МЕТОДОЛОГИЯ ОПТИМИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ РЕСУРСНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО СЕКТОРА

А.Н. Чаплина,
зав. кафедрой менеджмента Торгово-экономического института Сибирского федерального университета (г. Красноярск), доктор экономических наук, профессор

Е.А. Демакова,
доцент кафедры товароведения и экспертизы товаров Торгово-экономического института Сибирского федерального университета (г. Красноярск), кандидат технических наук
evdemakova@ya.ru

И.В. Кротова,
зав. кафедрой товароведения и экспертизы товаров Торгово-экономического института Сибирского федерального университета (г. Красноярск), доктор педагогических наук

Е.А. Герасимова,
доцент кафедры менеджмента Торгово-экономического института Сибирского федерального университета (г. Красноярск), кандидат экономических наук
elenasvo@mail.ru

В статье обоснована необходимость перехода от традиционной схемы привлечения ресурсов к обновленной методологии ресурсного обеспечения качества услуг общественного сектора. Разработаны методологические основы и предложен методический инструментарий, способствующий сбалансированному повышению удовлетворенности потребителей и других заинтересованных субъектов результатами и условиями предоставления услуг. Показана возможность оптимизации ресурсного обеспечения качества услуг с помощью индикаторов и критериев выбора приоритетных для управления объектов: требований к качеству и потребительских свойств ресурсов, параметров процессов использования и привлечения ресурсов.

Ключевые слова: *услуги общественного сектора, качество услуг, общественный сектор*

УДК 338.465 ББК 65.206-823.2

Способность государства к устойчивому социально-экономическому развитию во многом зависит от характеристик национального человеческого капитала: состояния здоровья, культурного, интеллектуального уровня и материального благосостояния населения, общественной и экономической активности граждан, их способности к взаимодействиям и адаптации к быстро меняющимся условиям внешней среды. Названные характеристики в значительной мере формируются в результате потребления услуг общественного сектора (УОС), предоставляемых государственными, муниципальными и некоммерческими организациями в сфере образования, здравоохранения, культуры, жилищно-коммунального хозяйства, обеспечения правопорядка, транспортного сообщения и др. Кроме того, удовлетворенность потребителей УОС результатами и комфортностью условий их предоставления предопределяет доверие граждан действующей системе власти, социальную стабильность в обществе и политическую независимость государства [1].

Таким образом, от характеристик условий предоставления УОС зависит уровень удовлетворения разнообразных индивидуальных потребностей одновременно обслуживаемых потребителей процессом предоставления услуги, а также степень соответствия ее результатов целевым векторам социально-экономического развития. При этом *комплекс результатов и показателей удовлетворенности потребителей процессом предоставления услуги* представляет собой «*качество услуги общественного сектора*», а совокупность требований к характеристикам условий предоставления УОС, обеспечивающих *сбалансированность удовлетворения общественных потребностей в условиях и результатах предоставления услуги,* следует понимать как «*требования качества услуги общественного сектора*».

В то же время характеристики условий предоставления услуги предопределяются параметрами различных групп ресурсов (материальных, человеческих, технологических, информационных), используемых на этапах воспроизводственного цикла услуги и привлекаемых преимущественно за счет средств бюджетов и внебюджетных фондов разных уровней (федерального, регионального и муниципального). Согласно принятому в теории менеджмента качества услуг подходу [2], сущность обеспечения качества заключается в *установлении и соблюдении требований* к ресурсам и процессам их использования, *соответствующих требованиям качества услуги.*

Таким образом, для обеспечения качества услуги общественного сектора, с одной стороны, необходимо, чтобы требования к ресурсам и процессам их использования адекватно отражали общественные потребности в условиях и результатах предоставления услуги. С другой стороны, важно, чтобы факти-

© ПСЭ, 2018

ческие характеристики ресурсов и процессов их использования соответствовали установленным требованиям, что, в свою очередь, обеспечивается определением и соблюдением требований к процессам привлечения ресурсов (в том числе работ по их созданию и услуг по использованию ресурсов).

