, что изменение социальной ситуации связано с восприятием времени, то есть образами будущего и прошлого. Можно выделить кризис детского возраста, когда личность индивида быстро развивается и формируется, изменяется под влиянием окружающей его среды, а так же необходимо отметить кризисы зрелого периода жизни и старости: здесь происходит переоценка ценностей, изменение взглядов и позиций, которые сказываются на состоянии и благополучии личности. Кроме того, развитие личности не останавливается на каком определенном моменте, а продолжается на протяжении всей жизни человека. Данный вывод означает, что вся жизнь человека представляет собой чередованием стабильных и критических периодов.

Значимым так же на протяжении всей жизни для индивида является экономический или финансовый кризис. При переходе на новый экономический курс, а именно направленный на рыночную систему, в Российской Федерации происходит в крайне сложных условиях. Данный процесс так же негативно отражается и на Алтайском крае. Осуществляется сокращение объемов производства, нарушение хозяйственно-производственных связей, что привело к ухудшению положения граждан и как

следствие наступления экономического кризиса.

При такой экономической ситуации появляются осложнения в профессиональной среде, а именно: отсутствие рабочих мест или изменение сферы деятельности, низкая заработная плата, наличие неквалифицированных кадров или профессиональный застой, ухудшение условий труда, при данном положении граждане могут переживать профессиональные кризисы, которые в дальнейшем могут отражаться и переходить в экзистенциальный кризис (личностный) или семейные кризисы. Финансовая нестабильность осложняет переживание населением всех видов кризисов.

В нашем трансформирующемся обществе, находящемся в регулярных кризисных ситуациях (войны, изменение общественного строя, социально-экономический, культурный, финансовый и другие), проблемы личности, ее развития и трудности становятся еще более актуальными. Создается исключительная возможность исследовать кризисы развития личности в «кризисном обществе».

В настоящий момент в России государственных и негосударственных центров поддержки женщин в кризисных ситуациях гораздо больше, чем государственных и негосударственных центров кризисной поддержки для мужчин. Это соотношение отражает сложившиеся приоритеты и степень осознания обществом актуальности помощи женщинам по сравнению с мужчинами. Но стоит отметить, что многие проблемы, связанные с положением женщин, являются следствием проблем, которые существуют у мужчин.

Коммерческие организации, центры и малые предприятия активно проводят работы в сфере оказания услуг лицам, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Данные центры именуется кризисными или центрами помощи. Государственная социальная политика сориентирована на гарантированную индивидуальную помощь и поддержку тем людям, которые оказались в экстремальной ситуации. Актуальность деятельности кризисного центра заключается в предотвращении возникновения кризисных ситуаций и оказание помощи в регулировании и изменении кризисного явления.

Современному представителю центров помощи необходимо уметь работать не только с закономерными кризисами (например, возрастными), но и с ситуативными, часто наступающими внезапно и способными нанести серьезный ущерб адаптации и развитию личности.

**Степень разработанности темы исследования.** Социологический анализ процессов социальных изменений, исследование их направления и динамики составляет предметную область социологии социальной сферы. В классической социологии в трудах О. Конта, Г. Спенсера, Э. Дюркгейма, К. Маркса, М. Вебера, Р. Мертона, Н. Лумана, Ю. Хабермаса нашли отражение идеи социальных изменений общества как его осложнения, усиления его дифференциации, перехода от механической солидарности, основанной на неразвитости и сходстве индивидов и их общественных функций, к солидарности органической, возникающей на основе разделения труда и социальной дифференциации, которая ведет к интеграции людей в единый социум, в признании возможности выявления тенденций социальных изменений, движущей силой которых является человек. Общество рассматривается как своего рода организм, элементы которого выполняют специфические тенденции и представляют собой иерархически организованные подсистемы.

Различные аспекты социальных исследований, изложенных в трудах Ананьева Б. Г., Андреевой Г. М., Волкова И. П., Григорьева С. И., Кона И. С, Кузьмина Е. С, Новикова В. В., Растова Ю. Е., Ядова В. А., Бергера П, Вебера М, Джонсона Т., Дандекера К., Зиммеля Г., Тарда Г.

Среди научных работ, связанных непосредственно с исследованием процесса развития общества особое место занимает наследие Т. Парсонса. Именно он последовательно представил модернизацию общества как постоянную дифференциацию самовоспроизводящихся сфер или подсистем. Положив в основу своей эволюционной доктрины идею структурной и функциональной дифференциации общества как целостной системы, он выделил в ней ряд относительно самостоятельных подсистем: экономическую,

политическую, социальное сообщество, воспроизводства структуры и поддержания культурного образца.

Важное значение для диссертационного исследования имеют работы У. Баркли, А. Этциони, М. Арчера, Э. Гидденса, М. Штомпки и других зарубежных ученых, развивающих деятельностный подход к изучению социальных систем. Следует отметить, что вопросы системного подхода, системного анализа, системных исследований достаточно основательно разработаны в отечественной научной литературе в трудах Н.Я.Данилевского, А.Н.Аверьяновой, В.Г.Афанасьева, П.В.Волобуева, П.Л.Лаврова, П.Сорокина.

Для понимания и объяснения системы социального обслуживания и услуг в этой системе значимыми являются работы зарубежных классиков социологической мысли П.Бергера, П.Блау, Г.Блумера, Т.Лукмана, Дж.Мида, Дж.Ритцера, Н.Смелзера, А.Шюца, Я.Щепанского и др., связанные с анализом роли и места социальных институтов в обществе. Важное значение в осмыслении проблем социальных услуг имеют научные труды В.С.Барулина, Л.П.Буевой, В.И.Жукова, В.Н.Иванова, В.Н.Ковалева, Г.И.Осадчей, Г.В.Осипова, Ж.Т.Тощенко, С.Н.Шавель, раскрывающие понятие «социальной сферы». Их усилиями сформировано несколько подходов к определению понятийно-категориального аппарата социальной сферы, как особого феномена жизнедеятельности общества.

Среди исследователей, которые внесли существенный вклад в разработку отдельных проблем обозначенной темы, дополнили теорию значимыми обобщениями следует отметить зарубежных и отечественных ученых: В.Зомбарта, Дж.Роулза, Дж.Смита, В.А.Белоусову, И.А.Григорьеву, И.К.Ларионову, Н.М.Римашевскую и других, разрабатывающих процессы развития социальной политики в обществе.

Все большее внимание российских социологов привлекает проблема стратификации современного российского общества (Л.А.Гордон, С.А.Кравченко, Р.В.Рывкина), имеющая особую актуальность для исследуемой темы, нуждающимися в социальной помощи.

Проблемы изучения особенностей формирования социальной защиты, важнейшей частью которой является предоставление услуг в системе социального обслуживания в современном российском обществе, включая такие ее подсистемы, как социальное страхование, пенсионное обеспечение, социальное обеспечение, стали объектом научных исследований современных отечественных социологов Е.Н. Жильцова, З.П. Замараевой, Т.З.Козловой, Л.П. Якушева, и других. Значительное внимание ученых (Л.Г. Гусякова, Э.Л. Воробьева, П.Д. Павленок, Е.Р.Смирново-Ярская, Л.И.Савин) обращено на анализ природы и основные закономерности формирования данной отрасли как одного из важных направлений деятельности социального государства в современных условиях.

Исследования становления и развития системы социального обслуживания связаны с именами российских ученых М.В.Вдовиной, А.М. Панова, Р.И. Еруслановой, Г.Н. Кареловой, Л.И.Кононовой, М.Н.Максимовой, И.В. Мкртумовой, которые рассматривают проблемы ее институционализации, факторы становления, существующие противоречия как источники развития, принципы и функции, формы и средства данной системы.

Вопросы формирования сервисологии, как науки об услугах исследуются отечественными учеными Г.А. Аванесовой, В.Т. Бариновым, Л.И. Донсковой, Ю.Ф.Волковым, Е.Г. Решетниковым. Анализ структуры и состава социальных услуг с точки зрения потребителя, моделей обслуживания и оценки удовлетворенности, формирование показателей и критериев качества, ценности и конкурентности услуг рассматриваются в трудах Е.П. Голубкова, М. Ефремовой, И.М. Лифшица, Ф. Котлера, Н.Е. Николайчука, И.И. Ополченова, Г.А. Пономаревой, М.В. Прищененко и др. Специфика социального потребления раскрывается в трудах В.С. Автономова. Базу для разработки специальной методологии и методики социальных проблем, отражающих сложность и многозначность развития социальных услуг в условиях модернизации социальной сферы, имеют труды социологов В.П. Васильева, А.Г. Здравомыслова, А.Л.Маршака, В.Г.Овсянникова, В.А. Ядова. В то же

время тема услуг в системе социального обслуживания в условиях модернизации социальной сферы общества остается практически не исследованной. Все вышеперечисленное определило цели и задачи данной диссертационной работы.

**Объект исследования** – кризисные центры в системе социальной поддержки населения.

**Предмет исследования** – платные услуги в кризисных центрах.

**Цель исследования** – исследовать востребованность платных услуг кризисных центров в системе социальной поддержки населения и разработать рекомендации по совершенствованию предоставляемых услуг.

Исходя из поставленной цели, определены следующие **задачи исследования:**

1. Выявить и охарактеризовать основные подходы к изучению понятия платные услуги.
2. Охарактеризовать социальную систему поддержки населения.
3. Описать все разнообразие существующих в городе Барнауле центров поддержки населения.
4. Определить методологию наиболее адекватную к исследованию.
5. Разработать программу и определить методологию социального исследования.
6. Проанализировать особенности предоставления услуг кризисными центрами.
7. Выявить уровень востребованности платных услуг кризисных центров.
8. Разработать рекомендации по совершенствованию системы предоставления услуг в кризисных центрах.

**Гипотезы исследования:**

- 1) Кризисные центры являются неотъемлемым и эффективным элементом социальной поддержки населения;



2) Основная причина низкой востребованности кризисных центров заключается в неинформированности граждан;

3) Одной из основных причин отказа от обращения в платные кризисные центры является тяжелое материальное положение граждан;

4) Большинство кризисных центров однотипны и имеют высокую стоимость предоставляемых услуг.

5) Уровень предоставления качественных услуг кризисными центрами достаточно низкий, вследствие некомпетентности сотрудников центров помощи.

6) Востребованность услуг кризисных центров повысится при наличии новой системы ценообразования.

**Методы исследования:** традиционный анализ литературы; вторичный анализ данных социологических исследований, проведенных ранее по данной проблеме; анкетный опрос потенциальных клиентов кризисных центров; экспертный опрос специалистов кризисных центров.

**Теоретико-методологической базой исследования являются:**

Систематизация основных теоретико-методологических подходов к пониманию кризисных центров в системе поддержки населения позволила сделать вывод о междисциплинарном характере её исследования. Данная работа будет основываться на принципах системности, взаимосвязь общего с особенным и единичным. Будет использован системный подход для исследования системы социальной поддержки населения; структурно-функциональный подход, который позволит рассмотреть вопросы устойчивости, стабильности системы поддержки населения, её приспособления к изменяющимся условиям кризисных явлений.

Системный анализ общества в разное время осуществляли Г. Спенсер, К. Маркс, Ф. Энгельс, Л. фон Визе, В. Парето. В их трудах доминирует взгляд на общество как на целостную систему, элементы которой выполняют специфические функции и представляют собой иерархически организованные подсистемы. Уточнению понятий, систематизации знаний в области теории социальной защиты населения посвящены работы таких исследователей, как

Г.И. Осадчая, Ж.Т. Тощенко, Л.Е. Петров, Н.Н. Покровская, Г.Х. Попов, В.И. Сергеев, В.Н. Якимова, Е.Р. Ярская. Принципиально важными для разработки теоретико-методологических основ социологического анализа управления системой социальной защиты населения в России являются положения концепции А.И. Пригожина, в которой управление рассматривается как деятельность, связанная с контролем распределения и движения ресурсов. В работах «Социологические аспекты управления», «Современная социология организаций» учёный исследует институт социального управления, описывает сущность социальной организации, строение и проблемы функционирования организаций, ресурсы управления, определяет процесс управления как достижение запланированного результата, выделяя в этом процессе целевое управляющее воздействие, организационный порядок и самоорганизацию.

В дальнейшем проблемы взаимосвязанности функций отдельных системных единиц, разрабатывались антропологами Б. Малиновским и А. Редклифф-Брауном, которые рассматривали социальный объект (в частности, общество), как адаптивную систему, в которой все части служат удовлетворению потребностям системы как целого, обеспечивая ее стабильность существования отдельного индивида. В результате развития бизнеса оказались востребованными работы, дающие теоретическое обоснование и практические рекомендации для решения этических проблем в бизнес-коммуникаций. Среди исследователей, разрабатывающих эту тему, следует назвать таких зарубежных ученых, как: М. А. Альберт, Ф. Хедоури, Д. Фритцше, Р. Фрэнклин, О. Фэррел, Дж. Фрэдрич, Л. Фэррел, Т. Дональдсон, Т. Дапфи, А. Рих, К. Хоман.

Для успешного ведения этичного, социально ответственного бизнеса, на наш взгляд, наибольшую значимость представляют труды Р. Де Джорджа, в частности книга «Деловая этика», содержащая системное изложение теоретических основ этики бизнес-коммуникаций, методов морального размышления, аргументации необходимых для анализа моральных аспектов бизнеса, дающая описание.

**Научная новизна:**

1. В ходе работы были определены и систематизированы основные подходы к изучению понятий: кризисные центры, платные услуги, кризисная ситуация, социальная поддержка.

2. Определена теоретико-методологическая основа изучения социальной системы поддержки населения.

3. Разработана методика социологического исследования платных услуг в системе социальной поддержки населения на основе метода экспертного опроса представителей центров поддержки и анкетного опроса потенциальных клиентов центров данных центров.

4. В рамках проведенного исследования выявлены особенности предоставления платных услуг города Барнаула в оценках потенциальных клиентов данных центров.

5. Определено современное состояние предоставляемых услуг кризисных центров, основные причины и факторы, влияющие на востребованность услуг.

6. Разработаны рекомендации по дальнейшему развитию услуг в кризисных центрах в г. Барнауле с учетом выявленных в ходе исследования потребностей граждан.

**Положения, выносимые на защиту:**

1. Теоретико-методологической основой исследования является структурно-функциональный подход, теории в рамках экономической социологии, социальной работы, а так же социологии предпринимательства.

2. На данный момент востребованность платных услуг кризисных центров находится на низком уровне активности, что было подтверждено в результате опроса потенциальных клиентов. Это объясняется рядом причин: сложная финансовая ситуация, отсутствие доверия к специалистам, низкая мотивированность.

3. Кризисным центрам необходимо развивать рекламу их деятельности, проводить больше работы на сайтах учреждений, что бы

гражданам было доступно максимальная информация, что повлечет повышение востребованности предоставления услуг данными центрами.

4. Основными методами социологического исследования является анкетный опрос потенциальных клиентов города Барнаула, находящихся в конфликтной среде и экспертный опрос представителей кризисных центров.

5. Для развития бизнеса кризисных центров необходимо выполнение комплекса рекомендаций по развитию самой сферы социальной поддержки. А именно разработка местными органами власти дополнительных районных программ поддержки данного бизнеса, равная информационная осведомленность предпринимателей и населения о социальной поддержке, о кризисных центрах и развития кризисных центров в нашем регионе.

**Теоретическая значимость** состоит в том, что работа вносит дополнительный вклад в развитие основных подходов в исследовании кризисных центров как сферы бизнеса, её значимой роли социально-экономического развития для нашего региона.

**Практическая значимость** исследования заключается в том, что полученные в ходе исследования результаты, обобщены и практические предложения могут быть использованы владельцами кризисных центров, которые смогут повысить эффективность своих центров и так же для будущих предпринимателей будет описана ситуация в данной области деятельности.

**Апробация работы.** Полученные результаты были изложены в выступлении на III региональной молодежной научной конференции «Мой выбор – наука» (Барнаул, 2016 г.), и на III региональной конференции «Мой выбор - НАУКА!» (Барнаул 2017 г.); XVIII городская научно-практическая конференция молодых ученых «Молодежь – Барнаулу» (Барнаул, 2016 г.); V Всероссийская студенческая научно - практическая конференция с международным участием «Молодежь XXI века: образование, наука, инновации» (Новосибирск, 2016 г.), и опубликован ряд статей:

1. Брачкова Е.А., Дергунова И.В., Доровских А.С., Жабина А.В. Кризисные центры, как система социальной поддержки населения //

NovaInfo.Ru (Электронный журнал.) - 2016 г. - № 47; URL: <http://novainfo.ru/article/6369>.

2. Брачкова Е.А. Система социальной защиты населения / Брачкова Е.А.// Студенческие исследования: сборник статей / под общ. Ред. Т.А. Мазайлова, Вып 19.. – Барнаул:ИГ «СИ-пресс», 2016. – 89 с.

### **Структура работы**

Магистерская диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы (83 наименований), 2 приложения. Общий объем работы составляет 95 страниц печатного текста.

## **Глава первая. Теоретико-методологические основы исследования платных услуг кризисных центров в системе социальной поддержки населения**

### **1.1 Характеристика социальной системы поддержки населения**

Важной и неотъемлемой частью гуманного общества является всевозможная поддержка и помощь каждому индивидууму. Современное общество направлено на установление и развитие латентных взаимоотношений, на интеграцию и проявление помощи в сложных жизненных ситуациях. Поддержка это подкрепление и усиление общественной среды, позволяющая вселить уверенность в каждом человеке, в каждом государстве. У человека появляется моральная опора, помогающая сохранять жизнеспособность в независимости от пола, расы, возраста, статуса, мировосприятия и мировоззрения, поддержка помогает каждому и каждому она необходима.

В современном обществе в эпоху информатизаций существует огромное множество предоставления различного рода и видов услуг. Помощь гражданам стала выходить на новый уровень, перерастая в целую систему, которая активно видоизменяется и принимает различные уровни предоставления поддержки. Система это огромное множество элементов, взаимосвязанных друг с другом, соединяющихся в единый элемент в одно целое. Социальная система направлена не только на отдельного человека, так же она взаимодействует с социальными группами, коллективами, населением в целом предоставляя комплексное, разностороннее решение разной сложности проблем, обусловленных социальными рисками.

Основным социальным риском является утрата или отсутствие изначально основного источника дохода в силу ограниченных возможностей, возникающих у человека по состоянию здоровья (например, граждане преклонного возраста, беременные женщины, лица с временной и стойкой утратой трудоспособности) или в связи с социальными обстоятельствами (например, осужденные, беженцы, переселенцы, безработные, мигранты).

Социальным рискам подвержен каждый человек, не важна финансовая составляющая жизни, ведь наш мир наполнен не только информатизацией, а так же множеством конфликтов и войн, различные реорганизации и изменения экологического характера. Любые изменения как положительные могут привести к социальному риску, поэтому необходимо обратить особое внимание на социальную защиту населения [4, С. 12].

Концепция социальной защиты общества – это комплекс экономических, социальных и правовых гарантий и мер, специализированных для различных категорий населения, направленный на поддержание достойного уровня жизни, основывающейся на принципах человеколюбия и милосердия по отношению к данной категории населения со стороны государства и общества. Как теория и практическая деятельность поддержки людям в сложных жизненных ситуациях социальная защита имеет глубокие корни, ведь данное направление появилось на начальном этапе развития человека и основывалось на традициях, ритуалах, нормах и обычаях. Помощь людям в удовлетворении первостепенных потребностей, поддержании их физической жизни, способствовала их приспособлению к неблагоприятным условиям среды, сохранению преемственности и целостности культуры, а именно проявляясь в национальных традициях, закрепивших социокультурные принципы реагирования на изменения в жизненном сценарии человека [10, С. 22].

