

УДК 338.46(075.8)
ББК 65.497я73
Б19

Утверждено на заседании кафедры управления и экономики
социально-культурной сферы 20.03.2020, протокол № 7.
Рекомендовано учебно-методическим советом факультета
социально-культурных технологий ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный
институт культуры» 15.04.2020, протокол № 5.

Рецензенты:

Кудрина Екатерина Леонидовна, д-р пед. наук, проф.,
засл. работник культуры РФ, руководитель Корпоративного университета
«ЛЕНИНКА» ФГБУ «Российская государственная библиотека»;
Мухамедиева Светлана Анатольевна, доцент, канд. экон. наук,
зав. кафедрой управления и экономики социально-культурной сферы
ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный институт культуры»;
Соловьева Елена Захаровна, канд. пед. наук, доцент кафедры социально-культурной
деятельности ФГБОУ ВО «Орловский государственный институт культуры»

Баканов, Е. А.

Б19 Управление услугами сферы культуры [Текст]: учеб. пособие
для обучающихся по направлениям: 51.03.02 «Народная художест-
венная культура», 51.03.03 «Социально-культурная деятельность»,
51.04.03 «Социально-культурная деятельность», 51.03.04 «Музеоло-
гия и охрана объектов культурного и природного наследия», 51.04.04
«Музеология и охрана объектов культурного и природного нас-
ледия», 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность»,
53.03.06 «Музыкознание и музыкально-прикладное искусство»; ква-
лификация (степень) выпускника «бакалавр», «магистр» / Е. А. Бака-
нов, А. С. Тельманова, Н. М. Трусова; Кемеров. гос. ин-т культуры. –
Кемерово: КемГИК, 2020. – 203 с.

ISBN 978-5-8154-0555-4

В учебном пособии рассматриваются деятельность организаций сферы культуры
и оказываемые ими услуги, принципы управления качеством услуг и статистический
анализ развития организаций сферы культуры. Пособие соответствует содержанию
подготовки обучающихся по направлениям подготовки: 51.03.02 «Народная художест-
венная культура», 51.03.03 и 51.04.03 «Социально-культурная деятельность», 51.03.04 и
51.04.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», 51.03.06
«Библиотечно-информационная деятельность», 53.03.06 «Музыкознание и музыкально-
прикладное искусство». Предлагаемое учебное пособие является междисциплинарным,
так как рассматриваемые в нем вопросы относятся к таким дисциплинам, как: «Основы
менеджмента в СКД», «Управление качеством в сфере культуры», «Статистика и бух-
галтерский учет в СКС».

Учебное пособие предназначено для бакалавров и магистров, а также для препо-
давателей вузов культуры.

УДК 338.46(075.8)
ББК 65.497я73

ISBN 978-5-8154-0555-4

© Е. А. Баканов, А. С. Тельманова, Н. М. Трусова,
2020

© ФГБОУ ВО «Кемеровский государственный
институт культуры», 2020

ВВЕДЕНИЕ

Понятие «услуги сферы культуры» является частью более широкого понятия – «культурные блага», для производства и реализации которых в Российской Федерации действует широкая сеть различных организаций, образующих сферу культуры.

Культурное благо – это продукт сферы культуры, условия и услуги, предоставляемые организациями для удовлетворения гражданами своих культурных потребностей.

Деятельность организаций сферы культуры направлена на создание, обеспечение условий и контроль качества производства культурных благ.

К сфере культуры относятся такие организации, как: парки, кино-театры, музеи, театры, дома и дворцы культуры, цирки, выставочные и демонстрационные залы, арт-галереи, информационные организации, филармонии, библиотеки, консерватории, образовательные организации сферы культуры (вузы, колледжи и училища), мастерские, культурные центры, реставрационные центры, фольклорные студии и студии творчества, концертные организации, школы искусств и многие другие.

Организации сферы культуры различаются формой собственности, организационно-правовыми формами и видами деятельности, но все они оказывают услуги, ориентируясь на потребительский спрос, эффективность и достижения современного менеджмента.

В условиях развития рыночных отношений и формирования новой культурной политики в Российской Федерации большое значение имеет определение миссий организаций сферы культуры и повышение качества оказываемых ими услуг. Для успешной реализации миссий организаций их руководители должны владеть навыками статистического анализа деятельности организаций и методами управления качеством услуг.

Проблема качества услуг – одна из наиболее важных в современных организациях сферы культуры. Понятие «качество услуг» широко и многогранно, и определить механизмы управления им можно лишь на основе комплекса мероприятий.

Поскольку требования к качеству культурной услуги могут быть различными в зависимости от материального и интеллектуального уровня потребителя, то и качество услуг в сфере культуры может оцениваться по-разному. Одним из элементов государственного регулирования и контроля качества является стандартизация. В настоящее время в сфере культуры только начинается разработка стандартов качества предоставления услуг

с целью регулирования сферы и выработки общей концепции управления качеством.

Разработка стандартов, определяющих качество услуг учреждений культуры, даст возможность, с одной стороны, обеспечить регламентацию деятельности структурных подразделений учреждений, производящих и реализующих услуги, а с другой стороны, сформировать для потребителей комфортные условия получения услуг.

В учебном пособии «Управление услугами сферы культуры» рассматриваются вопросы, связанные с деятельностью организаций сферы культуры и оказываемыми ими услугами, изучение которых будет способствовать формированию профессиональных знаний, умений и навыков, соответствующих направлениям подготовки, реализуемым в соответствии с ФГОС ВО в Кемеровском государственном институте культуры: 51.03.02 «Народная художественная культура», 51.03.03 «Социально-культурная деятельность», 51.04.03 «Социально-культурная деятельность», 51.03.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», 51.04.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», 51.03.06 «Библиотечно-информационная деятельность», 53.03.06 «Музыкознание и музыкально-прикладное искусство».

Предлагаемое обучающимся (бакалаврам и магистрам) учебное пособие является междисциплинарным, так как рассматриваемые в нем вопросы относятся к дисциплинам, направленным на изучение основ менеджмента, управления качеством услуг в сфере культуры, статистики и бухгалтерского учета и др.

Пособие предназначено для эффективного освоения изучаемых дисциплин и организации самостоятельной работы студентов.

Цель учебного пособия «Управление услугами сферы культуры» – предоставить обучающимся систематизированные и обобщенные знания о составе и сущности сферы культуры, миссии организаций сферы культуры, оказываемых организациями услугах и их классификации, статистических показателях видов культурной деятельности, методах и приемах статистического анализа деятельности организаций сферы культуры, проблемах и методах управления качеством в сфере культуры, а также критериях и показателях качества услуг учреждений культуры.

В результате изучения учебного пособия обучающиеся должны:
знать:

– факторы, определяющие цели и задачи деятельности организаций сферы культуры;

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. ОРГАНИЗАЦИИ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ И ОКАЗЫВАЕМЫЕ ИМИ УСЛУГИ.....	6
1.1. Сфера культуры: сущность, состав и миссии организаций.....	6
1.2. Классификация и характеристика услуг организаций сферы культуры.....	28
Глава 2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ОРГАНИЗАЦИЯХ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ.....	48
2.1. Проблема управления качеством в сфере культуры.....	48
2.2. Критерии и показатели качества услуг учреждений культуры.....	62
Глава 3. СТАТИСТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ РАЗВИТИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ КУЛЬТУРЫ.....	82
3.1. Основы статистического анализа деятельности организаций сферы культуры.....	82
3.2. Оценка развития организаций культуры.....	94
Заключение.....	128
Список использованной литературы.....	130
Список сокращений.....	140
Предметный указатель.....	142
Приложения.....	146