

III. МАРКЕТИНГОВІ КОМУНІКАЦІЇ І ПОСЛУГИ

УДК 331.108:64.044.2

Л. Б. Баранник

ДО ПИТАННЯ ПРО ПІДГОТОВКУ ФАХІВЦІВ ДЛЯ РИНКУ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Розглянуто деякі аспекти системи підготовки фахівців відповідно до вимог ринку соціальних послуг. Надано характеристику сучасного стану складових цієї системи. Окреслено коло питань як у галузі підготовки фахівців, так і у сфері порівняно молодого ринку соціальних послуг в Україні, які потребують свого вирішення найближчим часом.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ринок, соціальних послуг, соціальна робота, фахівці.

Як фахова діяльність соціальна робота в Україні почала формуватися на початку 90-х років ХХ ст. Цей процес супроводжувався створенням мережі соціальних установ та закладів нового типу. Поштовхом для цього стали економічна криза і стрімке зростання соціальних проблем у суспільстві. Економічна криза призвела до появи безробіття (явного й прихованого), неповної зайнятості працівників, тривалої затримки виплат заробітної плати, пенсій тощо, стрімкого зростання цін практично на всі товари і тарифів на всі послуги. Наслідком цього стала соціальна криза у суспільстві, яка виявилася у вимушеній міграції, загостренні криміногенної ситуації, спаді рівня народжуваності та значного зростання смертності, розпаду сімей, розповсюдженні жебрацтва, наркоманії, дитячої безпритульності, захворюваності населення (особливо на СНІД та туберкульоз) і т. ін. Від такої суспільної «трансформації» передусім постраждала та частина населення, яку прийнято називати незахищеною, тобто діти, малозабезпечені, пенсіонери та ін. За різними даними, 70 % українських родин живуть за порогом бідності. Водночас (як це не здається парадоксальним) протягом 90-х років частка людей старшого покоління (пенсійного віку) зросла у загальній структурі населення на 6,5 %. Тепер в Україні кількість пенсіонерів сягнула 15 мільйонів (понад 30 % населення України), з них 2,4 мільйона — інваліди. І хоча в державах Європи, наприклад, кількість людей похилого віку у структурі населення також зростає, в цих країнах існує надійна розгалужена система соціального захисту, що свідчить про

високий рівень вирішення соціальних проблем. До речі, у Німеччині понад два мільйона людей потребує догляду, з них 660 тисяч отримують допомогу в стаціонарних умовах і 1,37 мільйона — вдома в рамках системи соціального страхування [1, с. 42]. Німеччина в цьому плані не є винятком серед європейських країн, радше типовим прикладом того, як можна задовольняти нагальні потреби німецьких людей. Отже, поява останнім часом такої категорії громадян, посилення уваги держави і громадськості до розв'язання їхніх проблем створили новий ринок послуг, який можна кваліфікувати як ринок соціальних послуг. Його не можна вважати абсолютно новим суспільним феноменом, оскільки в розвинених країнах світу догляд та різні види допомоги (взаємодопомоги) були і є досить розповсюдженим явищем і проявом благодійності, що завжди схвалювалося католицькою церквою, яка сама нині досить активно бере участь у здійсненні соціального захисту населення. Проте для незалежної України поява такого ринку є відносно новим явищем, що потребує уваги як з боку держави, так і з боку фахівців.

Ринок соціальних послуг, що виник, перебуває в тісному зв'язку з ринком праці та ринком освітніх послуг (поява нових соціальних послуг — це поява нових робочих місць, потреба в нових кадрах). Тому, на нашу думку, його треба розглядати в комплексі з тими тенденціями, що спостерігаються на цих двох ринках. Останнім часом у нашій країні і з боку держави, і в науковій літературі, і органами масової інформації приділяється багато уваги аналізу міжнародних та внутрішніх тенденцій в галузях освіти і, відповідно, на ринку праці [2]. Достатньо згадати впровадження європейської системи освіти у діяльності українських ВНЗ. Доброю традицією стали всеукраїнські конференції з питань маркетингових досліджень ринків праці та освітніх послуг (див. [3]). Багатьма вітчизняними науковцями відзначається той факт, що у системі освіти в останні роки з'явилися певні перекоси у підготовці кадрів з вищою і середньою освітою. Наприклад, випуск юристів і економістів перевищує сучасні народногосподарські потреби, водночас у деяких регіонах нашої країни не вистачає бухгалтерів, управлінців середньої ланки, середнього медичного персоналу та бакалаврів з економіки [4]. Особливої уваги держави набули нарешті й соціальні проблеми, про що свідчать періодичні підвищення заробітної плати працівників бюджетної сфери, збільшення різного роду виплат сім'ям з дітьми та малозабезпеченим категоріям громадян, а також пенсій. Питання, що розглядаються нашими вченими у численних публікаціях,