Все чаще и больше государство стало выступать гарантом социальной поддержки и защиты граждан, после процессов развития культуры, цивилизации, а так же в ходе развития технического прогресса. Социальная защита населения, после появления и развития рыночной системы, стала выделенной деятельностью. Данная деятельность с течением времени начала обретать новый смысл и новые функционалы. В первую очередь социальная поддержка населения выступает как защита от негативных влияний рыночных отношений. А так же она является неотделимым элементом экономической системы. Главное направление социальной поддержки на тех, кто не может самостоятельно обеспечить себе достойное проживание, как финансовое, так и

духовное. Социальная защита отдельных категорий населения включает в себя разнообразные юридические и практические действия в их интересах. В силу этого все мероприятия по социальной защите предполагают адресность социальной деятельности с учетом особенностей той или иной категории.

Если рассматривать понятие социальная защита граждан, то в широком смысле это направление внутренней политики правительства. Она ориентирована на обеспечение конституционных прав людей и минимальных гарантий. Социальная поддержка оказывается вне зависимости от пола, возраста, национальности, места проживания. Защита гарантируется относительно всех прав и свобод личности. Оказываемая социальная поддержка учитывается не только на уровне всего общества и рыночной системы, но и на уровне индивида его семьи или его социальной группы. Социальные службы – предприятия и учреждения независимо от форм собственности, предоставляющие социальные услуги, а также граждане, занимающиеся предпринимательской деятельностью по социальному обслуживанию населения без образования юридического лица [39, С. 40].

К государственным социальным службам относятся органы управления, учреждения и предприятия социального обслуживания системы социальной защиты населения, а также министерства и ведомства Российской Федерации, к компетенции которых относится социальное обслуживание и социальная помощь населению. Бюджетное учреждение может быть создано в сферах науки, образования, здравоохранения, культуры, социальной защиты, занятости населения, физической культуры и спорта, а также в иных сферах. Оно осуществляет деятельность, связанную с выполнением работ, оказанием услуг, в соответствии с государственным заданием, от выполнения которого оно не вправе отказаться. Финансовое обеспечение выполнения этого задания осуществляется в виде субсидий из соответствующего бюджета. Социальные услуги - действия по оказанию клиенту социальной службы помощи. К муниципальным социальным службам относятся учреждения и предприятия социального обслуживания, находящиеся в ведении органов местного



самоуправления. К негосударственным социальным службам относятся учреждения и предприятия социального обслуживания, создаваемые благотворительными, общественными, религиозными и другими организациями и частными лицами. Клиент социальной службы - гражданин, находящийся в сложной жизненной ситуации.

Социальное обслуживание должно соответствовать государственным стандартам, которые устанавливают основные требования к объему и качеству социальных услуг, порядку и условиям их оказания. Основание для предоставления гражданину социального обслуживания является сложная жизненная ситуация. Эта ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина: инвалидность, неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, болезнью, сиротство, безнадзорность, малообеспеченность, безработица, отсутствие определенного места жительства, конфликты и жестокое обращение в семье [39, С. 44].

Понятие «трудная жизненная ситуация» относится к числу понятий, наиболее часто употребляемых в учебной и научной литературе по психологии, социологии, социальной работе, и рассматривается как разновидность социальных ситуаций, изучением которых занимались такие исследователи и ученые, как Л.С. Выготский, Б.Г. Ананьев, Б.Ф. Ломов, К. Левин, Л.И. Анцыферова, Л.Ф. Бурлачук, Н.В. Гришина, Ю.Н. Емельянов, Е.В.Коржова, С.В. Ковалев, А.В. Филиппов, Н.Г. Осухова, М. Тышкова, Н.Ф. Басов, Е.А. Петрова.

Как отмечает Петрова Е.А. на сегодняшний день часто понятие «трудная жизненная ситуация» заменяется похожими понятиями, такими как:

- ситуация социальной нестабильности (по Э.Д. Телегину, Н.Ф. Наумовой, В.В. Антипову, Б.А. Сосновскому);
- стрессогенная ситуация (по Л. Пельцман, А.К. Болотовой);
- кризисная ситуация (по А.К. Болотовой);
- критическая ситуация (по Ф.Е. Василюку);
- неопределенная ситуация (по Г.Н. Солнцевой);

- переломная ситуация (по Л.И. Анцыферовой);
- экстремальная ситуация (по М.Ш. Магомед-Эминову).

Кризисные явления это всегда вызывает огромный дискомфорт. Не важно, что именно затрагивает кризис физическое состояние, личную жизнь, карьеру, взаимоотношения с друзьями для человека это выбивание из привычного ритма. Вам становится больно, обидно может начаться стрессовая ситуация, приводящая к депрессии. Однако можно смягчить неизбежные, встроенные в природу человека кризисы и избежать тех, которые являются результатом неправильного выбора самого человека [29, С. 34].

Кризис – это некие противоречия, сложности, которые приобретают непреодолимость и становятся для человека пиковой точкой. Есть ряд так называемых нормативных кризисов, через которые человек проходит в течение всей жизни: кризис одного года, трех лет, переходного возраста. Важен возрастной кризис «пересадки корней», когда человек как бы переходит в иную информационную коммуникативную среду.

Первый важный этап в череде кризисных периодов - от 3 до 7 лет. Его еще называют периодом «укрепления корней». В это время формируется глобальное отношение к миру: безопасен ли он или враждебен. И отношение это вырастает из того, что чувствует малыш в семье, любим он и принимаем или, в силу тех или иных причин, он вынужден «выживать». Это весьма значимый промежуток времени, когда ребенок начинает чувствовать мир, отношение мира к нему, от этого начинает формироваться самооценка и реакция на окружение. С этого момента начинает формироваться любознательность желание познавать мир и себя и многое другое. Такой ребенок вырастет с чувством значимости собственных усилий: « Я буду стараться, а мир вокруг меня поддержит ». Люди вырастают и получаются оптимистами, не боящимися самостоятельности и принятия решений Недоверие же к миру взрослых (а значит к миру вообще) формирует человека вечно сомневающегося, безынициативного, апатичного. В дальнейшем такие люди не способны принимать себя и окружение, имеют массу комплексов,

сжаты, и реакции на мир чаще всего не обоснованы, такие люди склонны к вредным привычкам, им так же вовсе не знакомо чувство доверия к другому человеку [29, С. 84].

Более трудный для каждого человека это подростковый кризис в период с 10 до 16 лет, он воспринимается с большой остротой. Это переход от детства к взрослости, начинается сравнение себя с другими, появляется соперничество и чаще всего оно «не здоровое», и самое главное начинается проблемы с оценкой себя в глаза других, сопутствующие физическое изменение влечет массу страхов и негативного поведения. Задача, которая стоит в этот период перед человеком - определить меру собственной независимости, свой психологический статус, границы своего Я среди других. Главным опытом является взаимодействие с взрослым миром в кругу сверстников, родители и семья становятся на второй план. В данный период человека начинает понимать социальные правила и нормы жизни, которые необходимо принять.

Позитивное разрешение этого кризиса приводит к еще большему укреплению самооценки, уверенности в собственных силах, что «я все могу сам». В случае не разрешения кризиса начинает появляться зависимость от более влиятельных, уверенных и сильных сверстников, когда их мотивации жизни становятся приоритетными. Появляется неуверенность в себе и отсутствует вера в себя и свои возможности. Злоба, агрессия, зависть, зависимость от чужого мнения - вот те качества, которые человек, не прошедший второй кризис несет по всей своей дальнейшей жизни.

Третий кризисный период (от 18 до 22 лет) связан с поиском собственного места в этом сложном мире. Начинает приходить понимание внешнего мира, зачастую это смена обстановки, среды обитания, окружение, приходит понимание того, что мир намного сложнее и непредсказуем, чем казался до сих пор. В этот период идет поиск собственного пути, когда мы выбираем себе профессию, работу, строим личную жизнь, закрепляем себя во взаимоотношениях со сверстниками. На этом этапе опять может появиться неудовлетворенность собой, страх, что «я не соответствую, я не смогу». Этот

период очень важен и при неудачном прохождении есть возможность упустить время, использовать понапрасну свои силы, стать неуспешным человеком. Комплексы могут навсегда остаться внутри вас, необходимо будет спрятаться за кем-то влиятельным, кто решит ваши вопросы или, наоборот начать отрицать всяческие авторитеты, но при этом не предлагать ничего своего, ограничиться только протестом, без конструктивных решений и путей. Удачное прохождение такого кризиса свидетельствует об умении позитивно реагировать на сложности, умение быстро принимать решения и нести за них ответственность, атак же научиться принимать себя со всеми недостатками и достоинствами [50, С. 74].

Следующий кризис (22 – 27 лет), при условии его благополучного прохождения, приносит нам умение без страха что - то менять в своей жизни, в зависимости от того, как меняемся мы сами. Для этого надо преодолеть в себе некий «абсолютизм», заставляющий нас верить в то, что все, что сделано в жизни к этому моменту - это навсегда и ничего нового уже не будет. Главным достижением прохождения этого кризиса является принятие перемен, вера в необходимость изменений и экспериментов, начинать что-то заново, воплощать мечты. Только при условии такого подхода можно успешно миновать следующий кризис, который называют «коррекцией жизненных планов», «переоценкой установок» [5, С. 41]. Наступает этот кризис где - то в возрасте 32 – 37 лет, когда уже накоплен опыт во взаимоотношениях с окружающими, в карьере, в семье, когда уже получены многие серьезные жизненные результаты. Если у вас хватило мужества признать ошибки и скорректировать свою жизнь, свои планы, то выход из данного кризиса – новый приток свежих сил, открытием перспектив и возможностей. Если же начать все с начала оказалось невозможным, период этот будет для вас скорее разрушительным, чем конструктивным.

Самый сложных этапов – 37 – 45 лет. Мы впервые отчетливо осознаем, что жизнь не бесконечна, что все тяжелее тащить на себе «лишний груз», что необходимо сконцентрироваться на главном. Карьера, семья, связи - все это не

только устоялось, но еще и обросло множеством ненужных, досадных условностей и обязанностей, которые приходится соблюдать, потому, что «так надо». На этой стадии происходит борьба между желанием расти, развиваться и состоянием «болота», застоя.

После 45 лет начинается период второй молодости, причем не только у женщин, но и у мужчин. По словам одного из западных психологов, мы, наконец, перестаем измерять свой возраст числом прожитых лет и начинаем мыслить в категориях времени, которое еще предстоит прожить. Самыми незащищенными в течение этого кризиса оказываются женщины, они начинают считать себя домработницами, их приводит в отчаяние мысли о прошедшей молодости, о выросших детях. В данный период женщины направляют все свои силы на изменение домашней обстановки. Многие воспринимают этот кризис как потерю смысла жизни, другие напротив, видят в таком неизбежном повороте событий возможность для дальнейшего роста и развития. Во многом это зависит, как были пройдены предыдущие возрастные кризисы. Данный период может повлиять на открытие новых талантов и умений, на развитие карьеры, ведь человек начинает думать не только о семье, но и о том, что настанет после его жизни в памяти общества [57, С. 92].

После пятидесяти лет начинается возраст «осмысленной зрелости». Мы начинаем действовать, руководствуясь собственными приоритетами и интересами больше, чем когда бы то ни было. Однако личная свобода далеко не всегда кажется подарком судьбы, многие начинают с остротой ощущать собственное одиночество, отсутствие важных дел и интересов. Отсюда - горечь и разочарование в прожитой жизни, ее бесполезности и пустоты. Но страшнее всего - одиночество. Это в случае негативного развития кризиса из-за того, что предыдущие были пройдены «с ошибками». В позитивном варианте развития - человек начинает видеть для себя новые перспективы, не обесценивая прежних заслуг, ищут новые сферы приложения для своего жизненного опыта, мудрости, любви, творческих сил.

Определение общества как кризисного непосредственно основано на том,

как это общество себя идентифицирует. Кризис рассматривается в зависимости от выполнения институтов своих функций в обществе. Функции, таких институтов как религия, государство, семья основываются на обеспечении базовых потребностей личности (пища, сон, безопасность, любовь, уважение, реализация талантов). То общество, где происходит дисфункция социальных институтов, и базовые потребности личности не удовлетворены, может рассматриваться как кризисное.

Глубина упадка в обществе определяется тем, в какой степени невозможным для личности является удовлетворение её базовых потребностей. В свою очередь благосостояние и сформированность общества выражается в том, насколько полно удовлетворило потребности каждого индивидуума. Придерживаясь, данной логике в нашем переломном мире положение каждого из нас прямо пропорционально дисфункции социальных институтов в обществе. Образцами обществ, где глубина кризиса очень велика, являются общества в состоянии войн, массовых эпидемий. Дисфункция институтов происходит время от времени в любом обществе и может быть катализатором для развития своевременных социально-активных действий со стороны членов общества [63, С. 22].

В случае отсутствия методов, форм и норм с целью удовлетворения базисных нужд запускаются неконструктивные методы их удовлетворения. Такое положение может привести к нарушению общественного порядка, например появлению сектантства, вандализма, террористических актов. Отсутствие предсказуемости в обществе, защищённости, и социальной принадлежности повысят уровень агрессивности. Если человек не может найти себя в обществе, не может реализовать свои способности, таланты, выполнить свою миссию на земле, то вероятнее всего это все приведет к кризису идентичности, потере смысла жизни и самоубийству. В случае дисфункции институтов, есть опасность регрессии приводит к низшим форма развития, как общества в целом, так и деградации его членов в отдельности. В кризисном обществе главную роль в успешности адаптации играют такие качества как

рациональность, критичность и саморефлексию, предыдущий опыт прохождения через стрессовые ситуации, в ходе которого вырабатываются психологическая гибкость и адаптивные способности, а также психическое и физическое состояние человека. В основном кризисный социум влияет на личность, которая не имеет возможности воспользоваться общественными ресурсами в силу дисфункциональности институтов этого общества, что усложняет процесс социальной адаптации [33, С. 112].

В последнее время в социуме можно пронаблюдать галопирующий рост девиантных явлений, мы уже имеем право сделать вывод о криминализации всей системы общественных отношений. Распад и деформирование классических ценностей общества сопровождается увеличением чрезвычайных и напряженных ситуаций, результатом которых является обострение психического травматизма населения. Угроза накопления девиантного поведения в мире стала общенациональной проблемой. Социальные последствия её дальнейшего игнорирования имеют все шансы всерьёз оказать влияние в общественно-политической жизни. Главным результатом углубления социально-экономического упадка становится безработица. В настоящее время сокращение объёмов производства сопровождается лавинообразным увеличением стоимости ключевых товаров, продуктов предметов повседневного спроса и услуги.

На сегодняшний день в мире сложилась такая ситуация, при которой происходит несовместимость интересов в нижних и верхних слоях, где социальные противоречия перерастают в острые конфликты и способны спровоцировать взрыв. Противоборство согласно направлению «состоятельные - нищие» расширяется несовместимостью политических расположений среди лиц, относящихся к одному и тому же имущественному слою. Из числа лиц с низким уровнем доходов оказались и квалифицированные рабочие, и инженерно - промышленный штат, и часть общества. При таком составе общество имущественная дифференциация не приводит к гармонизации взаимоотношений: политические симпатии, характеризующие гражданский

выбор, в том числе и при голосовании, формируются без учёта имущественного положения. В подобных обстоятельствах одним единственным методом возобновления концепции общественного спокойствия оказывается диктатура личности, опирающаяся не на национальное согласие и не на интересы одной группы населения, а в репрессивные возможности страны. Положение социальной сферы говорит о том, что полагаться в кратчайший период на выработку и реализацию результативной общественной политики не доводится, так как требования, необходимые для развития социальной политики, сейчас никак не сформировались. Не имеется финансовая основа, следует сформировать характеристику социальной политики. Экономические переустройства, проводимые в государстве, начиная с 1991 года, были нацелены на достижение формальных признаков рыночной системы, на недоверие стремительное формирование класса собственников. Преобразования, способные гарантировать активное формирование хозяйственного комплекса, подъём его производительности в России не проводилось. В духовной жизни общества усиливается упадок нравственности. Коммерциализация науки, культуры и образования накапливает разрушительный потенциал деградации личности [11, С. 91].

В Российской Федерации, пожалуй, как ни в одной стране, революционность пронизывает общественное сознание и определяет методы решения назревающих проблем. На линию новаторского переворота Россия вступила в XX столетие и путём революционного экспериментирования его заканчивает. Революционность, принявшая форму необольшевизма, подавляет демократически настроенную российскую элиту, исповедующую философию естественной эволюции, и остаётся решающим фактором политики. Трансформация на эволюционную, цивилизованную модель политических действий считается важным обстоятельством развития и реализации формирования и осуществления эффективной общественной политики.

Концепция государственной общественной помощи в любом государстве складывались с учетом исторических обстоятельств и, невзирая на схожесть и



однородность решаемых задач, имеют различия в подходах, методах и организационном оформлении. Для того чтобы осуществлять такую политику, правительство должно иметь немалые материальные ресурсы, с помощью которых происходит корректировка исходных возможностей человека. Материальные ресурсы, равно как итог страховой и налоговой политической деятельности, накапливаются в основном за счет более богатых слоев населения, а распределяются в интересах бедных. Вслед за очередным экономическим упадком западных стран в конце 70-х начале 80-х гг. сама концепция «государства всеобщего благосостояния» подвергается критике.

Исследования минувших лет показывают, что многочисленные принятые ранее формулировки должны быть пересмотрены. Концепции и формы общественной политики различных стран испытывают изменения, причем модификации социальных программ являются адаптивными к изменившимся социально-экономическим условиям и потребностям людей, социальных групп и населения в целом. На сегодняшний день понятно, что главным считается вопрос не о том, должно ли существовать государство всеобщего благосостояния, а скорее, какой вид общественной политической деятельности становится необходим для упорядочивания общественного строя [16, С. 38].

Ко второй половине 80-х гг., согласно суждениям ведущих специалистов цивилизованных государств и основных международных организаций, концепция общественного обеспечения в западных странах осуществила установленные перед ней в послевоенный период задачи по обеспечению охвата жителей различными социальными выплатами, а также соответственных объемов этих выплат. На первый план в 90-е гг. становится цель приспособления системы общественного обеспечения к поменявшимся обстоятельствам финансового формирования.

В конце XX в. модель «государства всеобщего благоденствия» подвергается радикальной перестройки в основе концепции неоконсерватизма, наиболее ярые сторонники которой - Р. Рейган и М.Тэтчер, не без основания считали, что постоянный бюджетный дефицит приводит к экономической

катастрофе и предлагали существенно сократить государственное финансирование социальной сферы. В начале 90-х гг. правительства многих стран предприняли шаги, нацеленные на снижение муниципальных общественных затрат.