Решению названных задач в современной практике управления общественным сектором сферы услуг препятствует ряд проблем, обусловленных, как традиционными «провалами» государственного управления общественными ресурсами, так и новыми реалиями современного этапа трансформации государственного регулирования социально-экономических отношений в России.

К первой группе проблем можно отнести несовершенство агентских отношений между государством и обществом и недостатки информации о деятельности экономических агентов [3], которые проявляются в несогласованности целей управления на отдельных этапах жизненного цикла УОС:

— на этапе привлечения ресурсов такие цели заключаются в экономии бюджетных средств, соблюдении правил контрактной системы закупок для государственных и муниципальных нужд и формальном исполнении стандартизированных требований к качеству привлекаемых ресурсов (без учета соответствия этих требований реальным потребностям в результатах и условиях предоставления услуги) [4];

— на этапе предоставления услуги целями управления являются соблюдение нормативных требований к условиям предоставления услуги и достижение запланированных количественных результатов.

В итоге традиционные функции ресурсного обеспечения УОС не выполняют роль регулятора качества предоставляемых услуг, а сводятся к соблюдению мало согласованных между собой статичных требований к ресурсам, процессам их привлечения и использования, тогда как цифровизация и развитие информационно-сетевой модели экономики [5, 6] усиливают изменчивость индивидуальных и коллективных потребностей в характеристиках услуг общественного сектора.

Вторая группа проблем порождается несовершенством механизмов взаимодействий в условиях либерализации отношений государства с общественностью и бизнесом. Так, в области управления деятельностью рыночных субъектов переход от государственного контроля качества товаров к техническому регулированию их безопасности на фоне преобладания ценовой конкуренции и недостатка независимых институтов подтверждения качества привел к наполнению рынка фальсифицированной продукцией [7] и рискам несоответствия ресурсов, привлекаемых в сферу УОС, установленным требованиям.

Не сформирован пока и механизм управления качеством УОС на основе взаимодействий государства (как заказчика и инвестора услуг) и общества (включая непосредственных потребителей услуг, а также прямо и косвенно заинтересованные стороны). Существенным шагом в создании такого механизма стало внедрение независимой оценки качества социальных услуг (НОК СУ) в сферах образования, культуры, здравоохранения и социального обслуживания населения. Однако, данная федеральная система независимой оценки, позволяющая измерить удовлетворенность потребителей некоторыми характеристиками услуг общественного сектора, пока не дает возможности установить взаимосвязи между измеренными показателями оценки и параметрами управления ресурсным обеспечением услуг. Поэтому по итогам НОК СУ сегодня лишь определяются рейтинги организаций и регионов по уровню удовлетворенности потребителей, но не развивается повсеместная практика разработки эффективных мер по устойчивому улучшению качества УОС.

Таким образом, в современных условиях трансформации общественных потребностей в характеристиках УОС, институциональных и рыночных возможностей привлечения ресурсов дальнейшее применение *традиционной модели ресурсного обеспечения услуг*, ориентированной на несогласованное на отдельных этапах жизненного цикла услуги соблюдение регламентированных требований, вызывает рост угроз неэффективного использования бюджетных средств и дальнейшей дифференциации качества услуг, предоставляемых в разных регионах и в отдельных организациях. Для предупреждения таких угроз необходим переход к *новой модели динамичного управления ресурсным обеспечением качества УОС* на основе научно-организованных взаимодействий персонала организаций, предоставляющих услуги, поставщиков ресурсов, потребителей услуг и других заинтересованных сторон.