торкаються не тільки і не стільки підвищення доходів (хоча це є надто важливим), скільки створення сталої надійної національної системи соціального захисту громадян. Що ж стосується ринку соціальних послуг, то він як об'єкт дослідження майже не розглядається. Можливо, це тому, що минуло ще не так багато часу для осмислення усього того позитивного, що відбувається в нашому суспільстві та в економіці, а можливо ще й тому, що соціальні послуги сприймаються поки що (як і соціальні проблеми громадян) як виключно справа держави, і місцеві органи влади та громадськість не до кінця відчули свою причетність (і відповідальність) до цієї гуманної та потрібної суспільству справи.

Метою статті є дослідження системи підготовки фахівців ринку соціальних послуг для формування маркетингової стратегії та тактики навчальних закладів і розробка відповідних практичних рекомендацій.

Створення сучасної концепції системи соціального захисту населення є однією з найважливіших проблем реформування українського суспільства.

Негативні наслідки соціально-економічної трансформації, яка відбувалася без необхідних запобіжних механізмів, призвели до різкого падіння життєвого рівня більшості населення України. Система соціального захисту населення, створена за радянських часів, більше не відповідає вимогам життя, бо не була розрахована на таку велику кількість людей, які потребували нагальної допомоги. Перед державою постало питання створення нової системи соціального захисту населення, яка б могла задовольнити всіх нужденних.

Виходячи із завдань соціальної політики держави, соціальні служби в Україні покликані професійно надавати допомогу населенню у сфері соціальних відносин. На сьогодні у державній системі соціального обслуговування працює майже 37 тисяч соціальних працівників, які ще не всі мають спеціальну освіту. Треба відзначити, однак, що вже зараз в Україні впроваджуються короткотермінові навчальні програми для підвищення кваліфікації цих працівників. У навчальних закладах країни розпочата робота з підготовки фахівців за спеціальністю «Соціальна робота». Зараз освоюється дворівнева система професійної підготовки — бакалавра і магістра за цією спеціальністю

На сьогодні в Україні декілька навчальних закладів, готують соціальних працівників. Так, наприклад, у 1995 році в Дніпропетровському національному університеті вперше в Україні відкрито кафедру соціальної роботи та кадрового менеджменту. А вже у

1997 році — магістратуру з підготовки фахівців для системи соціального захисту населення. Крім того, у 1999 році при ДНУ було відкрито Навчальний центр із соціальних питань. Подібні кафедри є при Київській академії праці та соціальних відносин та Харківському соціально-економічному інституті.

Це свідчить про те, що в Україні «соціальна робота» розвивається як фахова діяльність, і спеціалісти, які закінчують ці спеціалізовані навчальні заклади, повинні стати висококваліфікованими кадрами. Саме ці спеціалісти мають створити ефективну систему соціального захисту населення.

Професійна підготовка соціальних працівників здійснюється в різних формах: очна, заочна, вечірня, екстернат. Затверджений багатоступінчастий рівень освіти: допрофесійна, професійна, післявузівська, підвищення кваліфікації, перепідготовка кадрів.

Той, хто бажає стати професіоналом у галузі соціальної роботи, має можливість отримати різні рівні професійної кваліфікації і спеціалізацію в середніх спеціальних навчальних закладах (училищах, технікумах, ліцеях, коледжах), у ВНЗ і навіть в аспірантурі.