Меры, предпринимаемые правительствами западноевропейских государств по реформе «государства благосостояния», ориентированы на формирование установление строгого контролирования за расходом муниципальных средств на социальное обеспечение, снижение экономических издержек в данной области, сопряжены с коррупцией и излишней бюрократизацией. Предоставляются налоговые привилегии с целью формирования негосударственных пенсионных фондов. При назначении пособий абсолютно во всех странах проводится проверка нуждаемости претендентов на их приобретение. Становятся платными некоторые социальные услуги, ранее предоставлявшиеся населению бесплатно. В некоторых странах рассматривается вопрос о повышении пенсионного возраста. Государственные стипендии во многих случаях заменяются займами [27, С. 58]. Безусловно, ни одна из западноевропейских стран не планирует полностью отказываться от «государственного благосостояния»: слишком укоренилось в сознании людей мысль о том, что правительство должно заботиться о нуждающихся, и слишком велико противодействие населения различным попыткам сократить социальные расходы государства. Однако и политические деятели левоцентристского толка признают необходимость продолжения реформ системы социального обеспечения в странах Запада.

Когда речь идет о применении тех или иных модификаций общественного формирования, необходимо понимать, что в реальной практике сегодняшнего дня они не существуют в безупречном варианте. В государствах Европы, используются гибридные модификации, ориентированные на собственные национальные особенности, уровень экономического развития, политическую ориентацию, традиции. Но все же в каждом случае социальная практика основывается на одной из трех вышеназванных модификаций.

Россия переживает следующую историческую эпоху, характеризующуюся кризисами политической и экономической системы, пересмотром законодательной базы, реорганизацией системы государственного самоуправления, переустройством. Все эти процессы не могут не отражаться на психологическом состоянии людей, их физическом здоровье, материально-финансовом благополучии, что приводит к переоценке жизненных ценностей и установок, изменению представлений о социально допустимом поведении и то, что 20-30 лет не принималось социумом, в настоящее время становится обыденным и, более того, оправданным. В данный период времени становится столь значительным появление кризисных центров, как основы социальной поддержки граждан.

## **1.2 Теоретические основы изучения услуг кризисных центров**

Общественная помощь и защита граждан, как ранее уже отмечалось, неотъемлемая часть государственной поддержки населения. Анализируя определение предмета и содержания понятия «социальная защита» применяем два подхода: широкий, охватывающий все стороны жизнедеятельности человека в процессе труда, и узкий, охватывающий социальное страхование и общественную поддержку.

В действующем законодательстве Российской Федерации понятие «социальная защита» подразумевает политику государства, направленную на обеспечение прав и гарантий человека в сфере уровня и качества жизни. Основные права в сфере социальной защиты, закреплены в ст. 18 Конституции РФ. По Конституции регулирование социальной защиты (поддержки) населения относится к совместному ведению Российской Федерации и её субъектов. Социальная защита оказывается не только на уровне государства, а так же на уровне индивидуальной деятельности граждан. В настоящий период времени стало столь актуально и востребовано оказание услуг коммерческими центрами помощи. Область услуг и услуга как достаточно непростое социальное проявление выступает объектом исследования различных наук:

экономики, маркетинга, менеджмента, социологии, права, информатики, психологии и других. В рамках исследовательских парадигм, каждая из которых актуализирует единичные аспекты обслуживания, наиболее значимые для той или иной научной области, разрабатываются основы и технологические процессы производителя и потребителя услуги, выявляются эффективные механизмы подобного взаимодействия [73, С. 212].

Предметом финансовой концепции сферы услуг должна стать сама услуга, рассматриваемая как особый продукт и предмет финансовой деятельности, обладающий особыми свойствами; предметом является совокупность экономических, управленческих, организационных, финансовых, социальных отношений, возникающих в процессе производства, продвижения и потребления услуги. Субъектами обозначивают, как физические, так и юридические лица, участвующие в процессе социально-экономических взаимоотношений в области услуг. На сегодняшний момент «Услуга» является понятием, интерпретация которого еще продолжается в экономической науке. По законодательству Российской Федерации - это предпринимательская деятельность, нацеленная на удовлетворение нужд других лиц, за исключением деятельности, осуществляемой на базе трудовых правоотношений.

На сегодня существует несколько признанных теоретических моделей изучения услуг, создателями которых являются такие признанные ученые, как Л. Берри, А. Парасураман, Д. Ратмел, Л. Эйглие, Е. Лангеард, В. Зейтхамл, М. Битнер, Ф. Котлер, Э. Гаммессон, К. Гренроос. Услуга так же, как и физический продукт, является реакцией производителя на запросы рынка и, следовательно, имеет свою потребительную стоимость. Это предопределяет ее товарный характер, который выражается в способности удовлетворить потребности людей с помощью ее (услуги) приобретения, использования и потребления. Достаточно емко развитие теоретического обеспечения услуг в контексте развития классической теории услуг представлено в статье Е.П. Дятла и Н.В. Голомолзиной. Они выделяют, что основой услуги является информация. Отмечается, что информация является редким благом только в том случае, если

она превращается в объект собственности, который всегда имеет вещное содержание, даже если она фиксируется на бумажном или электронном носителе авторского права. Некоторыми авторами выделяются уникальные свойства услуг, например М. Мак-Дональд и Э. Пэйн приписывают услугам четыре качества: неосвязаемость – услуги в значительной степени абстрактны и именно неосвязаемы; гетерогенность – услуги бывают исключительно разнообразными; неотделимость – услуги обычно создаются и потребляются одновременно и при участии самого потребителя; недолговечность – услуги невозможно хранить на складе [3, С. 114].

Имеется множество различных типов и видов услуг. Относительно их разделяют следующим образом: коммуникационные – это услуги транспорта, связи; они способствуют продвижению грузов, людей, передаче информации; распределительные – торговля, сбыт, складское хозяйство, связанное с процессом реализации материальных благ. Они позволяют связать сферы производства потребления и снизить затраты в процессе реализации продукции; деловые – финансовые, страховые услуги, услуги аудита, лизинга, маркетинга и т.п. Эти услуги нацелены не только на удовлетворение личных интересов, но и на создание необходимых предпосылок для хозяйственной деятельности в разных сферах экономики.

В современной научной литературе изучению категории «услуга» уделяется значительное внимание. В работах выясняется экономическая природа услуг, уточняется экономическая трактовка этой категории, определяются перспективные направления всей сервисной сферы в рамках рыночной трансформации общества. Учитывая всю сложность и условность трактовки такого многогранного понятия, каким является услуга, можно предложить следующее определение: услуга – это хозяйственная деятельность, направленная на удовлетворение потребностей заказчиков – физических и/или юридических лиц – путем предоставления им духовных, социальных, материальных благ или создающая условия для потребления указанных благ. Услуга является специфическим продуктом, произведенным по требованию

заказчика, и выражается в изменении условий потребления продукта или в изменении состояния самого потребителя [48, С. 101].

Однако необходимо отметить, что в настоящее время не существует завершенной теории услуг, которая систематизировала бы имеющиеся методологические и практические подходы к изучению и управлению этой сферой. В данном случае сформулирован в основном ряд теоретических положений, освещающих исследуемый феномен с разных точек зрения. Разработка целостной теории услуг помогла бы решить не только теоретико-методологические проблемы, которые имеют место в данной области, но и многие практические вопросы, которые обусловлены особенностями услуги как товара. Эти особенности часто не позволяют применить к сфере услуг нормативно-правовые документы, которые достаточно эффективно используются для регулирования товарно-денежных отношений на рынках традиционных товаров [36, С. 24].

В этой связи представляется актуальной важной разработкой концептуальных основ теории услуг, которая могла бы стать объединяющим принципом исследования в разных предметных областях и явиться, в том числе базой для разработки эффективных механизмов управления в сфере услуг. Услуга есть потребительная стоимость труда не как продукта – результата предыдущей деятельности, а как самой деятельности; неосозаемое действие, не приводящее к владению чем-либо. Ее предоставление может быть связано с материальным продуктом. Обязательным элементом теории услуг является изучение экономических основ и особенностей их производства, предоставления и потребления в рамках рыночной экономики. Наличие предприятий и организаций разных форм собственности, организационно-правовых форм, относящихся к различным секторам экономики, требует дифференцированных подходов к постановке целей и определения стратегии их деятельности, формированию источников ресурсного обеспечения деятельности, построению критериев эффективности функционирования, обеспечению адекватной кадровой политики и созданию системы отношений с

внешними участниками процесса производства услуг. При разработке теории услуг необходимо учитывать специфику этой сферы деятельности, которая определяется технологическим процессом, целями деятельности, ресурсами и источниками финансирования, кадровой политикой, сегментом потребителей, приемами менеджмента и концепциями маркетинга, особенностями продвижения и коммуникации, а зачастую и формой собственности [32, С. 18].

В ряду перечисленных основных концептуальных направлений, которые могли бы быть включены в теорию услуг, наиболее актуальными являются направления, связанные с экономикой и управлением в сфере услуг. Интерес к данной проблематике проявляют как отечественные, так и зарубежные исследователи, которые рассматривают в своих работах теоретические и прикладные вопросы экономики и управления указанной сферой. Тем не менее, несмотря на все возрастающий интерес к указанным проблемам, до сих пор отсутствует единое мнение по разным аспектам управления сферой услуг, нет и полного единства на уровне терминологического поля, относящегося к данной сфере.

Существующие в настоящее время классификации в сфере услуг требуют дальнейшего уточнения и систематизации, что обуславливает важность определения главных и второстепенных критериев классификации указанных услуг. Подобные вопросы невозможно решить без теоретического осмысления сущности услуги, однако их исследование имеет в значительной степени и прикладное значение, поскольку специфика технологии производства в сфере услуг, ресурсная составляющая и целевая установка непосредственно определяют систему менеджмента и маркетинга в сфере услуг.

Учитывая особенности услуги, можно выделить следующие характеристики ее предоставления: требования к услуге должны быть, четко определены как характеристики, поддающиеся наблюдению и оценке потребителем; в большинстве случаев управление услугой и характеристики предоставления услуги могут быть достигнуты только путем обеспечения управления процессом предоставления услуги. Характеристика услуги или

процесса ее предоставления может иметь количественное выражение (подвергаться измерению) или качественное выражение (подвергаться сопоставлению по качеству) в зависимости от того, как и кем, дается оценка - сервисной организацией или потребителем [68, С. 192].

Технологические особенности производства услуг непосредственно взаимосвязаны с проблемами формирования и установления систем стандартизации. Вопросы унификации, стандартизации и сертификации применительно к услугам можно отнести к наиболее сложным для разработки. В современных публикациях, посвященных услугам, много внимания уделяется управлению качеством, приводятся модели качества услуг, описываются этапы измерения качества с использованием различных методик, однако до сих пор остается актуальным вопрос о том, что такое качество услуги.

В современных условиях особую значимость и актуальность для правового регулирования услуг представляет решение вопроса и установление в договоре требований о качестве. Значительная доля услуг предоставляется клиенту непосредственно работником организации или учреждения сферы услуг. Поэтому качество предоставляемых услуг в решающей степени зависит не только от стабильных факторов, но и от многих изменяющихся факторов. Существующие в экономической литературе определения качества оказываемой услуги в большей степени ориентированы на материальные услуги, оценка свойств которых во многом совпадает с оценкой вещей и результатов работ. Если в договоре подряда необходимо достижение овеществленного результата, то для услуг наличие результата по общему правилу является факультативным и не обязательным условием для надлежащего исполнения [28, С. 46].

Следует отметить, что попытки применить в сфере оказания услуг подходы к определению качества, оправдавшие себя в сфере материального производства, часто оказываются несостоятельными по ряду причин, а именно: оказание услуг имеет творческий характер и оценивается непосредственно ее потребителем; оказание услуги и ее потребление осуществляется зачастую



одновременно; многообразие требований потребителей услуг затрудняет стандартизацию процесса оказания услуг. В связи с этим необходимо указать, что не все свойства услуги влияют на оценку ее качества, а только та совокупность, которая определяется потребностями клиента. Поэтому большинство параметров качества той или иной услуги носит эмпирический характер. С точки зрения заказчика, под качеством услуги понимается своеобразная форма мнения, которая является результатом сравнения ожиданий качества до потребления услуги с непосредственным восприятием качества в момент и после ее потребления. Представления о них можно получить только после предоставления услуги или в процессе ее реализации.

Кроме того, на качество услуги влияет масса сопутствующих обстоятельств (скорость оказания услуги, комплексный характер услуги и ее дополняемость другими видами услуг и т.п.). Данные обстоятельства затрудняют установление стандартов качества услуги, хотя именно в этом направлении предпринимаются основные усилия по достижению постоянства качества. Непостоянство качества обусловлено также индивидуальным характером многих видов услуг, зависимостью необходимого качества услуги от индивидуальных запросов конкретного потребителя. Вышеизложенное свидетельствует, что вопрос формирования критериев оценки качества услуг составляет одну из сложнейших проблем правоприменительной деятельности.

В то же время качество оказания консультационных услуг во многом связано с профессиональными качествами исполнителя - как самого консультанта, так и консультационной фирмы. Анализ доктринальных подходов к критериям оценки качества консультационной услуги позволяет выделить основу ее пяти составляющих элементов:

- 1) информационные показатели, характеризующие информационную обеспеченность клиентов (опыт работы в данной сфере услуг, объем реализации услуг за предшествующие периоды, информация об основных параметрах предоставления консультационных услуг, ее полнота и актуальность, наличие рекламных материалов; причем данная информация

должна быть предоставлена в разрезе отдельных видов консультационных услуг);

2) квалификационные требования, характеризующие профессионализм консультационной фирмы;

3) профессиональные качества консультанта (специальное образование, стаж работы, профиль деятельности - специализация);

4) профессиональность исполнения (отсутствие возвратов на исправление, количество отказов в консультационной услуге, технический уровень исполнения услуги, выполнение услуги в установленные сроки, количество услуг с использованием новых видов и форм обслуживания и др.);

5) качество обслуживания (эргономичность, этичность).

Проводимые реформы, особенно в социальной сфере, должны преследовать определенный положительный эффект. Задача государственной власти состоит в таком построении социальной стратегии, чтобы одновременно решить несколько социальных проблем, получив максимальный эффект при минимальных ресурсных вложениях. Можно выделить, как минимум, два компонента социального эффекта от рыночных преобразований в сфере оказания социальных услуг. Первый - это увеличение занятости в сфере социального обслуживания населения. Второй - повышение доступности и качества предоставляемых социальных услуг, максимальное удовлетворение спроса на социальные услуги со стороны потребителей [12, С. 83].

Для решения задач в сфере потребления, обеспечения минимальных государственных социальных гарантий гражданам используются главным образом минимальные социальные стандарты. Социальные стандарты - совокупность требований, которые общество предъявляет к уровню и качеству жизни, определяемым состоянием экономики и различающимся в зависимости от принадлежности человека к той или иной социальной, региональной или профессиональной группе. Эти требования учитываются государством в качестве инструмента управления социальным развитием при выработке социально-экономической политики, реализации социальных программ,

закреплении и обеспечении социальных гарантий гражданам и при решении других задач. В этом случае социальные стандарты приобретают вид четко зафиксированных нормативов, имеющих обязательный или рекомендательный характер. Круг таких стандартов ограничивается наиболее важными видами выплат населению, а также услуг учреждений и организаций социальной сферы, финансируемыми за счет бюджетов различных уровней и государственных внебюджетных фондов. При разработке минимальных социальных стандартов необходимо определять количественные параметры по основным показателям, характеризующим удовлетворение основных социальных потребностей разных категорий граждан.

Минимальные социальные стандарты в сфере социального обслуживания населения предусматривают: набор общедоступных и бесплатных услуг государственных и муниципальных учреждений социального обслуживания населения, финансируемых за счет бюджетов разных уровней, определяемых федеральными законами; нормы и нормативы обеспеченности населения услугами учреждений социального обслуживания, устанавливаемые Правительством РФ. Обеспечение государственных стандартов имеет приоритетное значение при формировании и исполнении бюджетов соответствующих уровней.

При разработке перечня платных социальных услуг и тарифной сетки необходимо учитывать возможности и интересы населения, не нарушая при этом экономической целесообразности. Желательно, чтобы дополнительные социальные услуги приносили прибыль, направляемую на развитие системы бесплатного социального обслуживания и повышение материальной заинтересованности работников социальной сферы в качественном профессиональном труде. При обращении за получением услуги в центры помощи граждане могут находиться в стрессовой ситуации, тем более в таком случае необходимо наличие тарифной сетки, плана по которому будет действовать не только поставщик услуги, но и потребитель. В таких организациях людям необходимо знать, за что они платят, ведь в таком

состоянии они могут быть легко управляемы и могут не распознать некачественное предоставление услуг. Для кризисных центров необходимо обязательно наличие стандартов предоставления услуг, когда человек обращается за помощью для получения услуги, влияющей на его внутреннее состояние, то крайне важна систематизация дабы не произошло непонимание и подрыв репутации организации.

### **1.3. Методология и методика социологического исследования платных услуг в кризисных центрах г. Барнаула**

В современном мире всё чаще стали открываться центры помощи граждан, данный вид социальной помощи приобрел предпринимательский уклон. От своевременности и правильности внедрения расширенного предоставления платных услуг государственных кризисных центров зависит будущее центров помощи и возможность получения гражданами по низкой оплате или частично плате специализированной помощи.

Объект: кризисные центры в системе социальной поддержки населения.

Предмет: платные услуги в кризисных центрах.

Цель: исследовать востребованность платных услуг кризисных центров в системе социальной поддержки населения и разработать рекомендации по совершенствованию предоставляемых услуг.

Исходя из поставленной цели, определены следующие **задачи**:

1. Выявить и охарактеризовать основные подходы к изучению понятия платные услуги.
2. Охарактеризовать социальную систему поддержки населения
3. Описать все разнообразие существующих в городе Барнауле центров поддержки населения.
4. Определить методологию наиболее адекватную к исследованию.
5. Составить программу и определить методологию социального исследования.
6. Проанализировать особенности предоставления услуг кризисными центрами.

7. Проанализировать востребованность платных услуг кризисных центров.

8. Разработать рекомендации по совершенствованию системы предоставления услуг в кризисных центрах.

**Гипотезы:**

1) Кризисные центры являются неотъемлемым и эффективным элементом социальной поддержки населения;

2) Основная причина низкой востребованности кризисных центров заключается в неинформированности граждан;

3) Одной из основных причин отказа от обращения в платные кризисные центры является тяжелое материальное положение граждан;

4) Большинство кризисных центров однотипны и имеют высокую стоимость предоставляемых услуг.

5) Уровень предоставления качественных услуг кризисными центрами достаточно низкий, вследствие не компетенции сотрудников центров помощи.

6) Востребованность услуг кризисных центров повысится при наличии новой системы ценообразования.

**Методы исследования:** 1) традиционный анализ литературы; 2) анкетный опрос потенциальных клиентов кризисных центров; 3) экспертный опрос специалистов кризисных центров.

В качестве основных методов сбора информации магистерского исследования выбраны:

Традиционный анализ документов. Исследование научной литературы, нормативно-правовых актов необходимо для анализа современной ситуации, восприятия различных точек зрения на изучаемую проблему, а также степени изученности рассматриваемой проблемы.

Анкетный опрос потенциальных клиентов кризисных центров позволит исследователю понять насколько информированы о кризисных центрах респонденты. Узнать не только какой теоретической информацией владеют

жители города, но и выявить по каким причинам обращаются в центры и за получение каких услуг.

Анализ данных будет производиться с помощью пакета программы SPSS 22.