Существующие методологические положения обеспечения качества УОС сосредоточены сегодня на следующих аспектах:

— *классификация результатов и условий предоставления услуги* как характеристик, формирующих ее качество с точки зрения соответствия установленным нормативам и потребностям потребителей [8, 9, 10]. При этом недостатком многих классификационных моделей является одномерная связь отдельных групп ресурсов и характеристик условий предоставления услуги, а также наличие среди однородных показателей качества и объективных характеристик ресурсов, и факторов, формирующих эти характеристики;

— *ресурсное обеспечение услуг* с точки зрения наличия и соблюдения регламентов и стандартов; при этом зачастую используются лишь формальные количественные показатели ресурсной оснащенности (например, число компьютеров на учащегося, наличие в организации спортзала, буфета и т.д.). Такой подход не дает возможности выявить приоритетные для управления качественные характеристики ресурсов с точки зрения их значимости для достижения результатов услуги и удовлетворенности потребителей условиями ее предоставления [11];

— *методы исследования оценок удовлетворенности потребителей* по отдельным критериям качества услуги. В данном аспекте ведутся поиски оптимальных моделей применения статистических и эконометрических методов при выявлении требований к ресурсам, обеспечивающим заданный уровень лояльности потребителей, в том числе путем углубленных исследований процесса предоставления услуги [12, 13].

Таким образом, уделяя значительное внимание отдельным аспектам обеспечения качества УОС, исследователи не в полной мере учитывают необходимость системного управления этапами использования и привлечения ресурсов на основе объективных данных о влиянии параметров этих процессов на сбалансированность результатов предоставления услуги и удовлетворенности потребителей по отдельным критериям ее качества. Поэтому в современных условиях активизации государственно-общественного диалога *возникает необходимость обновления методологии управления ресурсным обеспечением качества УОС*, где базовой посылкой служит *оптимизация управления* процессами использования и привлечения ресурсов как этапами жизненного цикла услуги.

Методологическую основу оптимального управления ресурсным обеспечением качества УОС, на наш взгляд, могут составить следующие положения.

Методологические принципы, включающие наряду с общенаучными (системности, комплексности, эффективности и др.) и специфические принципы, обеспечивающие сбалансированное удовлетворение индивидуальных и групповых потребностей заинтересованных субъектов в условиях и результатах предоставления УОС [14].

Система классификации факторов, детерминирующих результаты управления параметрами ресурсного обеспечения качества услуг. Такая система кроме традиционных групп факторов, отражающих соответствия: «требования ↔ потребности» и «требования ↔ характеристики» для процессов привлечения и использования ресурсов, — должна включать группу факторов управления, синергийно влияющих на достигаемые результаты и удовлетворенность потребителей условиями предоставления УОС.

Метод оценки показателя сбалансированности качества УОС, предполагающий использование двух комплексных критериев, отражающих общественную полезность услуги: результаты и удовлетворенность потребителей условиями ее предоставления. Кроме того, показатель сбалансированности

качества УОС должен учитывать не только достигнутые уровни названных критериев, но и корректирующий коэффициент, отражающий разброс величин критериев относительно среднего уровня, т.е. размер дисбаланса в удовлетворенности общественных потребностей результатами и условиями предоставления услуги.

На основе приведенных методологических положений можно сформулировать *концепцию оптимизации управления ресурсным обеспечением качества УОС*, предполагающую системное и комплексное воздействие на управляемые параметры (требования и характеристики) процессов использования и привлечения ресурсов путем диагностики и прогнозирования их влияния на показатель сбалансированности качества УОС. Для этого уточним взаимосвязи между объектами управления (управляемыми параметрами ресурсного обеспечения) и факторами, детерминирующими состояние этих объектов, на отдельных этапах управления ресурсным обеспечением (рис. 1).