У багатьох містах України особам, які мають вищу або середню освіту, державною службою зайнятості надається можливість пройти перенавчання на спеціальних факультетах, у відділеннях ВНЗ і середніх професійних навчальних закладах за фахом «соціальний працівник». Однак таких працівників поки що, на жаль, не вистачає. Водночас ще слабо ведеться робота з виявлення тих, хто потребує допомоги. Досить часто трапляються випадки, коли соціальні служби ставляться формально до підбору кадрів і не звертають уваги на морально-етичний рівень своїх співробітників. Надто слабо поставлена підготовка фахівців із соціального страхування. Підготовкою кадрів для страхування практично займаються тільки два українські ВНЗ — Київський національний економічний університет і Тернопільська академія народного господарства. Як це не прикро, але в сільській місцевості, яка за радянських часів відрізнялася підготовкою спеціалістів середньої ланки для задоволення власних професійних потреб, нині підготовки через системи акушерських курсів, ПТУ, технікумів і навіть духовних семінарій практично не ведеться.

Колись ходовою була фраза «кадри вирішують усе». Це справді так. Кадри для соціальної роботи — це люди, які працюють у системі соціального захисту, виконують посадові завдання і наділені для цього певними обов'язками, правами та відповідальністю.

У системі соціального захисту населення розрізняють «соціальних працівників» і «спеціалістів із соціальної роботи». У відповідності до посадових обов'язків спеціаліст із соціальної роботи:

- виявляє на підприємстві (в об'єднанні, організації, закладі), в мікрорайоні сім'ї та окремих осіб, які потребують соціально-медичної, соціально-педагогічної, соціально-побутової та іншої допомоги в охороні фізичного, морального психологічного здоров'я, та здійснюють патронаж;

- встановлює причини труднощів, конфліктних або кризових ситуацій, які виникли (за місцем проживання, роботи, навчання), а також сприяє їх вирішенню та соціальному захисту;

- сприяє інтеграції діяльності різних державних та суспільних організацій і закладів з надання необхідної соціально-економічної допомоги населенню;

- пропагує серед населення здоровий образ життя, запобігання правопорушенням і т. д.;

- надає консультативну допомогу сім'ям, допомагає в працевлаштуванні неповнолітніх, інвалідів, пенсіонерів та деяких інших категорій громадян;

- проводить індивідуальну роботу з дітьми, підлітками, особами асоціальної поведінки, а також з тими, хто відчуває на собі негативний вплив соціального оточення;

- виявляє та сприяє особам, які потребують опіки, отримання матеріальної, соціально-побутової та іншої допомоги;

- бере участь у створенні центрів соціального обслуговування і соціальної допомоги сім'ї, соціальної реабілітації, притулків, підліткових та сімейних центрів, асоціацій;

- організує та координує роботу із соціальної адаптації і реабілітації випускників дитячих будинків та осіб, які повернулися зі спеціалізованих навчально-виховних закладів, місць позбавлення волі тощо.

Отже, соціальна робота — це складна багатofункціональна діяльність, у якій поєднуються всі ті способи, за допомогою яких спеціалісти впливають на інтереси і потреби клієнтів. Праця соціальних працівників — це, як правило, тяжкий у психологічному, розумовому та фізичному плані труд, який не обмежується рамками законодавчо встановленого часу і пов'язана з високим нервово-емоційним напруженням. Тому в розвинутих державах, наприклад, на посади соціальних працівників відбирають, як правило, молодих, здорових людей. Крім того, вони повинні пройти спеціальне тестування на професійну придат-

ність, мати посвідчення водія і навіть дати згоду на те, що будуть використовувати для обслуговування клієнтів власне авто. У згадуваній вище Німеччині існує спеціальна підготовка працівників для служб із догляду (Pflegedienst). Вона фінансується частково за рахунок коштів місцевих бюджетів, тобто муніципалітетів, частково за рахунок коштів фонду соціального страхування відповідної землі. Найбільше шансів отримати роботу у фірмах, що здійснюють догляд, мають особи з медичною освітою. А для роботи в соціальних відомствах держава здійснює спеціальну підготовку фахівців у вищих навчальних закладах. Зрозуміло, що в країні з майже 5 мільйонами безробітних отримати роботу — велика справа. Тому й роботодавець може собі дозволити влаштувати конкурс серед претендентів. Але Україні не слід дочікуватися, коли у нас зросте армія безробітних до «німецьких масштабів». Краще запозичувати позитивний досвід підготовки фахівців для соціальної сфери, організації соціальної роботи на практиці та принципи працевлаштування випускників.