Метод экспертного интервью позволит получить качественные данные по исследуемой проблеме, основанные на опыте и деятельности лиц, занимающихся поднятыми в данном исследовании вопросами или смежными с ними областями и проблемами. Экспертами в данном исследовании будут выступать представители кризисных центров г. Барнаула. Выбраны основные центры: кризисный центр для женщин, кризисный центр для мужчин.

Обоснование выборки: с помощью анкетного опроса опрошены потенциальные клиенты кризисных центров г. Барнаула. Генеральная совокупность составляет 83 респондента. Для проведения исследования используется выборка методом снежного кома. Этот метод позволит исследователю уточнить проблематику исследуемой темы, выявить закономерности и тенденции, определить отношение и потребности, эффективность и желательную стоимость предоставления платных услуг.

Для нестандартизированного интервьюирования выбрали 4 эксперта, работника данных центров, использована выборка методом снежного кома. Этот метод позволит исследователю уточнить проблематику исследуемой темы, выявить закономерности и тенденции развития услуг кризисных центров, определить отношение и потребности.

Этапы исследования:

Июнь-октябрь 2016 г. – сбор эмпирического материала;

Январь-апрель 2017 г. – анализ эмпирического материала, описание результатов исследования;

Июнь 2017 г. – презентация результатов исследования.

Структура работы: включает в себя введение, 2 главы, в первой 3 параграфа, во второй главе 2 параграфа, заключение, приложение и список используемой литературы, объем работы 97 страниц. По теме исследования опубликованы 2 печатные статьи. – нахуя это тут

### Интерпретация и операционализация основных понятий:

**Востребованность** – способность обладать характеристиками, пользующимися в социуме повышенным спросом, которые делают необходимым, нужным.

**Платные услуги** – Услуги, предоставляемые предприятиями (организациями) независимо от ведомственной подчиненности и формы собственности, гражданам по индивидуальным заказам для удовлетворения их социально-бытовых, культурных, лечебно-оздоровительных, правовых и других потребностей.

**Социальная поддержка населения** – это специальные мероприятия, направленные на поддержание условий, достаточных для существования социально уязвимых категорий граждан, социальных групп, отдельных семей, личностей, испытывающих нужду в процессе своей жизнедеятельности и деятельного существования.

**Кризис** – это переворот, пора переходного состояния, перелом, состояние, при котором существующие средства достижения целей становятся неадекватными, в результате чего возникают непредсказуемые ситуации.

**Предприятие** – самостоятельный, организационно-обособленный хозяйствующий субъект с правами юридического лица, который производит и сбывает товары, выполняет работы, оказывает услуги.

**Кризисный центр** – учреждение социального обслуживания, предназначенное для оказания помощи и социальной реабилитации.

### Структурная операционализация в системе предмета

Признак	Показатель	Индикатор
Финансовое положение	Ваш среднемесячный доход	1. менее 15000 2. от 15000- 18000 3. от 18000- 22000 4. от 22000-26000 5. от 26000-30000
	Есть ли кто-то из близких на вашем попечении?	1. Да 2. Нет
	Сколько у Вас детей?	1. нет детей 2. один ребенок 3. два ребенка 4. три и более

Оценка кризисных ситуаций	Как Вы справляетесь с кризисами в жизни?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обращаюсь к родственникам</li> <li>2. Обращаюсь к специалистам</li> <li>3. Справляюсь самостоятельно</li> <li>4. Ищу помощи через СМИ</li> <li>5. Провожу активно досуг/клубы, казино, рестораны</li> <li>6. Занимаюсь отвлеченными делами (хобби, доп. работа)</li> <li>7. Посещаю церковь, обращаюсь к религии</li> </ol>
	Часто ли вы сталкиваетесь с кризисными ситуациями?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Да, очень часто</li> <li>2. Довольно часто</li> <li>3. Сталкиваюсь, но редко</li> <li>4. Редко, почти не сталкиваюсь</li> <li>5. Нет, не сталкиваюсь</li> </ol>
	Какие сферы жизни наиболее подвержены кризисным ситуациям в Вашей жизни?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Социальная</li> <li>2. Политическая</li> <li>3. Экономическая</li> <li>4. Духовная</li> </ol>
Отношение к кризисным центрам	Продолжите (выбрав только один вариант) кризисный центр это	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Приют» - неправительственная благотворительная организация в форме общественного учреждения</li> <li>2. Предприятие по разрешению любого вида проблем</li> <li>3. Организация, которая работает над решением проблем насилия в отношении женщин и детей</li> <li>4. Организация, которая помогает решить проблему социального сиротства</li> <li>5. Центр лечения вредных привычек</li> <li>6. Проведение досуга, развлечения</li> </ol>
	Как часто Вы пользуетесь услугами кризисных центров?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Очень часто</li> <li>2. Довольно часто</li> <li>3. Редко обращаюсь</li> <li>4. Очень редко</li> </ol>
Оценка предпочтений кризисных центров	Выберите один из наиболее популярных центров поддержки, по Вашему мнению?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Краевой кризисный центр для женщин</li> <li>2. Краевой кризисный центр для мужчин</li> </ol>
	На что были направлены услуги в кризисных центрах, которые Вы получали?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проблемы со здоровьем</li> <li>2. Психологическая помощь</li> <li>3. Материальная помощь</li> <li>4. Трудности материнства/отцовства</li> <li>5. Налаживание коммуникаций</li> </ol>
	Откуда Вы узнали о кризисных центрах? (возможен выбор нескольких вариантов ответа)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. СМИ</li> <li>2. Знакомые/родственники</li> <li>3. Сам(а) искала</li> <li>4. Направили из другого центра</li> <li>5. Позвонили сами/прислали письмо</li> </ol>
	За какие услуги Вы готовы платить в центрах поддержки?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Услуги, направленные на лечение психических заболеваний</li> <li>2. Реабилитационные услуги после физических повреждений</li> <li>3. Помощь одиноким матерям/отцам</li> <li>4. Услуги, связанные с личностным ростом</li> <li>5. Работа с подростками и детьми</li> <li>6. Помощь во взаимоотношении мужчин и женщин</li> </ol>
	Какова на Ваш взгляд, средняя стоимость оказаний услуг?	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. От 30 р. - 100 р.</li> <li>2. От 101 р. - 250 р.</li> <li>3. От 251 р. - 500 р.</li> <li>4. От 501 р. - 800 р.</li> <li>5. От 801 р. - 1500 р.</li> <li>6. От 1501 р. - 2000 р.</li> </ol>



		7. От 2001 р. - 2500 р. 8. От 2501 р.-30000р.
Оценка сферы деятельности как бизнеса	На сколько. На ваш взгляд, благоприятны нынешние условия рынка для развития кризисных центров как малого бизнеса в г.Барнауле?	1. Очень благоприятны 2. Благоприятные условия 3. Недостаточно благоприятны 4. Низкая вероятность развития
	В чем, по Вашему мнению, специфическая разница в оказании помощи для жителей именно Алтайского края в сравнении с другими регионами России?	1. Погодные условия 2. Приграничная зона отдельных районов 3. Низкая заработная плата 4. Безработица 5. Многонациональность
	Стали бы Вы открывать кризисный центр помощи гражданам города Барнаула для получения прибыли?	1. Да это очень прибыльный и востребованный бизнес 2. Да это очень прибыльный бизнес, но нужна господдержка 3. Маловероятно стал(а) бы вкладывать усилия в такой бизнес 4. Нет, такой бизнес меня не интересует, мало перспектив

Таким образом, методика данного диссертационного исследования включает взаимосвязанные этапы, которые способствуют определению важных показателей и характеристик социальной системы поддержки населения города Барнаула посредством предоставления платных услуг кризисных центров. Методика позволила выявить современные тенденции в сфере социальной поддержки, выявить основные проблемы и особенности предоставления платных услуг, а также наметить пути решения выявленных проблем, рекомендации по их устранению будут приведены в следующей главе.

## **Глава II. Востребованность использования платных услуг кризисных центров г. Барнаула в системе социальной поддержки населения**

### **2.1 Кризисные центры, как система социальной поддержки населения**

В сентябре-декабре 2017 года в рамках данной магистерской работы было проведено социологическое исследование. В качестве одного из методов был использован анкетный опрос потенциальных клиентов кризисных центров г. Барнаула. Данный метод использовался для того, чтобы выяснить мнение о социальной системе поддержки населения, отношении к кризисным центрам, возможности использования услуг данных центров, выявить причины и факторы, влияющие, на выбор респондентов. Опрашивались молодые люди, работающие на момент исследования в контактных центрах г. Барнаула, данная сфера была выбрана по причине высокой нагрузки и конфликтного поля деятельности.

Для изучения «Востребованности платных услуг кризисных центров в системе социальной поддержки населения» было проведено социологическое исследование. Опрос был проведен с помощью анкетирования. В анкете представлено 29 вопросов (открытого и закрытого типа).

Было опрошено 83 потенциальных клиента кризисных центров, работающих в контактных центрах города Барнаула, из них (60,6%) - женщины, (39,4%) – мужчины.

Распределение по уровню образования было следующее: высшее образование имеют (64%), неполное высшее (20,5%), среднее профессиональное (15,5%). Данный вопрос важен, потому что понять и признать проблему могут люди образованные, которые понимают важность предоставления услуги специалистами.

Для анализа возможности получения платных услуг мы уточняли финансовое положение потенциальных клиентов. Платные услуги могут получать граждане нашего города, которые имеют дополнительные

материальные средства. Оказание услуги может проходить поэтапно, и могут понадобиться повторные вложения средств. А так же клиент может быть не удовлетворен конечным результатом и впоследствии будет вынужден искать другой вариант решения проблемы и вкладывать новые материальные ресурсы. Однако есть вероятность трудноразрешимой ситуации, в которой данные специалисты не смогут помочь, поэтому важно понимать каков доход наших респондентов.

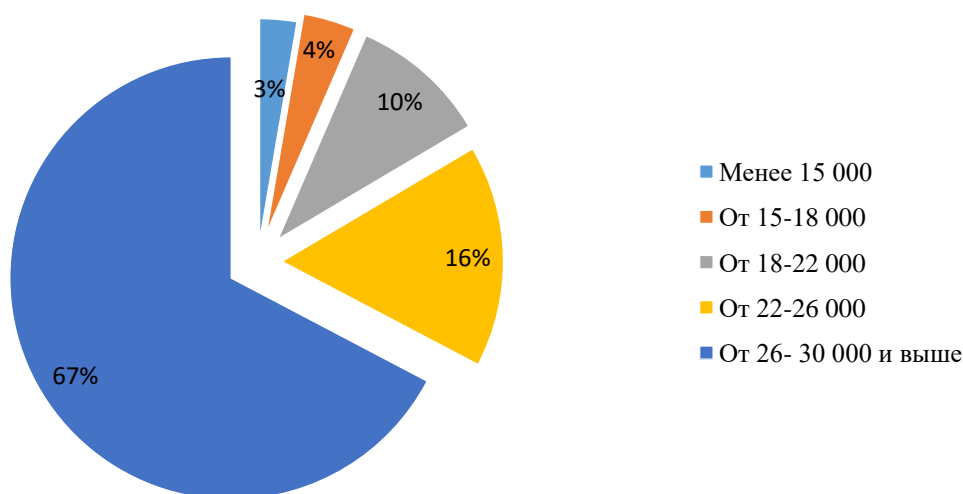


Рис 1.1. Среднемесячный доход клиентов кризисных центров

На данной диаграмме явно выражены ответы респондентов, которые в большинстве имеют доход от 26-30 000 и выше (67%), что свидетельствует о наличии материальных средств и возможности получения платных услуг.

Для нашего исследования значим вопрос «Часто ли вы сталкиваетесь с кризисными ситуациями?», который, напрямую выявит зависимость востребованности кризисных центров.

Большинство граждан г. Барнаула (33,33 %) довольно часто сталкиваются с кризисными ситуациями и очень часто сталкиваются (21,21 %), что свидетельствует о высокой конфликтности; так же сталкиваются с кризисами, но очень редко (21,21 %); редко почти не сталкиваются (15,15 %) и самый наименьший процент (9,09 %) не сталкивались вообще, однако это не значит что трудности не испытывают данный процент опрошенных, возможно под

словом «кризис» воспринимают иное значение.

Данные результаты позволяют сделать выводы о необходимости предоставления помощи гражданам кризисными центрами, потому что большинство респондентов сталкиваются с кризисами и очень часто.

### Частота возникновения кризисов у потенциальных клиентов

Таблица 1.

Распределение ответов на вопрос:  
**«Как часто Вы сталкиваетесь с кризисами?»**  
 (в процентах к числу ответивших)

<b>Варианты:</b>		<b>n</b>
Да, очень часто	21,2	17
Довольно часто	33,3	28
Сталкиваюсь, но редко	21,2	17
Редко, почти не сталкиваюсь	15,2	13
Нет, не сталкиваюсь	9,1	8
<b>Итого</b>	<b>100</b>	<b>83</b>

Уметь правильно справляться с кризисами, находить нужное решение, суметь справиться с проблемами и трудностями это нужные навыки для каждого человека. Для анализа востребованности услуг кризисных центров важно проанализировать, как именно справляются с кризисами наши респонденты. Наша задача состоит в том, чтобы понять, как часто выбирают профессиональную помощь.

Из полученных данных можно сделать следующие выводы. Респонденты чаще всего выбирают самостоятельный поиск решения из кризисных ситуаций (32,5%); обращаются за помощью к родственникам (18 %), что является показателем недоверия даже к близким людям; почти равномерно распределились ответы на вариант провожу активно досуг (13,2 %) и (14 %) занимаются отвлеченными делами (хобби / доп. работа); обращаются к религии, посещают церковь (10 %) вероятно это связано с тем, что наши респонденты находятся в возрасте до сорока лет, а обращаются в церковь в основном люди преклонного возраста; поиск помощи выхода из кризиса через средства

массовой информации составил (7,3 %). Интересующий нас вариант, поиск выхода из кризиса через обращение к специалистам, выбрали наименьшее количество респондентов (5%). Данный результат свидетельствует о низком проценте обращений в центры поддержки, центры помощи.

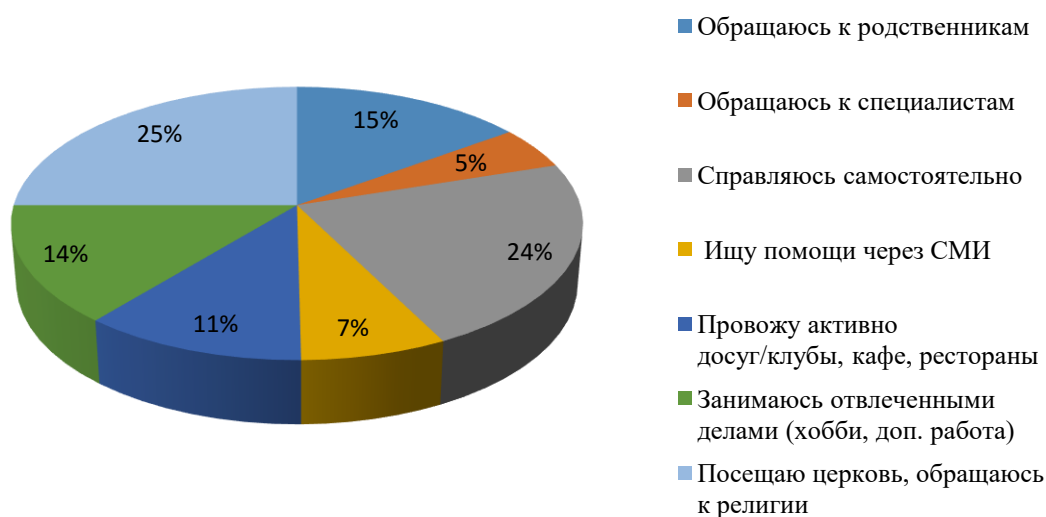


Рис 1.2. Варианты выхода из кризисной ситуации

Следующий вопрос направлен на выявление характеристики понятия кризисный центр. Для нашей работы важно понять отношение респондентов к таким организациям, их восприятие и настроенность на дальнейшее сотрудничество. Нами были предложены такие варианты ответов, которые подходят под толкование деятельности центров, но выбор каждого, позволит нам проанализировать, какие услуги наиболее востребованы. Чаще всего выбирали ответ - предприятие по разрешению любого вида проблем (35,3%), данный вариант указывает на то, что любые трудности и сложности Вам помогут решить именно в кризисном центре. Наименьшее количество выбирали - проведение досуга, развлечение (0,8%), такая статистика показывает серьезность отношения к центрам.

Наиболее востребованными услугами в кризисном центре является - лечение вредных привычек (28%). Вариант – организация, которая работает над решением проблем насилия в отношении женщин и детей (18,7%), при таком пояснении можно провести параллель с популярными услугами и острыми

проблемами в обществе.

Далее респондентам было предложено написать своё понимание словосочетания - кризисная ситуация. Нам необходимо понять, на каком этапе проблемы человек начинает считать, что у него в жизни наступил кризис. Ведь кризис это стадия обострения конфликта, резкое, внезапное ухудшение конфликтных отношений. Варианты ответов можно распределить следующим образом. Во - первых, кризис связан с фактором времени: события во время кризиса развиваются очень быстро (по сравнению с их привычным течением). Во - вторых, характерными чертами кризиса являются интенсивность, уплотнение, напряженность происходящих событий, в результате чего затруднено быстрое понимание их сути. В-третьих, важной чертой кризиса является формирование восприятия сопровождающих его событий политическим классом, лицами, принимающими решения, населением. В-четвертых, кризис нередко (хотя не всегда) сопровождается жестокостью, насилием, жертвами.

Далее, поставлена **задача** на поиск сферы жизни подверженной наибольшей частоты кризисных ситуаций у респондентов. Данный вопрос поможет понять какая сфера жизни приводит человека к кризису и можно будет сделать вывод о проблемах респондентов, анализируя какую сферу они выберут. **Гипотеза:** вероятнее всего, сфера социальной жизни респондентов наиболее подвержена кризисам.

Социальная сфера является самой конфликтной и кризисной для респондентов (60%), в данной сфере редко сталкиваются с конфликтами (40%), не сталкиваются (0%), что свидетельствует о важности общественной жизни, коллективной коммуникации и внутрисемейных взаимоотношений. Духовная сфера так же наиболее подвержена кризисным ситуациям и конфликтным проявления (69%), редко, но сталкиваются так же большой процент опрошенных (31%). Не смотря на то, что экономическое положение всегда волнует наших граждан, в данном случае сфера наименее подвержена кризиса отмечают наши респонденты (36,4%) сталкиваются с кризисами, редко

сталкиваются (45,5%), не сталкиваются (18,2%). Менее заметные влияния сферы происходит в политической жизни - сталкиваются (10%), редко сталкиваются (15%) и вообще не сталкиваются (75%). Гипотеза является верной.

Для изучения востребованности услуг, был задан вопрос об источниках информирования, данный вопрос непосредственно влияет на востребованность услуг центров. Средства массовой информации - являются наиболее часто выбираемым ответом (42,4), такие данные показывают значимость официальных сайтов центров помощи, рекламу по телевидению и радио. Почти разделились варианты ответов - самостоятельного поиска (27,3%) и через знакомых и родственников (21,21%). Ответ позвонили сами или прислали письмо выбрали - (6,06%) респондентов. Из других центров направляют самый наименьший выбор ответа (3,03%) опрошенных, что свидетельствует о слабой налаженности взаимоотношений центров нашего города.