Исполнение требований качества УОС к условиям предоставления услуги зависит от степени соответствия требований к используемым ресурсам и процессам их использования требованиям качества УОС, а также от того, в какой мере фактические характеристики ресурсов и процессов их использования отвечают установленным требованиям. В свою очередь, мера данного соответствия зависит от того, насколько требования ко вновь привлекаемым (обновляемым) ресурсам и услугам по их использованию соответствуют требованиям качества УОС, а также от степени соответствия фактических характеристик таких вновь привлекаемых ресурсов и услуг по их использованию установленным требованиям. Наконец, последний из названных видов соответствия зависит от степени адекватности требований к процессам привлечения ресурсов и услуг по их использованию, а также от уровня соблюдения этих требований.

Таким образом, установление требований к ресурсам, процессам их использования и привлечения (как элемент *плани-*

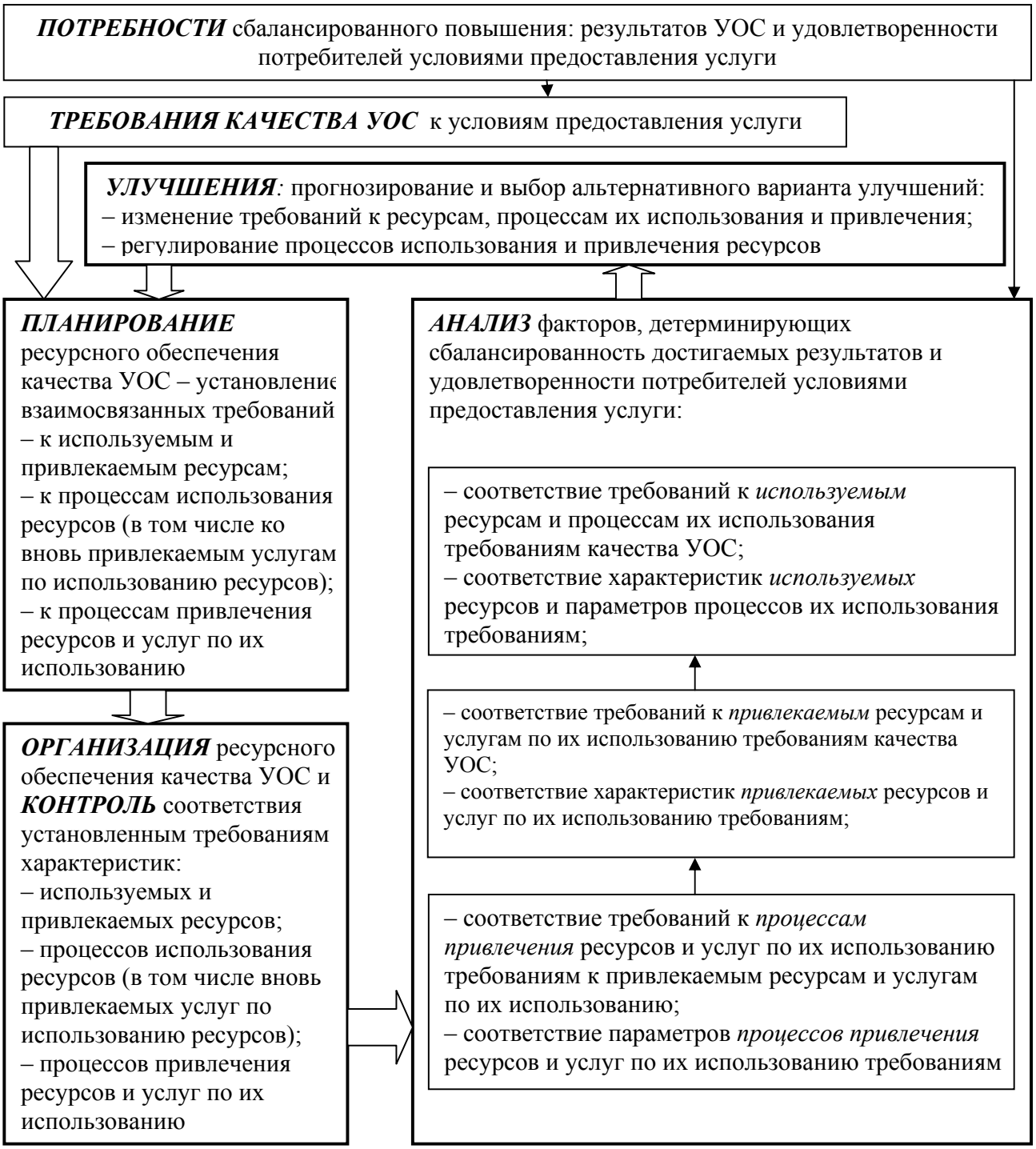

Рис. 1. Этапы и объекты управления ресурсным обеспечением качества УОС

рования ресурсного обеспечения качества УОС) может быть ориентировано на существующие нормативы и правила, но в условиях быстро меняющихся общественных потребностей существует высокая вероятность того, что даже при полном соблюдении таких требований на этапе *организации* ресурсного обеспечения фактические характеристики условий предоставления услуги не позволят достичь ожидаемых результатов и желаемой лояльности потребителей.

Поэтому важным этапом цикла управления ресурсным обеспечением качества УОС является *анализ* факторов, детерминирующих соответствие условий предоставления услуги требованиям качества УОС, и формирование альтернативных вариантов *улучшения* характеристик условий предоставления услуги. Показанная на рис. 1 модель (цикл) управления ресурсным обеспечением качества УОС позволяет уточнить *задачи оптимизации*, решение которых направлено на выбор лучшего варианта с точки зрения максимизации показателя сбалансированности качества УОС с учетом:

— достигнутого уровня сбалансированности результатов услуг и удовлетворенности потребителей условиями предоставления услуг;

— прогнозов изменения потребностей в результатах и условиях предоставления услуг, а также тенденций изменения предложения на рынках ресурсов.