Отже, на сьогоднішній день українська система підготовки фахівців для надання соціальних послуг нашим співвітчизникам досить віддалена від реальних потреб суспільства та економічного розвитку, що призводить до неефективної дії соціальних служб і не створює додаткових робочих місць (особливо у сільській місцевості).

Нині підготовка фахівців для соціальної сфери безпосередньо залежить від розвитку ринку соціальних і медичних послуг та праці. Тому подальше вдосконалення цієї роботи перебуває у віданні Міністерства праці і соціальної політики та Міністерства охорони здоров'я України. Лише від тісної співпраці цих відомств залежить перспектива даної справи.

Важливим напрямом удосконалення підготовки соціальних працівників є вивчення досвіду європейських країн у цій галузі.

Невідкладною справою місцевих органів влади, зокрема управління із соціального захисту обласних державних адміністрацій та районних відділень соціального захисту є проведення персоналіфікації осіб, які потребують соціальних послуг, та подальше вдосконалення організації практичної роботи з ними.

Розглядаючи кожний окремих регіональний ринок праці, необхідно вивчати й аналізувати дію багатьох факторів зовнішнього та внутрішнього впливу — економічного, політичного, науково-технічного і навіть традицій та менталітету.

Література

1. *Горелик В.* Помощь пожилым людям в Германии // Партнер. — Октябрь 2006 — № 10 (109).
2. *Оболенська Т. Є.* Маркетинг освітніх послуг: вітчизняний та зарубіжний досвід. — К.: КНЕУ, 2001. — 208 с; *Смеричевская С. В.* Рынок международных образовательных услуг: состояние и перспективы развития // Науковий вісник Національного гірничого університету. — 2005. — № 4. — С. 87—92; *Соломадина Т. О.* Образование и рынок: парадоксы и перспективы // Управление персоналом. — 2002. — № 5. — С. 40—43; *Кузнецова О.* Сучасні тенденції до підготовки та забезпечення роботою фахівців з вищою освітою // Україна: аспекти праці. — 2001. — № 4. — С. 35—39; *Макаренко В. О., Нечаев В. П.* Узгодження потреб ринку праці та ринку освітніх послуг вищих навчальних закладів України // Науковий вісник Національного гірничого університету. — 2005. — № 4. — С. 79—87.
3. Науковий вісник Національного гірничого університету. — 2005. — № 4; 2006. — № 4.
4. *Журавель П.* Вы нужны здесь и сейчас // Эксперт Украина. — 31 октября — 6 ноября 2005. — № 41 (44). — С. 64—69; *Яблоновская Т.* Куда девать бухгалтеров, где взять токарей? // Эксперт Украина. 31 октября — 6 ноября 2005. — № 41 (44). — С. 70—73.

Стаття надійшла до редакції 04.01.2007

УДК 658.893

І. М. Буднікевич, канд. екон. наук, доц.
І. Г. Черданцева, канд. екон. наук, доц.
М. В. Кирилук,
Чернівецький національний у-т
ім. Ю. Федьковича

ОСОБЛИВОСТІ АНАЛІЗУ МІДІА-РИНКУ м. ЧЕРНІВЦІ, ПРОВЕДЕНОГО ЗА ДОПОМОГОЮ СУЧАСНИХ МЕТОДІВ МАРКЕТИНГОВИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

У статті розглядається проблемні моменти процедури проведення польового маркетингового дослідження на основі аналізу медіа-ринку м. Чернівці.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: медіа-ринок, польове дослідження, рейтинг.

Основні етапи методики та процедури проведення польових маркетингових досліджень є загальновідомими і апробованими багаторічною практикою діяльності фахівців-маркетологів та спе-