Далее, поставлена **задача** изучения способа поиска информации о кризисных центрах среди мужчин и женщин. **Гипотеза:** вероятнее всего, мужчины самостоятельно осуществляют поиск информации, а женщины полагаются на помощь третьих лиц.

Самым популярным источником информирования является средства массовой информации - женский пол (40%), мужской (46,2%). В период информатизации и технологий данный выбор был ожидаемым. Полагаются на знакомых и родственников в большинстве женский пол (35%), мужчины реже выбирали такой вид поиска (7,7%). Мужчины менее активно соглашались на прохождение анкетного опроса, понимая под кризисом проявление слабости и несостоятельности. Самостоятельный вид поиска информации популярен у мужского пола (30,8%) в сравнении с женским полом (20%), что доказывает гипотеза подтвердилась. Мужской пол ставит акцент на своей самостоятельности это можно сопоставить с тем, что их выбор был более обдуман. Наименьший процент - пригласили из другого центра и пригласили из центра, что свидетельствует о низком взаимодействии центров помощи.

Таблица 2.

Распределение ответов на вопрос:  
**«Распределение поиска информации по полу»**  
 (в процентах)

Откуда Вы узнали о кризисных центрах?	Ваш пол	
	Женский	Мужской
Из СМИ	40	46,2
Рассказали знакомые/друзья	35	7,7
Самостоятельный поиск	20	30,8
Направили из другого центра	0	7,7
Позвонили/прислали письмо из центра	5	7,7
<b>Итого</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Для нашего исследования было важно выявить популярные центры, в которые обращались наши респонденты или обращались их знакомые, поэтому данные центры им известны и будут выбраны как популярные. Эти данные будут переданы в центры, ведь востребованность услуг напрямую связана с центрами, а они специализируются на определенных услугах и в основном не повторяются между собой.

На вопрос, о названии центров знакомых респондентам было предложено выбрать один из популярных центров вариантов. Самым популярным центром помощи, кризисным центром является - Краевой кризисный центр для мужчин (75,6%), так же большинство было отдано варианту - Краевой кризисный центр для женщин (24,4%).

Участникам опроса, было предложено выбрать самые популярные услуги, предлагаемые сейчас в центрах кризисной помощи. Респонденты могли выбрать несколько вариантов ответов. На вопрос с множественным выбором респонденты отвечали следующим образом: самым значимым, популярным стал вариант - помощь в налаживании взаимоотношения отца и сына (21,6%). Данный вариант ответа выбирали как мужчины, так и женщины. Данный факт свидетельствует о том, что семейные взаимоотношения важны, и наши респонденты выбирают такой вариант, потому что считают значимым налаживание взаимоотношений с детьми именно отцов. Так же большое



количество набрал вариант - помощь в становлении личности подростка (20,6%). Анализируя данный ответ можно прийти к следующим выводам: оба центра оказывают услуги детям, направлены услуги на развитие внутриличностных качеств, лечение психологических болезней напрямую взаимосвязано с личностью. Одинаково распределился выбор вариантов услуг - помощь молодой матери и помощь молодой семье (15,6%). Мужчины редко признают что им необходима помощь, а то, что их семья нуждается - это ещё реже признаётся. Групповые занятия раскрытия личности (11,3%) тоже значимая услуга для наших респондентов, ведь именно на таких сеансах можно взаимодействовать все вместе и дети и родители. Вариант о необходимости помощи мужчине выбрали (2,5%) респондентов, возможно в связи с количеством опрошенных мужчин, а возможно с их психологическими особенностями.

Принято считать, что сильным мужчинам поддержка не нужна, будто они от природы наделены способностью стойчески переносить все трудности и справляться с возникающими проблемами. Это странный и опасный миф, который совсем не помогает современному мужчине, а наоборот, часто усугубляет его эмоциональное состояние, если ему не удастся сразу, с наскока разрешить трудную ситуацию, в которой он оказался. Свой вариант респонденты указывали не активно, были следующие варианты: помощь наркозависимым, а так же помощь их семьям; работа с трудными подростками, с детьми из детских домов; помощь женщинам после разводов; оказание помощи молодым людям в поиске партнера; помощь в налаживании отношений между родственниками. Анализируя данные, можем наблюдать у респондентов не значимость избавления от вредных привычек, объяснить это можно со спецификой данных центров, по направленности их работы.

Для изучения востребованности услуг нами был задан вопрос, на что было направлено обращение в кризисные центры, какие именно получали услуги наши респонденты. Из предложенных вариантов большинство выбрали психологическую помощь (43%), активно выбирали вариант (33,8%) трудности

материнства/отцовства. Получали услуги по налаживанию коммуникаций (17,2%), а проблемы со здоровьем решали через кризисный центр наименьшее количество (6,3%). Не было получений услуг материальной помощи, возможно связано с тем, что у большинства высокий уровень дохода.

**Таблица 3.**

Распределение ответов на вопрос:  
**«Какие на Ваш взгляд самые популярные услуги?»**  
 (в процентах к числу ответивших)

Множественный Вариант ответов	%	n
Помощь в налаживании отношений отца и сына	<b>21,6</b>	<b>54</b>
Помощь молодой матери	<b>15,6</b>	<b>40</b>
Помощь в становлении личности подростка	<b>20,6</b>	<b>52</b>
Помощь в разрешении внутриличностных конфликтах	4,3	11
Помощь молодой семье	<b>15,6</b>	<b>40</b>
Групповые занятия раскрытия личности	11,3	29
Лечение от табакокурения	2,5	6
Помощь мужчине	2,5	6
Лечение от алкоголизма	1,7	4
Свой вариант	4,3	11
<b>Итого</b>	<b>100</b>	<b>253</b>

Следующий вопрос был направлен на выявления эффективности оказанных услуг кризисными центрами через вопрос «Вы получили желаемый результат по окончании посещений?».

Полностью удовлетворены - (27,27%) опрошенных, такие данные могут повлиять на рекомендации потенциальным клиентам кризисных центров и можно говорить об эффективности предоставляемых услуг и успешности функционирования таких центров. В другой кризисный центр готовы обратиться, хотя были не удовлетворены первичным обращением (15,15%), что свидетельствует о понимании респондентов значимости квалифицированной помощи. Респонденты полностью не удовлетворены обращением в кризисный центр таких минимальное количество (6,1%), а данные результаты обязательно повлияют на рекомендации центров кризисной помощи.

Далее, определим, есть взаимосвязь между тем получен ли желаемый результат и уровень образования респондентов.

**Гипотезы:**

**H<sub>0</sub>** - взаимосвязи между переменными нет (т.е. нет взаимосвязи между тем, какое образование у респондента и какие он получил результаты посещений кризисных центров).

**H<sub>1</sub>** - взаимосвязь между переменными есть (т.е. есть взаимосвязь между тем, какое образование у респондента и какие он получил результаты посещений кризисных центров).

Хи-квадрат (=9,862a) и асимптотическая значимость (=0,650) говорят об отсутствии взаимосвязи уровня образования и полученных результатов. Гипотеза H<sub>0</sub> подтверждена.

**Таблица 4.**

Распределение ответов на вопрос:  
«Получен ли желаемый результат и уровень образования респондентов»

<b>Статистические критерии<sup>a,b</sup></b>	
	<b>Результаты</b>
<b>Хи-квадрат</b>	<b>9,862</b>
<b>ст.св.</b>	<b>2</b>
<b>Асимптотическая значимость</b>	<b>,650</b>
<b>a. Критерий Краскела-Уоллиса</b>	
<b>b. Группирующая переменная: ОбрзУровни</b>	

Следующий вопрос направлен на изучение взаимосвязи популярных услуг и половой принадлежности респондентов.

Помощь в налаживании взаимоотношений отца и сына чаще выбирали женщины (55%), мужчины тоже часто выбирали такой вариант (38,5%). Но самым часто выбираемым ответом среди мужского пола это занятия по раскрытию личности (53,8%). Становление личности подростка интересует респондентов женского пола (30%), в отличие мужчин, которые вообще не выбирали такой вариант.

Мужчины (28,1%) и женщины (20%) часто выбирали вариант помощь молодой семье. Лечение от табакокурения важно и женскому полу (15%) и мужскому полу (10,4%). Это связано со спецификой работы, ведь потенциальные клиенты центров работают в очень конфликтной среде и на

рабочих местах есть специальные места для курения.

Вариант помощи в разрешении внутриличностных конфликтов выбирают чаще женщины (15%), чем мужчины (2%), скорее это связано с тем, что мужчины не признают наличие проблем, как принято считать, что мужской пол сильный пол.

Самый наименьший процент выбрали вариант ответа помощь мужчине. Респонденты одинаково выбирали (5%), скорее всего это связано с тем, что кризисный центр для женщин оказывает помощь только для женского пола, а кризисный центр для мужчин в основном оказывает помощь несовершеннолетним. Наш опрос был среди взрослого населения.

В свой вариант респонденты вписали: помощь детям, находящимся на учёте в полиции; проведение досуга с выходцами из детских домов; работы с наркозависимыми.

**Таблица 5.**

Распределение ответов на вопрос:  
**«Разница выбора услуг у мужчин и женщин?»**  
 (в процентах)

Комбинированная таблица		Ваш пол	
		Женский	Мужской
Услуги	Групповые занятия раскрытия личности	25	53,8
	Помощь молодой семье	20	28,1
	Помощь налаживания отношений отца и сына	55	38,5
	Помощь мужчине	5	5
	Помощь молодой матери	20	7
	Помощь в становлении личности подростка	30	0
	Помощь в разрешении внутриличностных конфликтах	15	2
	Лечение от алкоголизма	5	7,7
	Лечение от табакокурения	15	10,4
	Свой вариант	15	15,4

Критерии хи-квадрат Пирсона		
		Ваш пол
Услуги	Хи-квадрат	15,895
	ст.св.	12
	Знач.	,196a,b

Результаты основаны на непустых строках и столбцах в каждой внутренней подтаблице.
а. Более чем в 20% ячеек этой подтаблицы значения в ячейках ожидаются меньшими, чем 5.
б. В этой подтаблице ожидаемое минимальное число в ячейке меньше 1.

Данный вопрос был очень сложен для респондентов в основном указывали те услуги, за которыми обращались они напрямую или их родственники, друзья.

Для анализа причин обращения в кризисный центр, что именно является катализатором в получении платных услуг, нами были выбраны переменные рассматриваемые как факторы. Зависимая переменная была выбрана - перспектива обращения в кризисный центр при наличии кризисных ситуаций. Факторы, влияющие на возникновение обращения в кризисные центры выбраны: пол(v1), возраст(v2), уровень образования(v3), количество конфликтных ситуаций(v9), количество обращений в кризисные центры(v14), способы выхода из кризисов(v6), результативность(v16), информативность (v20). В таблице ниже заметно большое влияние одного из факторов.

При увеличении кризисных ситуаций возникает востребованность обращений в кризисные центры в 21 раз.

Полученная модель корректно предсказывает 69,7% случаев.

**Таблица 6 .**

Таблица классификации <sup>а</sup>					
	Наблюденные		Предсказанные		Процент правильных
			В случае возникновения кризисной ситуации обратитесь ли Вы в дальнейшем в центры помощи?		
			Да	Нет	
Шаг 1	В случае возникновения кризисной ситуации обратитесь ли Вы в дальнейшем в центры помощи?	Да	21	2	91,3
		Нет	8	2	20,0
	Общая процентная доля				
<b>а. Значение отсечения - ,500</b>					

Переменные в уравнении							
		В	Среднеквадратичная ошибка	Вальд	т.св.	Знач.	Exp (В)
Шаг 1 <sup>а</sup>	vor20	,163	,361	,20		,651	1,178
	vor19	-,122	,489	,063		,802	,885

	vor16	-,189	,728	,068		,79	,827
	vor14	-,144	,428	,113		,737	,866
	vor10	,361	,441	,671		,003	21,435
	vor9	1,180	1,286	,842		,359	3,254
	vor6	,090	,286	,100		,752	1,095
	vor1	-1,528	1,165	1,720		,190	,217
	vor2	,239	,755	,101		,751	1,271
	vor3	-,436	,515	,716		,397	,647
	Константа	,166	3,377	,002		,961	1,180
<b>а. Переменные, введенные на шаге 1: vor20, vor19, vor16, vor14, vor10, vor9, vor6, vor1, vor2, vor3.</b>							

Следующий вопрос был направлен на уточнение приоритетов кризисных центров для улучшения работы и дальнейшей эффективности. Потенциальные клиенты могли выбрать наиболее подходящий план развития центров.

Большинство выбрали - открытие новых видов услуг (45,3%), что позволяет сделать выводы о необходимости расширения видов услуг, благодаря этому центры смогут повысить востребованность услуг. Данный вывод напрямую показывает что спрос на услуги есть и благодаря таким данным нужно проанализировать работу центров, проверить верность выбранных направлений работы, а возможно открыть отдел с новыми видами услуг.

Для потенциальных клиентов важно введение гибкой ценовой политики, проведение конкурсов и скидок (20,4%). Несмотря на хорошее финансовое положение, в современном мире стало очень популярно проведение акций, введение сертификатов и карт. Организации, пользующиеся подобной политикой, становятся более популярными, разрекламированы и востребованы.

Расширение центров помощи по городу выбрали (14,6%), данный вариант очень актуален, потому что жителем дальних районов нашего города не удобно обращаться в центры и многие даже не знают где территориально находится кризисный центр.

Обучение своих работников выбрали (11,7%) респондентов, довольно низкий процент можно объяснить тем, что уже в каждой организации проводятся внутренние тренинги и мастер классы.

Наименьший процент отметили респонденты - объединение с другими центрами (8%), это может связано с тем, что у центров есть определенная целевая аудитория и их услуги разделены специально по половой принадлежности.



Рис 1. 3 Что должно быть в приоритете работы кризисных центров

После проведенного нами исследования можно сделать следующие выводы. Рынок предоставления платных услуг динамично развивается, открываются коммерческие центры помощи гражданам, появляются новые технологии и методики по улучшению предоставления качественной услуги. В жизни человека случаются разные кризисы, как это отмечалось ранее, но кризис в личной жизни может повлиять на развитие страхов, фобий, депрессивных настроений и суицидальных наклонностей. Коммерческие центры обещают помочь справиться с самыми сложными ситуациями и в дальнейшем суметь наладить коммуникацию, найти решение для себя и своих близких. Что бы кризисные центры оставались популярны, необходимо обязательно развивать их работу, иначе коммерческие центры могут полностью заполнить пространство социальной поддержки и платные услуги не будут востребованы в кризисных центрах. Потенциальных клиентов в кризисные центры большое количество, респонденты активно принимали участие в исследовании и интересовались контактными данными представленными центрами. Работники контактных центров имеет высокую степень конфликтности в рабочее время, что сказывается на их физическом и психологическом здоровье. Они часто сталкиваются с конфликтами и кризисами. Респонденты указывали необходимость в предоставлении услуг направленных в большинстве на налаживание взаимоотношений отца и детей, помощь молодой семье и молодой матери.

## **2.2 Экспертная оценка востребованности предоставления платных услуг кризисных центров г. Барнаула**

В рамках работы проводилось экспертное интервью, которое позволяет получить качественные данные по исследуемой проблеме, основанные на опыте и деятельности лиц, занимающихся поднятыми в данном исследовании вопросами или смежными с ними областями и проблемами. Экспертами в данном исследовании будут выступать представители кризисных центров г. Барнаула. Выбраны основные центры: кризисный центр для женщин, кризисный центр для мужчин.

В настоящее время особую актуальность и значимость приобретают инновационные формы социальной работы. Под инновациями мы понимаем любое целенаправленное позитивное изменение материальных или нематериальных элементов систем. «Инновация - создание, распространение и применение нового средства (новшества), удовлетворяющего потребности человека и общества, вызывающего вместе с тем социальные и другие изменения». Введение платных социальных услуг, предоставляемых центрами социального обслуживания населения, также можно отнести к инновационным аспектам предоставляемых услуг. Не все инновации положительно воспринимаются индивидами, некоторые могут вызвать неоднозначное отношение. Данные организации позиционируют себя как центры поддержки, центры помощи выхода именно из кризисных ситуаций. Но данные организации работают с клиентами не только на наивысшем этапе - кризисе, но и ведут посткризисное сопровождение и наблюдение.

Целью интервью было выяснить оценку условий для развития предоставления платных услуг в г.Барнауле, узнать какова перспектива развития данного бизнеса, в том числе узнать об уровне востребованности услуг на период исследования, выяснить оценку специалистами заинтересованности развития данного бизнеса администрацией города, а также узнать что необходимо для повышения уровня предоставления услуг. Было использовано полустандартизованное интервью, основанное на использовании



двух видов вопросов. Одни из них - обязательные, основные - задавались каждому опрашиваемому, другие - «подвопросы», уточняющие - применялись в беседе или исключались из неё интервьюером в зависимости от ответов на основные вопросы. Достигается определённая вариативность, возможность учёта индивидуальных особенностей респондентов и изменений коммуникативной ситуации (Приложение 2).

КГБУСО «Краевой кризисный центр для женщин» был создан на основании Постановления Администрации Алтайского края № 294 «О создании краевого государственного учреждения социального обслуживания «Краевой кризисный центр для женщин». Центр был создан с целью оказания комплексной специализированной социальной помощи женщинам, находящимся в кризисном и опасном для физического и душевного, психического и социального здоровья состоянии, в том числе подвергшимся любым формам насилия. Учредителем данного центра является главное министерство труда и социальной защиты Алтайского края, данное министерство принимает решение о создании, реорганизации, ликвидации учреждения (его филиалов), формирует и утверждает государственное (муниципальное) задание. Центр имеет свою структуру: отделение консультативной помощи и реабилитации (заведующая отделением, психологи, юрист, консультанты телефона доверия); отделение временного пребывания (специалист по социальной работе, сторожа); отделение ранней помощи семье (заведующая отделением, психологи, юрист, специалист по социальной работе); административный персонал (бухгалтерия, документовед, хозяйственный аппарат).

Выделены следующие виды услуг: социально-бытовые; социально-медицинские; социально-психологические; социально-педагогические; социально-трудовые; социально-правовые; услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

### Направления работы:

Сведения об основных направлениях деятельности	Диагностика и очное консультирование психолога, по вопросам внутрисемейных отношений, межличностного взаимодействия, по вопросам утраты, разводов, рождения ребенка, в том числе с применением метода песочной терапии;
	Очное консультирование юриста по вопросам межличностных конфликтов, развода, раздела имущества, помощь в составлении исковых заявлений, жалоб, юридическое сопровождение;
	Очное консультирование специалиста по социальной работе, по вопросам льгот, пособий, материнского капитала и др
Профилактика социального сиротства и формирование ответственного родительства:	функционирование комнат дневного пребывания для женщин с детьми раннего возраста (комната Монтессори и темная сенсорная комната)
	функционирование социальной гостиницы для беременных женщин и женщин с детьми
	осуществление выездов специалистов Службы экстренной социальной помощи в ситуации отказа от новорожденных детей "Мобильная бригада";
	межведомственное взаимодействие с учреждениями здравоохранения, образования
	профилактическая работа с женщинами, имеющими намерения отказаться от ребенка
	информирование населения о деятельности центра по профилактике социального сиротства
Профилактика жестокого обращения и домашнего насилия	формирование в обществе устойчивой позиции ненасильственного поведения, непринятия любых форм насилия (информационные кампании, проведение акций и т.д.)
	работа с женщинами и детьми, пострадавшими от насилия и преступных посягательств, а также с детьми - свидетелями домашнего насилия
	межведомственное взаимодействие со следственным комитетом при проведении следственных действий при нарушении прав несовершеннолетних
	оказание экстренной помощи по телефону доверия

Центр осуществляет работу, согласно государственному (муниципальному) заданию - это документ, который устанавливает требования к составу, качеству и (или) объему (содержанию), условиям, порядку и результатам оказания государственных (муниципальных) услуг (выполнения работ). Согласно государственному заданию в центре существуют показатели характеризующие объем и качество оказываемой услуги. Определяется доля получателей социальных услуг, получающих социальные услуги, от общего числа получателей социальных услуг, находящихся на социальном

обслуживании в организации. Потребителем услуги может быть человек частично или полностью утративший способности или возможности осуществить самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболеваний, травм, возраста или наличия инвалидности; при отсутствии возможности обеспечения ухода за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними; при отсутствии определенного места жительства; при наличии ребенка или детей; при наличии внутрисемейного конфликта; при отсутствии работы и средств к существованию; при наличии иных обстоятельств, которые ухудшают или способны ухудшить условия его жизнедеятельности. По завершению выполнения государственного задания заполняется отчет, в котором прописывается объем оказания государственной услуги и качество государственной услуги.