Во-первых, на стадии планирования необходима гармонизация индивидуальных предпочтений потребителей в условиях предоставления услуги с групповыми и межгрупповыми общественными потребностями в традиционных и новых результатах услуги, необходимых для достижения целей социально-экономического развития и накопления национального человеческого капитала [14]. Итогом такой гармонизации должен стать комплекс оптимизированных требований к ресурсам и процессам их использования.

Во-вторых, на этапе организации ресурсного обеспечения качества УОС важно регламентировать, контролировать и регулировать те характеристики ресурсов и параметры их использования, которые оказывают наиболее существенное влияние на сбалансированность показателей результативности и удовлетворенности потребителей. Идентификация таких приоритетных для управления характеристик ресурсов и параметров использования позволит повысить их соответствие установленным требованиям качества УОС путем регламентирования, контроля и регулирования параметров процессов привлечения ресурсов (в том числе услуг по их использованию).

В-третьих, синхронность процессов использования и обновления ресурсов, а также ограниченность бюджетного финансирования УОС обусловливают необходимость поиска оптимального из альтернативных вариантов улучшения условий предоставления услуги: за счет изменения требований к объектам управления или путем повышения соответствия характеристик объектов управления установленным требованиям.

Важным условием реализации сформулированного выше концептуального подхода к оптимизации управления ресурсным обеспечением качества УОС является наличие соответствующего *методического инструментария*. Его разработка, по нашему мнению, должна базироваться на решении следующих ключевых задач:

— применение процессного подхода к дискретному моделированию этапов ресурсного обеспечения, позволяющего рассматривать управляемые параметры этих этапов во взаимосвязи и взаимозависимости для выбора оптимальной модели управления, обеспечивающей максимальный социально-экономический эффект (максимальный показатель сбалансированности качества УОС при доступном объеме финансирования);

— использование системного и риск-ориентированного подходов при выявлении приоритетных для управления этапов

Таблица 1

Методический инструментарий управления ресурсным обеспечением качества услуг общественного сектора