Каждое проводимое мероприятие подробно описывается в отчетах, указывается наименование услуги, сроки оказания, подушевой норматив финансирования услуги, показатели качества и оценка результатов, условия предоставления. На сайте центра указана подробная информация о сведениях, об учреждении (общая информация, история, учредители, социальные партнеры, контактная информация, правила внутреннего распорядка); отделения, деятельность (планы, отчеты), работы, документация, контроль качества (Административный регламент предоставления государственной услуги «Осуществление работы с обращениями граждан»); попечительский совет (положение, приказ). В центре оказываются услуги на бесплатной и платной основе.

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания предоставляются за плату или частичную плату, если на дату обращения среднедушевой доход получателей социальных услуг, рассчитанный в соответствии с частью 4 статьи 31 настоящего Федерального закона, превышает предельную величину среднедушевого дохода, установленную частью 5 статьи 31 настоящего

Федерального закона. Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятьдесят процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода, установленной частью 5 статьи 31 настоящего Федерального закона. 3. Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются их получателям за плату или частичную плату, за исключением получателей социальных услуг, указанных в частях 1 и 3 статьи 31 настоящего Федерального закона.

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать семьдесят пять процентов среднедушевого дохода получателя социальных услуг, рассчитанного в соответствии с частью 4 статьи 31 настоящего Федерального закона. Плата за предоставление социальных услуг производится в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг, предусмотренным статьей 17 настоящего Федерального закона.

На сайте центра прикреплен документ с подробным описание тарифов. Самые популярные услуги, которые оказывает центр: срочные социальные услуги (помощь молодой матери, содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг); социально-бытовые услуги; социально-медицинские услуги (проведение оздоровительных мероприятий, консультирование по социально-медицинским вопросам); социально-психологические (социально-психологическое консультирование, социально-психологический патронаж); социально-педагогические услуги (организация досуга, социально-педагогическая коррекция).

Приведены тарифы предоставляемых услуг в соответствии с периодичностью и объемом, установленными стандартами социальных услуг, предоставляемых в Алтайском крае. Тарифы рассчитаны на основании приказа Главтрудооазащиты от 20.01.2016 №12 «Об утверждении подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Алтайском крае», а так же на основании предложений о размере тарифов, представленных Главтрудооазащитой. Тарифы на социальные услуги, предоставляются гражданину по индивидуальной форме предоставления. В случае оказания социальной услуги гражданину по групповой форме предоставления тариф определяется по формуле. Услуги на платной основе пользуются спросом, так как их стоимость приемлема для граждан нашего города. Специалисты указывают, что услуги востребованы и регулярно осуществляются. Самые популярные: помощь в разрешении внутриличностных конфликтах; помощь молодой семье; помощь молодой матери; групповые занятия раскрытия личности. Центр готов развивать предоставление платных услуг, увеличивать количество потребителей, но не повышать стоимость, потому что центр работает на основании закона.

Следующий центр КГБУСО «Краевой кризисный центр для мужчин».

Кризисный центр для мужчин оказывает социальные, психологические и юридические услуги мужскому населению Алтайского края. Наиболее востребованы из них: - Психологическая и юридическая поддержка семей в ситуации развода, - Психологическое консультирование мужчин, переживающих кризисные состояния. - Поддержка мужчин, перенесших инфаркт миокарда. - Развивающие и коррекционные занятия для детей и подростков 5-18 лет. - Организация совместного досуга отцов и детей. Для получения любой услуги в Центре необходимо заполнить заявление. Для совершеннолетних граждан потребуются данные паспорта и СНИЛС, для несовершеннолетних данные свидетельства о рождении и СНИЛС. Получатели услуг или их законные представители заключают с учреждением. В центре работают психологи, детские психологи, гештат-терапевт.

Функционируют следующие отделения:

Отделение первичного приема и организационно-методической работы. Деятельность отделения направлена на информирование граждан по вопросам предоставления социальных услуг центра, организации приема граждан, ведения учета получателей социальных услуг, обеспечения организационно-методического сопровождения процесса предоставления социальных услуг.

Отделение консультативного приема и работе с неполной отцовской семьей. Деятельность отделения направлена на предоставление социальных услуг в полустационарной форме гражданам, признанным нуждающимися в данной форме социального обслуживания, из числа мужчин, оказавшихся в трудной жизненной (кризисной) ситуации (одиноких отцов с несовершеннолетними детьми, мужчин-инвалидов, мужчины, находящиеся в конфликте с семьей, в предразводной и после разводной ситуации), в том числе несовершеннолетним и их ближайшему социальному окружению.

Отделение профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних. Деятельность отделения направлена на предоставление социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания несовершеннолетним гражданам с различными формами и степенью социальной дезадаптации, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, или находящимся в социально-опасном положении, а также их законным представителям.

Отделение экстренной психологической помощи. Служба ЭПП создана для осуществления экстренного психологического консультирования детей, подростков и родителей (лиц, их заменяющих), находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе, в случаях жестокого обращения и насилия в отношении детей, как в семье, так и вне ее посредством дистантного консультирования. Основное назначение деятельности Службы ЭПП – способствовать созданию условий для нормального развития детей и подростков, соблюдению их прав, в том числе, на защиту и помощь со стороны общества и государства.

## Перечень предоставляемых социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания

Социально-психологич. услуги	Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений.	Для совершеннолетнего - не более 2 раз в неделю и не более 60 мин. за один раз; для несовершеннолетнего – не более 3 раз в неделю
	Психологическая помощь и поддержка	Не более 2 раз в неделю и не более 30 мин. за один раз
	Социально-психологический патронаж	Для несовершеннолетних граждан не менее 1 раза в неделю и не более 60 мин. за один раз
	Оказание консультационной психологической помощи.	Для совершеннолетнего - не более 3 раз в неделю и не более 60 мин. за один раз; для несовершеннолетнего - не более 5 раз в неделю и не более 60 мин. за один раз.
	Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование	Не более 5 раз в неделю и не более 60 мин. за один раз.
	Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга).	Для совершеннолетнего - не менее 1 раза в неделю и не более 60 мин. за один раз; для несовершеннолетнего - не более 3 раз в неделю
Социально-правовые услуги	Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг.	Не более 5 раз в неделю и не более 30 мин. за один раз.
	Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг	Для совершеннолетнего - не более 120 мин. В год; для несовершеннолетнего - не более 360 мин. В год
	Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно.	Не более 4 раз в год и не более 30 мин. За один раз.
Срочные социальные услуги	Оказание консультационной психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия.	Однократно и не более 40 мин.
	Содействие в получении срочной юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.	Не более 2 раз в неделю и не более 30 мин. за один раз
	Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.	Не более 2 раз в неделю и не более 60 мин. за один раз.

Эксперты рассказали о самых популярных занятиях в центре, например, можно посетить игровую комнату для отцов с детьми «Веселые джунгли». Задача специалиста, работающего в игровой, мотивировать отца и/или ребенка к совместной деятельности, информировать папу о возрастных особенностях его ребенка, обучать отца развивающему, в первую очередь - игровому, взаимодействию с ребенком. Так же можно вместе с другими отцами сходить в

кино, театр, музей, выехать на экскурсию. При этом семьи находятся в сопровождении специалистов психологов, которые помогают как «здесь и сейчас», так и в ходе индивидуальных психолого-педагогических сессий разрешать напряженные ситуации, развивать навыки бесконфликтного общения, повышая родительскую компетентность. Так в г. Барнауле участники проекта уже смогли посетить кинотеатры, парки культуры и отдыха, боулинг-центр, каток, Театр кукол «Сказка», Алтайский художественный музей, лыжную базу «Динамо», Краеведческий музей, различные выставки, резиденцию Деда Мороза. Особой популярностью у отцов с детьми пользуются выездные досуговые мероприятия выходного дня. Благодаря грантовой поддержке многие малообеспеченные семьи получили возможность выйти за рамки повседневности. Семьи выезжают в уникальные места не только г. Барнаула и Алтайского края, но и других регионов

Еще одно популярное занятие Участие в Семейных игротеках. «Семейная игротека» - это игровая площадка для любого возраста. Детям и взрослым предоставляется возможность попробовать себя в разнообразном творчестве и поиграть в современные и старинные настольные игры. Роль родителей во время игротеки заключается не в том, чтобы научить ребенка, а в том, чтобы поделиться с ребенком собственным удовольствием от процесса, дать пример радостного проживания совместного досуга.

Все вышеперечисленные услуги оказываются бесплатно в том случае, если срок обращений не превышает указанный. Если необходима помощь чаще, чем в указанные сроки, то услуги оказываются платно.

Определение размера платы за предоставление социальных услуг

1. Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания предоставляются за плату или частичную плату, если на дату обращения среднедушевой доход получателей социальных услуг превышает предельную величину среднедушевого дохода.

2. Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в



форме социального обслуживания на дому и в полустационарной форме социального обслуживания рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятьдесят процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальной услуги и предельной величиной среднедушевого дохода.

3. Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать семьдесят пять процентов среднедушевого дохода получателя социальных услуг.

Тарифы следующие: консультация психолога - 246,06 рублей; консультация юриста - 123,03 рублей; групповые формы работы - 24,6 рублей /чел; семейные игротеки - 49,2 рублей.

Стоимость услуг доступна большинству граждан нашего города, но услуги на платной основе не востребованы и оказываются в минимальном количестве. Причиной этого указывают работники центра - целевая аудитория. Взрослому мужчине помощь можно бесплатно оказывать раз в неделю, в данном случае мужской пол более занятой и чаще чем раз в неделю не обращаются. Если необходимо обращение с несовершеннолетним, то есть специальная программа «Воскресенье вместе с папой». Но центр в дальнейшем планирует введение большего количества программ на платной основе и рекомендации из нашей работы могут быть определяющим фактором в изменении тарифов центра.

### **2.3. Рекомендации по повышению востребованности платных услуг кризисных центров**

Для определения уровня востребованности платных услуг кризисными центрами г. Барнаула было проведено полустандартизированное интервью с представителями центров помощи и опрос потенциальных клиентов данных центров. На основании проведённого в рамках данной работы исследования были разработаны рекомендации для повышения эффективности

существующей работы кризисных центров и повышению востребованности предоставляемых ими услуг. Данные рекомендации могут быть переданы кризисным центрам города Барнаула.

К общим факторам, влияющим на востребованность платных услуг, относятся:

Ситуация на рынке труда. В городе достаточно много проблем существует в рамках рынка труда, как связанных с отсутствием широкого и многопрофильного выбора вакансий, так и относящимся к низкой заработной плате и неудовлетворительным условиям труда. В большей степени это служит выталкивающим мотивом в ситуацию кризиса. В такой период времени люди наиболее подвержены к самоанализу и могут прийти к выводу о необходимости использования предоставления подобных услуг кризисных центров.

Следующий фактор непосредственно связан со спецификой деятельности выстраивание коммуникаций в рабочей среде. Ограниченность и недоступность полного объёма времени для налаживания взаимоотношений в рабочем коллективе ведет к упадничеству трудового процесса, отсутствие проведения мероприятий внутри коллектива, трудный и психологически сложный рабочий график могут повлиять на неумение коллектива работать между собой и послужить поводом для конфликтов. Такие коллективы подвержены разобщенности, не выполнению поставленных планов и ориентации только на самостоятельную работу, а не на командную ответственность. Такая модель поведения переносится в личную жизнь. Проблемы в семье и личной жизни, трудности взаимодействия с детьми или старшим поколением, замкнутость, депрессивное состояние, внутриличностные конфликты все это является следующим фактором обращения в кризисные центры.

Физическое здоровье напрямую связано с психологическим состоянием и если происходит нарушение, то непосредственно отражается на общем состоянии человека. Это появление пагубных привычек, развитие зависимостей, склонность к булимии или анорексии. Обращаются в центры кризисные люди способные анализировать свое положение в обществе,

умеющие признавать свои ошибки и свои проблемы. На этом фоне выявлена тенденция обращения в центры помощи людей имеющих определенный статус, те граждане, которые уже добились в жизни материального благо и желают его преумножить или сохранить.

Центры выполняют задачи служб социальной помощи и таким центрам необходимо наличие развитой инфраструктуры поддержки их работы. Государственные и муниципальные программы поддержки. Здесь важно их наличие и выбор, выполнимость условий для участия в них не начинающим предпринимателем, а уже длительное время существующим на рынке. Развитая информационная поддержка. Доступность, распространённость и полнота информации о действующих в стране и регионе программах и конкурсах, работе государственных и муниципальных структур, в чьи функции входит поддержка предпринимательства, консультационная поддержка от специалистов. Также в условиях ограниченных финансовых средств значение приобретает грамотная организация и целесообразное развитие дела, которая в дальнейшем повлияет на статус фирмы, её управленцев и позволит повысить прибыльность дела.

Необходимо организовать методическую работу:

Разработка нормативных документов и локальных актов учреждения: устав; положения о центре, филиалах, отделениях; должностные инструкции с учетом профессиональных стандартов.

Разработать проекты документов о переходе на новую систему оплаты труда, стимулирующих выплат, документы о переходе на эффективный контракт.

Разработать проекты социальных программ по реализации мероприятий по социальной защите женщин и детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации, пострадавших от психофизического насилия, детей нуждающихся в социальной коррекции.

Рекомендуется провести в центрах модернизацию финансово-экономической деятельности для того чтобы центр стремился к актуализации

материальных и финансово-хозяйственных ресурсов в новых экономических условиях, контролю и рациональному использованию бюджетных средств, получению и предоставлению достоверной информации о состоянии бюджета организации.

Формирование программы углубленной учетной политики. Необходим прогноз и планирование бюджетных средств по функциональным и экономическим показателям. Внедрение дополнительных услуг на платной основе и на бесплатной, возможно частичная оплата (для привлечения клиентов). Проведение комплекса мероприятий по обновлению системы оплаты труда, внедрение системы внутреннего контроля качества труда по бальной шкале по всем подразделениям. Постоянно проведение мероприятий, направленных на ресурсосбережение. Мониторинг расходов в целях эффективного освоения бюджетных и внебюджетных средств и недопущения их неэффективного использования.

Следующие рекомендации направлены на развитие взаимодействий с другими центрами. Центры разделены по половой принадлежности, но для введения и развития новых платных услуг рекомендуем повысить взаимодействие и возможно оказывать смежные услуги. А так же с другими учреждениями. Развитие во взаимодействии с учреждениями здравоохранения, образования, занятости населения. Организация взаимодействия с социально-ориентированными организациями, волонтерами, добровольцами в благотворительной сфере социальной защиты. Развитие на основе частного-ориентированного партнерства с коммерческими организациями. Взаимодействие на основе аутсорсинга.

Для продвижение платных услуг необходимо производить следующие меры: разработка положения о социологическом опросе: паспорт социологического опроса; памятка по проведению опроса; опросные листы. Мониторинг востребованности услуг на платной основе. Работа с населением: мониторинг нуждаемости населения в услугах; разъяснительная работа среди сотрудников и населения об изменениях законодательства в сфере социального

обслуживания; информационная работа по оказанию платных услуг.

Повышение востребованности услуг напрямую взаимосвязано с эффективностью кадровой политикой. Целью профессиональной диагностики (мониторинга профессиональной пригодности) явилось обоснование и реализация внутрифирменной политики в организации. Объектом исследования выступают профессиональные компетенции сотрудников. В рамках мониторинга анализируются документы об образовании (специальность, квалификация, направление подготовки) сотрудников и соотнесены с требованиями, предъявляемыми к занимаемой должности в соответствии с квалификационными характеристиками. Рекомендуем проводить данную политику по направлениям: внутрифирменное обучение, мониторинг профессиональной пригодности специалистов, кадровое планирование.

В каждом центре необходимо провести усиление системы управления центром. Оптимизация штатного расписания позволит достичь сбалансированности кадровой расстановки. Формирование единого номенклатурного перечня документов, что предоставит возможность обосновать целесообразность содержания планируемой численности персонала центра. Разработка единых штампов, печатей, бланков, единых регламентов для работы филиалов учреждения, планов проведения мониторингов с применением профессиональных навыков социолога и психолога, все это позволит привести делопроизводство к единому стандарту. Подготовка единой документальной базы для работы с различными категориями населения повлияет на формирование единой системы правил и регламентов по ключевым направлениям работы.

Центрам необходимо максимально подробно, содержательно, функционально, а главное продаваемо предоставить гражданам информацию о своём центре через официальный сайт, социальные сети, рекламу по радио и местному телевидению. Сайты являются формой поиска информации о центре, помогая гражданам с выбором куда лучше обратиться, поэтому обязательно необходимо иметь как можно больше контактных данных о центрах помощи.

Мы хотели обратить внимание на несколько важных, на наш взгляд, моментов, которые способны значительно улучшить Ваш официальный сайт центра с точки зрения его информативности. Располагайте ваши контакты на видном месте, чтобы посетителю не пришлось перерывать все меню в поиске того, куда можно позвонить или написать. На некоторых сайтах эта информация спрятана за множеством пунктов меню и создается впечатление, что пытаются спрятаться от назойливых посетителей.

Разместите на видном месте кнопку: «Нужна помощь?», нажав на которую можно будет связаться с представителем центра в случае возникновения сложностей во время работы с сайтом. Эта кнопка способна разом решить все проблемы посетителей. Кроме того, в этом случае клиент почувствует, что он Вам не безразличен, и что Вы всегда готовы прийти ему на помощь. Присутствие живого человека в режиме он-лайн особенно желательно, если Ваш сайт подразумевает заполнение каких-то форм и тому подобное. Есть, конечно, и другие моменты, на которые следует обращать внимание при разработке сайта компании. Грамотные разработчики могут предложить наиболее удобный и функциональный вариант. Но мы, все же, советуем Вам поставить себя на место посетителя сайта и попробовать разобраться в нем самостоятельно. Причем, нужно понимать, что далеко не все, заходящие на сайт имеют специальное образование или являются высокообразованными людьми. Ориентируйтесь на уровень обычного интернет-пользователя. Примерив на себя роль посетителя, Вы сможете в полной мере оценить все достоинства и недостатки сайта Вашей компании. Итак, официальный сайт фирмы - это лицо компании, он может как привлечь, так и оттолкнуть клиентов. Не забывайте о важности второго впечатления и создайте сайт, простой в навигации и максимально информативный, а также позволяющий осуществлять обратную связь с Вами и дающий возможность в любой момент связаться с представителем компании. Грамотно разработанный сайт является одной из составляющих Вашего успеха на рынке.

Центры смогут создать положительный имидж организации так же с

помощью проведения мероприятия подобного «День открытых дверей», при котором граждане могут бесплатно узнать о центре, сотрудниках, оборудовании, стоимости услуг, задать интересующие вопросы или предложить какие-то новшества для улучшения центра. При таких центрах возможно построение новых коммуникаций, получение новой клиентской базы, а возможно и деловых предложений.

Рекомендуем центрам использовать вебинары, которые помогут повысить востребованность платных услуг центров. Ведь вебинары имеют множество преимуществ: Высокая степень интерактивности - слушатели вовлечены в процесс обучения, задают вопросы для пояснения непонятных моментов, на которые сразу же получают ответы. В отличие от обычного семинара, слушатели вебинара по его окончании получают запись, которую позже можно использовать при закреплении материала. Это - явный плюс вебинара. Запись выдается даже тем, кто не успел к нему подключиться. Значительная экономия времени. Участникам и лектору не надо тратить время на дорогу к месту проведения семинара. Ко всему прочему они могут находиться в разных городах или даже странах. Экономия средств. Стоимость обучения на вебинаре намного ниже открытого семинара. Помимо этого нет необходимости тратиться на дорогу, питание и проживание. А затраты на организацию онлайн-семинара минимальны и связаны с организацией рабочего места. Возможность соблюдения анонимности. Участники одного и того же вебинара могут не знать о личностях друг друга. Вебинар - это отличное средство для проведения онлайн-тренингов и решения маркетинговых задач. При презентации нового товара, марки или при начале ребрендинга эксперт может провести вебинар, на котором ответит на все вопросы, разъяснит важные аспекты, проведет опрос и получит живой отклик от клиентов.

Сотрудникам центров помощи необходимо обязательно поддерживать связь с бывшими клиентами, производить рассылку уведомлений на электронную почту, обзванивать или направлять сообщения, что позволит доносить актуальную информацию, сложить позитивное отношение к центру,

повысит имидж и повысить востребованность услуг.

Понятие информационное сопровождение мероприятия или деятельности компании или предприятия может использоваться в нескольких смыслах. Но целью информационного сопровождения практически всегда является создание «информационного шума» в интернете и off-line СМИ и других источниках, посредством которых можно передать информацию потенциальному потребителю. Продвижение того или иного бизнес проекта, услуги немислимо без хоть небольшой истории, легенды. Развитие средств массовой коммуникации значительно увеличили количество и качество инструментов для передачи информации целевой аудитории, соответственно серьезно изменило характер и природу информационного сопровождения проекта/продукта/мероприятия в бизнес-среде.

В узком смысле слова под информационным сопровождением понимается использование традиционных СМИ в качестве основного канала для создания образа компании, информирования потребителей о продукте или услуге, рассказе о мероприятии и др., тогда речь будет идти об использовании классических PR-инструментов. К примеру, если речь идет об информационном сопровождении мероприятия какой-либо госструктуры, то наиболее приемлемым будет именно этот способ оповещения общественности. Если повод значительный можно пригласить представителей печатных и онлайн официальных СМИ на пресс-конференцию или в пресс-тур. Если повод менее значительный, достаточно будет использовать традиционный для госструктур инструмент - пресс-релиз.

Ещё один важный инструмент обратная связь - это инструмент управления персоналом и повышения эффективности бизнес-процессов, который должен учитываться в каждом аспекте любой организации. Это мощный инструмент влияния, с помощью которого осуществляется информационный обмен между руководителем и подчиненными, и позволяет руководителю получать актуальную информацию о последствиях управленческих решений, корректировать работу отдельных сотрудников и



целых подразделений. Опытный руководитель использует обратную связь для того, чтобы добиться максимальной эффективности взаимодействия и результативности работы своих подчиненных: направляет их усилия, выявляет причины сбоев и низкой мотивации сотрудников, подстегивает и воодушевляет. Обратная связь позволяет сотрудникам вносить необходимые корректировки в процесс выполнения работы, а также выступает мощным фактором мотивации, способствуя проявлению удовлетворенности результатами труда. Как показывает практика, многие руководители не придают большого значения тому, как именно они предоставляют обратную связь подчиненным, зачастую делая это на лету. И зачастую руководителями становятся высококлассные эксперты в своей профессии, но не имеющие управленческих знаний и навыков. Таким менеджерам бывает сложно грамотно выстроить общение с подчиненными.

Обратная связь - это информирование партнера по взаимодействию о восприятии его деятельности другими, реакции на нее, результатах и последствиях этой деятельности; это передача оценочной или поправочной информации о действии, событии или процессе исходному или управляющему источнику. Для руководителя обратная связь это инструмент, который позволяет: выразить признание сотруднику и поддержать его высокую мотивацию; изменить ожидания, оценку и самооценку сотрудника; повысить продуктивность и результативность работы; прояснить цели и уточнить задачи, стоящие перед сотрудником; понять причины нежелательного поведения сотрудника; скорректировать поведение сотрудника и ожидания с целью более рационального использования возможностей ситуации; нацелить сотрудника на развитие в конкретном направлении; развить взаимопонимание и взаимное доверие; поддерживать положительную атмосферу в организации; развить сплоченность и работанность сотрудников, формируя командный подход к работе; выявить, что какой-либо процесс или инструмент не обеспечивает нужный результат; выявить сферы, требующие модернизации, изменения или развития, чтобы обеспечить устойчивый рост и прогресс организации; выявить

уровень удовлетворенности сотрудника работой в компании, коллективе.

В результате обратной связи руководитель получает информацию о ходе выполнения заданий, позволяющую ему своевременно выявлять и решать возникающие организационные проблемы. Он может судить о подчиненных (их настроениях, ожиданиях, способностях, мотивации, планах на ближайшее и отдаленное будущее, оценках ) и о том, как они оценивают стиль и качество управления, личный вклад менеджеров, их авторитет и влияние на организационные и бизнес-процессы.

Для успешного функционирования и развития бизнеса центров необходимо использовать все выше перечисленные предложения и методы. В период высокой конкурентоспособности так сложно держать своё дело на высоком уровне, достигать новых высот и расширять границы. Главное что мы советуем это искать пути совершенствования своего бизнеса и не останавливаться на достигнутом. Не смотря на то, что кризисные центры оказывают в основном поддержку на бесплатном уровне, мы рекомендуем вводить больше платных услуг для реализации в дальнейшем помощи гражданам, которые нуждаются в материальной поддержки. Довольно часто в нашем городе встречаются объявления о сборе материальных средств на ликвидацию сложной жизненной ситуации в экстренном порядке и в кратчайшие сроки. Например, семьи, попавшие под стихийные бедствия. Природное явление, носящее чрезвычайный характер и приводящее к нарушению нормальной деятельности населения, гибели людей, разрушению и уничтожению материальных ценностей. Так же мы предлагаем вводить платные услуги для реализации в дальнейшем проекта благотворительного фонда. Часто встречаемым является объявления о сборе средств для лечения у членов семьи выявлены сложные заболевания. Создайте публичные источники хранения информации разместив там медицинские документы и документы пациентов, определить каналы коммуникации с аудиторией.

Центр может так же использовать полученные средства на оказание бесплатной помощи граждан в удаленные районы нашего края (приезжать в

труднодоступные места, помогать людям которые не могут самостоятельно добраться до центров), создать выездную бригаду помощи (например, раз в неделю выезжают специалисты для оказания помощи гражданам города), проводить выездные встречи с население нашего края (информировать о правовых возможностях и таким образом рекламировать свой центр).

Рекомендации для повышения востребованности предоставления платных услуг: тщательный отбор работников на ключевые позиции обслуживания; повышение квалификации обслуживающего персонала путем проведения соответствующих курсов и тренингов; улучшение состояния номерного фонда, ремонт действующего фонда и строительство нового; увеличение спектра предлагаемых услуг: организация и оборудование конференц-зала; оборудование тренажерного зала и зала ЛФК; организация проката велосипедов и роликов для взрослых и детей; организация предоставления качественных телематических услуг.

Мы предлагаем систематическое проведение анализа качества предоставляемых услуг с целью оперативного реагирования на изменяющиеся запросы потребителей - адаптироваться на спрос клиентов. Накопление и обработка статистики анкетных опросов потребителей услуг кризисного центра и персонала позволит руководству сформировать и документально оформить политику в области качества.

При разработке перечня платных социальных услуг и тарифной сетки необходимо учитывать возможности и интересы населения, не нарушая при этом экономической целесообразности. Желательно, чтобы дополнительные социальные услуги приносили прибыль, направляемую на развитие системы бесплатного социального обслуживания и повышение материальной заинтересованности работников социальной сферы в качественном профессиональном труде. Государственные и муниципальные программы по социальному обслуживанию населения дополняет деятельность общественных организаций и объединений. Их вовлечение в сферу социального обслуживания населения позволяет привлечь к решению проблем малоимущих, одиноких и

инвалидов дополнительные трудовые ресурсы, денежные средства, расширить перечень оказываемых социальных услуг. Учитывая, что наибольший спрос на социальные услуги формирует категория людей находящихся в сложной жизненной ситуации, особую значимость приобретает развитие социального обслуживания со справедливым ценовым порядком. Линия доверия имеет большое эмоциональное значение для женщин подвергшимся насилию или детей, в большинстве случаев не кому довериться, раскрыться, признаться, а в данном виде поддержки анонимность является решающим фактором.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время понятие кризиса стало центральным во многих психологических исследованиях и социальной работе. О важности этой темы писали еще в начале столетия. Существуют достаточно объективные причины развития рынка платных услуг кризисных центров. К ним можно отнести социально-экономические преобразования в обществе, недостаточное финансирование бюджетных государственных учреждений, повлекшее за собой сложность получения многих видов услуг на бесплатной основе, бурный прогресс в сфере медицинских технологий и другие. Однако, несмотря на неудовлетворенность государственным обслуживанием. Среди основных причин, которые отрицательно сказываются на развитии потребления платных услуг в кризисных центрах, можно отметить устаревшие представления о том, помощь должна быть бесплатна. Население пока не может полностью адаптироваться к изменившимся условиям, применяет устаревшие стереотипы поведения и не ориентировано на лечение в платных центрах, обращаясь к ним лишь в случае крайней необходимости.

Актуальность всей кризисной проблематики не случайна и, как это всегда бывает в науке, не является веянием моды. Для этого существует ряд факторов, как общечеловеческих, так и специфических только для нашей страны. В России в последние годы особенно остро встала проблема сохранения здоровья отдельно взятого человека и всего населения в целом, и, в первую очередь, подрастающего поколения. Вклад психологов в достижение здоровья трудно переоценить, т. к. большая часть всех соматических заболеваний имеет первопричину в нарушениях и расстройствах нервно-психической сферы человека.

Исследование кризисных состояний личности актуализируется также потому, что они, во-первых, являются естественным состоянием социально-психологического становления личности. Но если данное естественное состояние индивидуации провоцировать, начинается процесс дезадаптации с такими показателями, как патологические формы переживания кризисов,

маргинальность, деструктивность не только по отношению к себе, но и к социуму. Во-вторых, актуальность обусловлена высокой социально-психологической значимостью личностных кризисов. В-третьих - недостаточной разработанностью технологии профессионального сопровождения кризисов.

Поскольку проблема профилактики таких состояний является актуальной ввиду широкой распространенности и тяжести последствий, то она требует научного и практического решения вопросов повышения эффективности диагностики и коррекции, осуществления комплекса превентивных и постситуативных мер, предпринимаемых психологами, психиатрами, педагогами. Диагностические и коррекционные мероприятия требуют постоянной научной разработки и практического апробирования эффективной инструментальной системы.

В России право граждан на социальную защиту гарантировано Конституцией РФ и регламентировано законодательством РФ. Система социальной защиты населения включает в себя: социальное обеспечение, социальное страхование и социальную поддержку (помощь). Осуществляется за счет федерального, местных бюджетов, специально создаваемых фондов социальной поддержки населения, негосударственных фондов.

Органы управления социальной защиты и подведомственные им предприятия, учреждения, организации, территориальные органы социальной защиты населения образуют единую государственную систему социальной защиты населения.

Назначение системы социальной защиты состоит в том, чтобы с помощью нормативно-правовых, экономических, социально-психологических, организационно-технических средств и рычагов осуществлять поддержку и помощь нуждающимся в этом группам населения и отдельным гражданам.

Основными принципами социальной защиты является: гуманность, социальная справедливость, адресность, комплексность, обеспечение прав и свобод личности. Социальная поддержка в нашей работе рассматривается на

примере работы кризисных центров. В свете описанного, важным становится вопрос выявления причин, влияющих на востребованность кризисных центров.

Исследование было направлено на изучение востребованности платных услуг кризисных центров в системе социальной поддержки населения и на этой основе разработаны рекомендации по совершенствованию предоставляемых услуг. Изучение темы работы проводилось на двух уровнях: теоретическом и эмпирическом. В теоретической части работы были рассмотрены подходы к изучению понятия платные услуги, охарактеризована социальная система поддержки населения, описано всё разнообразие существующих в городе Барнауле центров поддержки населения, а так же определена методология наиболее адекватная к исследованию.

В эмпирической части работы составлена программа и определена методология социального исследования, проанализированы особенности предоставления услуг кризисными центрами, проанализированы востребованность платных услуг кризисных центров и разработаны рекомендации по совершенствованию системы предоставления услуг в кризисных центрах.

Причины возникновения кризисных состояний многообразны. Они определяются, с одной стороны, социальными и ситуационными факторами, а с другой - индивидуально-типологическими и биологическими особенностями личности. Среди внешних причин можно назвать ситуации утраты (или угрозы утраты) близких людей родственников, работы и т.д.; ситуации невозможности достижения, обретения чего-либо; ситуации насилия и др. К внутренним причинам можно отнести возрастные и физиологические факторы, болезни, травмы.

Кризисное состояние насыщено самыми разнообразными эмоциями и переживаниями: подавленность, страх, чувство вины, обида, злоба, беспомощность, безнадежность, одиночество и т.д. Человек, находящийся в кризисе часто испытывает желание уйти из жизни, которое в свою очередь нередко сосуществует с не менее сильным желанием жить. Выделена

теоретическая значимость, заключающаяся в том, что работа вносит дополнительный вклад в развитие основных подходов в исследовании кризисных центров как сферы бизнеса, её значимой роли социально-экономического развития для нашего города.

А так же необходимо подчеркнуть практическую значимость исследования заключается она в том, что полученные в ходе исследования результаты, обобщены и практические предложения могут быть использованы владельцами кризисных центров, которые смогут повысить эффективность своих центров и так же для будущих предпринимателей будет описана ситуация в данной области деятельности.

Кризисные центры являются неотъемлемым и эффективным элементом социальной поддержки населения, но информативность граждан очень низкая, чтобы выбрать потенциальных клиентов был проведен опрос, при котором большое количество работников отказывались от участия из-за не знания данных центров.

Стоимость услуг в данных центрах доступна каждому, можно сказать, минимальна, а уровень предоставления очень высокий, ведь в центрах работают профессионалы, квалифицированные специалисты. Тарифы на услуги кризисных центров на порядок ниже, чем в частных центрах, клиентов больше чем может принять центр. И платные услуги люди стремятся получать в кризисных, потому что это дешевле. Так как кризисных только 2 на весь край (а в краевые учреждения может обратиться человек из любого района нашего края и России тоже) то отбор специалистов очень сложный, несмотря на небольшую зарплату. Поэтому в плане квалифицированных специалистов кризисные центры весьма конкурентоспособны. А еще самое главное услуги детям всегда оказываются в кризисных центрах бесплатно и в любых других социальных бюджетных учреждениях.

Для повышения востребованности услуг кризисных центров необходимо развивать рекламу центров, больше информировать о сфере деятельности, обязательно нужно развивать сайты кризисных центров.



**Список использованных источников:**

1. Акимов, О. Ю. Малый и средний бизнес: эволюция понятий, рыночная среда, проблемы развития / О. Ю. Акимов. - М.: Финансы и статистика, 2010. - 230 с.
2. Аронсон, Э. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме / Э. Аронсон, Т. Уилсон, Р. Эйкерт. - СПб., 2009. - 560 с.
3. Асхаков, С. И. Справочник социального работника / С.И. Асхаков. - М.: Феникс, 2014. - 448 с.
4. Багровец, А.Н. Антикризисное управление в организации: Учеб. пособие. - М.: Финансы и статистика, 2010.- 250 с.
5. Бебчук, М. Помощь семье. Психология решений и перемен / М. Бебчук, Е. Жуйкова. - М.: Класс, 2015. - 308 с.
6. Вильямский, В. А. Основы организации деятельности социальных систем. Ростов-на-Дону: Феникс, 2006.- 288 с.
7. Волгина, Н.А. Социальная политика / Н.А. Волгина. - М.: Экзамен, 2003.- 180 с.
8. Вилинская, О. Как научить сотрудников слушать и понимать друг друга / О. Вилинская. - СПб.: Речь, 2007. - 156 с.
9. Володина, Л. В. Деловое общение и основы теории коммуникации / Л. В. Володина,. - М., 2008.-340 с.
10. Выгодский, Л.С. Вопросы детской психологии / Л.С Выгодский. - СПб.: Союз, 2007. - 224 с.
11. Гальперин, П.Я. Введение в психологию / П.Я. Гальперин. - М. Просвещение, 2006. - 585 с.
12. Голиков, Н. А. Кризисные центры как сфера бизнеса / Н.А. Голиков. - М.: Феникс, 2015. - 428 с.
13. Горевский, А.С., Коваленков С.С. Антикризисное управление / А.С. Горевский, С.С. Коваленков. - М.: ИНФРА-М, 2009.-258 с.

14. Гриценко, Н.Н. Социальное государство: перспективы его становления и развития в России / Аналитический вестник Совета Федерации ФС РФ. - 2004. - № 15 (235). - С. 45-60.
15. Гришина, Н.В. Давайте договоримся / Н.В. Гришина. - Л.: Сова, 2008. - 86 с.
16. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. - СПб.: Питер, 2009. - 544 с.
17. Гуляев А. В. Теоретические основы обучения персонала / Современные аспекты экономики. СПб., 2006. № 16.
18. Гусаков, Д. Б. История пенсионного обеспечения и социального страхования в России / Д.Б. Гусаков. - М.: Санкт-Петербургский государственный институт психологии и социальной работы, 2010. - 260 с.
19. Деркач, А. А. Психология развития профессионала / А. А. Деркач, В. Г. Зазыкин, А. К. Маркова. - М.: РАГС, 2010. - 124 с.
20. Дэниэлс, Д.Д., Радеба Л.Х. Международный бизнес: внешняя среда и деловые операции / Пер. с англ. - М.: Дело Лтд, 2011.- 206 с.
21. Дюркгейм, Э. О разделении общественного труда. Метод социологии / Э. Дюркгейм. - М., 1991. - 289 с.
22. Ефимова, М.Р., Бычкова, С.Г. Социальная статистика: учеб.пособие / М.Р. Ефимова, С.Г.Бычкова; под ред. М.Р.Ефимовой. - М.: Финансы и статистика, 2007. - 560с.
23. Журавлева, Г.П. Экономика / Г.П. Журавлева.- М., 2001г. - 574 с.
24. Израелян, Е.В. Как создать кризисные центры для женщин / Е.В. Ислаерян. - М., 1995.-200с.
25. Каллиома, Л. На что пойдут бюджетные деньги в 2009 году / Л. Каллиома // Российская газета. № 4858. - 2009. - 27 февраля. - С. 5.
26. Карпченко, Ю. В. Инновации в малом бизнесе / Ю. В. Карпченко // Известия Тульского государственного университета. Экономические и юридические науки. -2010. - № 2-2. - С. 90 -98.