Эконометрические модели	Инструменты и методы моделирования
1. Модель диагностики сбалансированности достигаемых результатов и удовлетворенности потребителей условиями предоставления услуги	*Выявление приоритетных для управления групп ресурсов* путем оценки их влияния на показатель сбалансированности качества услуги методом корреляционно-регрессионного анализа. *Идентификация и диагностика ресурсов приоритетных групп* для улучшения потребительских свойств ресурсов и характеристик процессов их использования, включающая этапы: — выявление номенклатуры приоритетных для управления видов ресурса на основе *индекса перспективности вида ресурса для повышения показателя сбалансированности качества услуги*; — экспертная оценка потребительских свойств и расчет количества перспективных для обновления видов ресурса; — оценка соответствия характеристик процессов использования ресурсов потребностям в условиях предоставления услуги, обеспечивающих сбалансированность результатов и удовлетворенности потребителей такими условиями; — оценка соответствия требований к характеристикам привлекаемых ресурсов потребностям в условиях предоставления услуги, обеспечивающих сбалансированность результатов и удовлетворенности потребителей такими условиями.
2. Модель оптимизации требований к качеству используемых ресурсов.	*Бенчмаркинг* требований к характеристикам ресурсов, предъявляемых в организациях, достигших устойчиво высоких значений показателя сбалансированности качества услуги; *Сравнительный экспертный анализ показателей качества* представленных на региональном рынке аналогов перспективных для обновления видов ресурса; *Потребительская и экспертная оценка* альтернативных вариантов обновления потребительских свойств ресурса с позиций улучшения результатов и повышения удовлетворенности условиями предоставления услуги; *Оптимизация качественных и стоимостных характеристик ресурса* на основе критерия «цена условной единицы качества».
3. Модель актуализации ассортиментных и количественных характеристик обновляемых ресурсов	*Расчет потенциалов вкладов обновляемых видов ресурса в улучшение условий предоставления услуги* с учетом значимостей этапов ЖЦ услуги и отдельных видов ресурса на этих этапах, долей пользователей и нормативных сроков использования; *Расчет оптимизированных вкладов обновляемых видов ресурса в улучшение условий предоставления услуги;* выбор стартового обновляемого вида ресурса с учетом его элементарного вклада в улучшение условий предоставления услуги и затрат на привлечение такого вида ресурса; *Актуализация ассортиментно-количественной структуры* обновляемых видов ресурса; *Распределение приоритетности обновляемых видов ресурса* на основе расчета дисбалансов между их прогнозируемыми и оптимальными вкладами в улучшение условий предоставления услуги; *Расчет стоимости обновления потребительских свойств приоритетных видов ресурса* в соответствии с актуализированной ассортиментно-количественной структурой; обоснование необходимости перераспределения бюджета между группами ресурсов, либо привлечения дополнительных финансовых средств.
4. Модель актуализации параметров процессов привлечения ресурсов	*Сравнительный анализ* процедур закупок с нормативами, регламентами, лучшими практиками; *Оценка качества* ресурса при приемке; *Статистический анализ качества* ресурса в течение гарантийного (испытательного) срока службы.

и параметров ресурсного обеспечения, а также критериев и индикаторов оптимизации такого управления;

— оптимальное сочетание эконометрических, социологических и экспертных методов при моделировании взаимодействий (в том числе информационного обмена) заинтересованных субъектов и количественной оценке влияния технико-экономических параметров ресурсного обеспечения на детерминанты качества УОС.

Разработанный авторами статьи методический инструментарий (табл. 1) позволяет осуществлять системное регулирование этапов ресурсного обеспечения (установления и соблюдения требований к ресурсам, их привлечению и использованию) в зависимости от достигнутого уровня сбалансированности качества УОС, а также с учетом прогнозируемых рисков и возможностей улучшения условий предоставления услуги.