27. Козлова, Т. З. Опекунская семья / Т.З. Козлова. - М.: Аспект пресс, 2009. - 200 с.
28. Козырева, П. М. Малое предпринимательство в России: повседневные проблемы и трудности развития / П. М. Козырева // Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз. - 2015. - № 1 (37). - С. 43-58.
29. Комли, М. Зрелый возраст как стадия развития // Социальная работа. - 2012. - № 4. - С. 53-55.
30. Киреевский, К.В. Основы менеджмента и управления / К. В. Киреевский. - М.: , 2011.-246 с.
31. Кравченко, А. И. История менеджмента : учебник / А. И. Кравченко. - М.: КНОРУС, 2010. - 432 с.
32. Кошелева, Т. Н. Сущность и значение малого предпринимательства / Т. Н. Кошелева // Общество. Среда. Развитие. - № 3. - 2009. - С. 18-25.
33. Кузьмин, К.В., Сутырин, Б.А. История социальной работы за рубежом и в России / К.В. Кузьмин, Б.А. Сутырин. - Екатеринбург , 2002.-300 с.
34. Лисовский, В. Т. Духовный мир и ценностные ориентации молодежи России : учеб. пособие / В. Т. Лисовский. - СПб. : СПбГУП, 2000. - 508 с.
35. Ломтева, Е. В. Правовое регулирование молодежного предпринимательства в городе Москве / Е. В. Ломтева // Научные исследования в образовании. - 2011. - № 9. - С. 33-36.
36. Майоров, А. С. Молодёжное предпринимательство как объект социального управления / А. С. Майоров // Сборники конференций НИЦ Социосфера. - 2011. - № 36. - С. 24-25.
37. Маклакова, Е. А. Общественный трудовой потенциал как экономическая категория / Е. А. Маклакова // Царскосельские чтения. - № 18. - Т. 3. - 2014. - С. 102 - 106.
38. Махлайд, И. А. Развитие бизнес-инкубаторов в России / И.А. Махлайд, С. А. Бибик, О.П. Якубович // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. - 2013. - № 9, т. 2. - С 38-39.

39. Медведева, Г. П. Роль психологической компетентности социального работника в организации социального обслуживания пожилых людей // Мир психологии. - 2011. - № 2. - С. 164-169.

40. Мешалкина, Н. Ю. Анимационная терапия // Работник социальной службы. - 2006. - № 3. - С. 52 - 58.

41. Минигалиева, М. Р. Проблемы и ресурсы молодых людей // Отечественный журнал социальной работы. - 2010. - № 3. - С. 8-14.

42. Миняева, Т.В. Бизнес-инкубатор как один из наиболее эффективных инструментов поддержки и развития предпринимательства / Т. В. Миняева // Вестник Астраханского государственного технического университета. - 2007. - № 2. - С. 230 -236.

43. Миронова, Т.К. Право и социальная защита / Т.К.Миронова.- М.: Вектор, 2006.-322 с.

44. Натахина, В. В. Конструкция социального обслуживания людей на основе их потребностей // Отечественный журнал социальной работы. - 2008. - № 2. - С. 60-64.

45. Нифонтов, С. А. Молодежное предпринимательство как средство развития муниципального образования в условиях экономического кризиса / С.А. Нифонтов // Основы бизнес-планирования: сб. информационно методических материалов. - Казань, 2013. - С. 24

46. Нойфельд, И.П. Методы социальной работы /И.П. Нойфельд . - М., 2003.-324с.

47. Огибалов, Н. В. Работа с пожилыми людьми // Социальная работа. - 2011. - № 2. - С. 38-40.

48. Омарова, К. А. Развитие малого и среднего бизнеса в сфере услуг как фактор экономического роста / К. А. Омарова // Проблемы современной экономики. - 2011. - № 3. - С. 294 - 297.

49. Осокина, Ю. В. Бизнес-инкубаторы в России: актуальные проблемы и решения/ Ю.В. Осокина // Новый университет. Сер. Экономика и право. - 2015. - № 6 (52). - С. 65-67.

50. Павленок, П.Д. Основы социальной работы / П. Д. Павленок. М., 1998.- 216 с.
51. Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: учеб. пособие. - М.: Знание, ИВЭСЭП, 2001. - 321 с.
52. Поддубная, Т. Н. Социальная защита семьи и детства в Российской Федерации. Справочник социального педагога и социального работника / Т.Н. Поддубная, А.О. Поддубный. - М.: Феникс, 2015. - 512 с.
53. Полякова Л. Социальная помощь на основе национального движения «Эйдж Консерн» // Социальная работа. - 2013. - № 4. - С. 54-58.
54. Почебут, Л. Г. Организационная социальная психология / Л. Г Почебут, В. А Чикер. - СПб.: Речь, 2012. - 298 с.
55. Профилактика социальных рисков детей и подростков. Лекции для родителей. Учебно-методическое пособие. - М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный университет, 2013. - 256 с.
56. Савинов, А.Н. Организация органов социального обеспечения: Учебник. М.: Форум, 2003.-210 с.
57. Светова И. Н. Социальная адаптация пожилых людей как теоретическая проблема // Отечественный журнал социальной работы. - 2005. - № 2. - С. 32-35.
58. Селиверстова О. Пожилые люди на селе: социальное обслуживание высокого качества // Социальная работа. - 2012. - № 4. - С. 34-35.
59. Синдеева Г. В. Клуб пожилых людей «Воспоминание» // Работник социальной службы. - 2010. - № 4. - С. 34-52.
60. Соколова А. В. Пожилая неработающая женщина как объект социальной работы // Вестник Сыктывкарского университета. Сер. 4, Психология. Педагогика. - Социальная работа. - 2010. - № 4. - С. 26-34.
61. Соколова, Г. Н. Экономическая реальность в социальном измерении: экономические вызовы и социальные ответы / Г. Н. Соколова. - Минск : Беларуская Навука, 2010. - 460 с.

62. Стефанишин, С. Ю. Реорганизация системы управления социальным обслуживанием пожилых людей и инвалидов // Социальная работа. - 2010. - № 1. - С. 22-23.

63. Топчий, Л.В. Социальное обслуживание населения: ценности, теория, практика : учеб. пособие для студентов вузов / Л.В. Топчий. - М. : Изд-во РГСУ, 2012. - 322 с.

64. . Трещукова, Н. И. «Память вызывает к добру» // Социальное обслуживание. - 2009. - № 3. - С. 11-13.

65. Тульчинский, Г. Л. Бизнес в России. Проблема социального признания и уважения / Г. Л. Тульчинский. - М.: Вершина, 2006. - 384 с.

66. Усков, М. П. Некоторые вопросы развития учреждений стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов // Отечественный журнал социальной работы. - 2006. - № 3. - С. 57-62.

67. Филатова Е. В. Ведение дневниковых записей как метод медико-социальной работы с пожилыми людьми // Психология зрелости и старения. - 2009. - № 2. - С. 25-44.

68. Фирсов, М.В. Теория социальной работы : учеб. пособие / М.В. Фирсов. - М.: Владос, 2000. - 432 с.

69. Фирсов М.В. История социальной работы. Учебное пособие для высшей школы. М., 2004.

70. Фокина О.А. Основы социальной защиты: Учебник. М.: ВИА, 2001.

71. Чеснокова М. А. Арт-технологии в социальной работе с гражданами пожилого возраста // Отечественный журнал социальной работы. - 2008. - № 1. - С. 67-69. Хаксевер, К.Е. Управление и организация в сфере услуг. Теория и практика / К. Е. Хаксевер. - СПб. : Питер, 2012. - 752 с.

72. Шереги, Ф. Шереги Ф. Социология девиации. Прикладные исследования. / Ф. Шереги. - Москва: Машиностроение, 2015. - 566 с.

73. Шишкин, С.Ю. Экономика социальной сферы / С.Ю. Шишкин. - М.: ВШЭ, 2013. - 271 с.

74. Шульга, Т. И. Работа с неблагополучной семьей / Т.И. Шульга. - М.: Дрофа, 2007. - 256 с.
75. Харченко, К. В. Настольная книга специалиста по молодежной политике / К.В. Харченко. - М.: Национальная Гильдия Профессиональных Консультантов, 2013. - 168 с.
76. Холостова, Е. И. Семейное воспитание и социальная работа. Учебное пособие / Е.И. Холостова, Е.М. Черняк, Н.Н. Стрельникова. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 292 с.
77. Холостова, Е. И. Социальная работа с дезадаптированными детьми / Е.И. Холостова. - М.: Дашков и Ко, 2010. - 272 с.
78. Холостова Е.И. Социальная работа: Учебное пособие. М.: Дашков и Ко, 2009.
79. Холостова, Е. Азбука общения с пожилыми людьми // Социальная работа. - 2013. - № 1. - С. 41-43.
80. Холостова, Е. И. Практикум по социальной работе / Холостова Е. И. - М.: Дашков и К, 2008. - 295 с.
81. Хухлина, В. В. Люди пожилого возраста и принятие решений // Отечественный журнал социальной работы. - 2010. - № 3. - С. 73-80.
82. Цыбульская, М.В. Конфликтология : учеб.-практич. пособие / М. В. Цыбульская. - М.: Изд. центр ЕАОИ, 2009. - 312 с.
83. Ядов, В.А. Социологическое исследование: методология, программа, методы / В.А. Ядов. - М.: Наука, 1972. - 266 с.

## Приложение 1

**Уважаемый респондент,** просим Вас принять участие в опросе граждан г. Барнаула на тему **«Востребованность платных услуг кризисных центров»**.

Исследование проходит в рамках диссертационной работы, данные будут использоваться в научно-практической деятельности.

Анкета анонимная, конфиденциальность гарантирована.

### **1. Ваш пол:**

1. мужской
2. женский

### **2. Ваш возраст**

1. До 20 лет
2. От 21 - 25 лет
3. От 26 до 30 лет
4. От 31 и выше

### **3. Ваш уровень образования:**

1. неполное среднее
2. среднее
3. среднее профессиональное
4. неполное высшее
5. высшее
6. два и более высших или учёная степень

### **4. Ваше семейное положение:**

1. замужем/женаты
2. гражданский брак
3. находитесь в отношениях, но живете отдельно
4. не находитесь в отношениях

### **5. Ваш среднемесячный доход**

1. менее 15000
2. от 15000- 18000
3. от 18000- 22000
4. от 22000-26000
5. от 26000-30000

### **6. Как Вы справляетесь с кризисами в жизни?**

1. Обращаюсь к родственникам
2. Обращаюсь к специалистам
3. Справляюсь самостоятельно
4. Ищу помощи через СМИ



5. Провожу активно досуг/клубы, казино, рестораны
6. Занимаюсь отвлеченными делами (хобби, доп. работа)
7. Посещаю церковь, обращаюсь к религии

**7. Продолжите (выбрав только один вариант) кризисный центр это**

1. «Приют» - неправительственная благотворительная организация в форме общественного учреждения
2. Предприятие по разрешению любого вида проблем
3. Организация, которая работает над решением проблем насилия в отношении женщин и детей
4. Организация, которая помогает решить проблему социального сиротства
5. Центр лечения вредных привычек
6. Проведение досуга, развлечение

**8. Сколько у Вас детей?**

1. нет детей
2. один
3. два
4. три и более

**9. Есть ли кто-то из близких на вашем попечении?**

1. Да
2. Нет

**10. Часто ли вы сталкиваетесь с кризисными ситуациями?**

1. Да, очень часто
2. Довольно часто
3. Сталкиваюсь, но редко
4. Редко, почти не сталкиваюсь
5. Нет, не сталкиваюсь

**11. Напишите свое понимание значения словосочетания кризисная ситуация это-**

---

**12. Выберите один из наиболее популярных центров поддержки, по Вашему мнению?**

1. Краевой кризисный центр для женщин
2. Краевой кризисный центр для мужчин

**13. Какие знаете или слышали центры поддержки граждан в России?**

---

**14. Как часто Вы пользуетесь услугами кризисных центров?**

1. Очень часто
2. Довольно часто
3. Редко обращаюсь
4. Очень редко

**15. На что были направлены услуги в кризисных центрах, которые Вы получали?**

1. Проблемы со здоровьем
2. Психологическая помощь
3. Материальная помощь
4. Трудности материнства/отцовства
5. Налаживание коммуникаций

**16. Вы получили желаемый результат по окончанию посещений?**

1. Да, полностью удовлетворен
2. Да, удовлетворен, но частично
3. Не удовлетворен(а), но обращусь повторно может в другой центр
4. Нет не получил(а) желаемого результата

**17. Что Вам понравилось в центре, который Вы посетили? (можете указать название)**

---

**18. Что Вам не понравилось в центре, который Вы посетили? (можете указать название)**

---

**19. Откуда Вы узнали о кризисных центрах? (возможен выбор нескольких вариантов ответа)**

1. СМИ
2. Знакомые/родственники
3. Сам(а) искала
4. Направили из другого центра
5. Позвонили сами/прислали письмо

**20. Что должно быть в приоритете работы центров помощи?**

1. Гибкая ценовая политика, акции и скидки
2. Расширение центров помощи по городу
3. Обучение своих работников
4. Объединение с другими центрами поддержки
5. Открытие новых видов услуг

**21. На сколько. На ваш взгляд, благоприятны нынешние условия рынка для развития кризисных центров как малого бизнеса в г.Барнауле?**

1. Очень благоприятны

2. Благоприятные условия
3. Недостаточно благоприятны
4. Низкая вероятность развития

**22. Какова на Ваш взгляд, средняя стоимость оказаний услуг?**

1. От 30 р. - 100 р.
2. От 101 р. -250 р.
3. От 251 р.- 500 р.
4. От 501 р. - 800 р.
5. От 801 р.- 1500 р.
6. От 1501 р. - 2000 р.
7. От 2001 р. - 2500 р.
8. От 2501 р.-30000р.

**23. Какие на Ваш взгляд самые популярные услуги из нижеперечисленных. (возможен выбор нескольких вариантов ответа)**

1. Лечение от табакокурения
2. Лечение от алкоголизма
3. Помощь в разрешении внутриличностных конфликтах
4. Помощь молодой семье
5. Помощь молодой матери
6. Помощь налаживаний отношений отца и сына
7. Помощь в становлении личности подростка
8. Групповые занятия раскрытия личности
9. Помощь мужчине
- 10.Свой вариант \_\_\_\_\_

**24. В какие центры поддержки обращались Вы или Ваши знакомые? (возможен выбор нескольких вариантов ответа)**

1. Краевой кризисный центр для женщин
2. Краевой кризисный центр для мужчин

**25. За какие услуги Вы готовы платить в центрах поддержки?**

1. Услуги, направленные на лечение психических заболеваний
2. Реабилитационные услуги после физических повреждений
3. Помощь одиноким матерям/отцам
4. Услуги, связанные с личностным ростом
5. Работа с подростками и детьми
6. Помощь во взаимоотношении мужчин и женщин

**26. Какие сферы жизни наиболее подвержены кризисным ситуациям в Вашей жизни?**

1. Социальная
2. Политическая

3. Экономическая
4. Духовная

**27. В чем, по Вашему мнению, специфическая разница в оказании помощи для жителей именно Алтайского края в сравнении с другими регионами России?**

1. Погодные условия
2. Приграничная зона отдельных районов
3. Низкая заработная плата
4. Безработица
5. Многонациональность

**28. Стали бы Вы открывать кризисный центр помощи гражданам города Барнаула для получения прибыли?**

1. Да это очень прибыльный и востребованный бизнес
2. Да это очень прибыльный бизнес, но нужна господдержка
3. Маловероятно стал(а) бы вкладывать усилия в такой бизнес
4. Нет, такой бизнес меня не интересует, мало перспектив

**29. Согласны ли вы в дальнейшем принимать участие в организации помощи другим гражданам г. Барнаула?**

1. Да, согласен (а) материально и морально помочь
2. Да, но только смогу помочь материально
3. Да помогу, но в организации и проведении таких мероприятий
4. Нет, я сам (а) нуждаюсь в помощи
5. Мне это не интересно

Спасибо за сотрудничество!

**Уважаемый респондент**, просим Вас принять участие в интервью в качестве эксперта на тему **«Востребованность платных услуг кризисных центров»**.

Исследование проходит в рамках диссертационной работы, данные будут использоваться в научно-практической деятельности.

#### Бланк интервью

1) Есть ли финансирование, гранты, за счет чего существует Ваш центр, подскажите, пожалуйста?

2) Какая структура у Вашего центра?

3) Какая форма собственности и как формируется Ваш штат работников?

4) Расскажите, пожалуйста, как узнать о Вашем центре?

5) Как Вы привлекаете клиентов в Ваш центр?

6) Что, по Вашему мнению, нужно, чтобы услуги кризисных центров были более востребованы?

7) Кто чаще всего является инициатором обращения: тот, кому необходима помощь или человек в роли посредника?

8) В каком возрасте чаще всего обращаются за помощью?

1. До 22 лет
2. От 22-30 лет
3. От 31- 45
4. От 46- 70 лет
5. От 71- и выше

9) Какие виды услуг наиболее востребованы?

1. Лечение от табакокурения
2. Лечение от алкоголизма
3. Лечение избыточного веса
4. Лечение нарушения сна
5. Помощь в разрешении внутриличностных конфликтах
6. Помощь молодой семье
7. Помощь молодой матери
8. Помощь налаживаний отношений отца и сына
9. Помощь в становлении личности подростка
10. Групповые занятия раскрытия личности
11. Свой вариант \_\_\_\_\_

10) Все оказываемые услуги платные?

- 11) Существует ли прейскурант услуг (почему на сайте его трудно найти)?
- 12) Существует ли альтернативы по способу оплаты?
- 13) Как устанавливается, от чего зависит стоимость оказываемых услуг в вашем центре?
- 14) Предусмотрена ли в центре система скидок и акций?
- 15) Как жители оповещаются об изменениях услуг в центре?
- 16) Есть ли возможность у центра оказывать бесплатные услуги отказавшись от платных? Если «нет возможности», то причины.
- 17) Произошёл ли спад спроса на использование платных услуг с учетом экономической ситуации?
- 18) В какое время года наибольшая потребность возникает у клиентов для оказания платных услуг?
- 19) Чем предоставление платных услуг отличается от бесплатных?
- 20) Платные услуги предоставляет специально обученный персонал или штатные работники?
- 21) Существует ли очередь по предоставлению бесплатной помощи?
- 22) По вашему мнению, почему востребованы платные услуги?

Спасибо за сотрудничество!

Выпускная квалификационная работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ Г.

*Брачкова Екатерина Александровна*

*(Ф.И.О.)*

\_\_\_\_\_

*(подпись выпускника)*