Для иллюстрации возможностей применения приведенных в таблице методических инструментов рассмотрим особенности построения *модели диагностики сбалансированности достигаемых результатов и удовлетворенности потребителей условиями предоставления услуги* в части выбора приоритетных для управления групп ресурсов и оптимизации направлений воздействия на такие группы. При этом ключевым индикатором является показатель сбалансированности качества услуги БК, определяемый по формуле:

$$БК = \overline{Д} \times (1 - Iдб), \quad (1)$$

где $\overline{Д}$ — усредненный показатель достижения результатов услуги и удовлетворенности потребителей условиями предоставления услуги, рассчитываемый по формуле (2);

Iдб — уровень дисбаланса удовлетворения общественных потребностей результатами и условиями предоставления услуги, определяемый по формуле (3).

$$\overline{Д} = \frac{\sum P_i \times k_i + \sum \overline{Y}}{2}, \quad (2)$$

где P_i — показатели результативности предоставления услуги, рассчитываемые как отношение достигнутой в организации и отражаемой в рамках самообследования величины *i*-го результата к его запланированной величине или усредненной величине по группе организаций, предоставляющих аналогичные услуги;

$\overline{Y}$ — усредненная для группы опрошенных потребителей величина показателя их удовлетворенности качеством услуги, отражаемая в итогах НОК СУ (независимой оценки качества социальных услуг);

k_i — коэффициенты значимости соответствующих показателей результативности предоставления услуги.

$$I_{дб} = \frac{\left(\left|\sum (P_i \times k_i) - \overline{Д}\right| + \left|\overline{Y} - \overline{Д}\right|\right) + 2}{\sum (P_i \times k_i) + \overline{Y}} \quad (3)$$

Для определения приоритетной для управления группы ресурсов (технологические, трудовые, материальные, информационные или другие, используемые для обеспечения качества исследуемой услуги) необходимо построить регрессионную модель зависимости показателя сбалансированности качества услуги БК от усредненных оценок удовлетворенности потребителей и персонала организации условиями предоставления услуги по отдельным детерминантам качества $\overline{Y}_n$ (доступность, материальные условия предоставления услуги, компетентность и доброжелательность персонала, уровень взаимодействий персонала и потребителей в процессе обслуживания и др.):

$$БК = \sum(a_n Ч \overline{Y}_n) + \varepsilon, \quad (4)$$

где a_n — коэффициенты регрессии соответствующих усредненных оценок удовлетворенности потребителей и персонала организации условиями предоставления услуги по отдельным детерминантам качества услуги;

ε — статистическая ошибка модели.

Такая регрессионная модель (4) может быть рассчитана по официальным результатам НОК СУ, где нужно выбрать организации, предоставляющие аналогичные услуги, на территории региона исследуемой организации. В отношении сделанной выборки сначала определяется для каждой организации показатель сбалансированности качества услуги БК, затем с помощью стандартной программы статистического анализа (например, Microsoft Exel), рассчитываются коэффициенты регрессии.

Полученная регрессионная модель позволяет оценить уровень потребности в управлении $П_{YPn}$ той или иной группой ресурсов с учетом требования сбалансированности удовлетворения групповых потребностей потребителей в условиях предоставления услуги, а также межгрупповых потребностей всех заинтересованных сторон в результатах и условиях предоставления услуги:

$$П_{YPn} = П_{YPn}^{межгр} \times П_{YPn}^{гр}, \quad (5)$$

где $П_{YPn}^{межгр}$ — уровень потребности организации в улучшении ресурса *n*-й группы с точки зрения его вклада в сбалансированность качества предоставляемой услуги, то есть с учетом значимости ресурса для удовлетворения межгрупповых общественных потребностей в результатах и условиях предоставления услуги; определяется данный показатель по формуле (6);

$П_{YPn}^{гр}$ — уровень потребности организации в улучшении ресурса *n*-й группы с точки зрения его вклада в сбалансированность удовлетворения групповых потребностей потребителей условиями предоставления услуги, то есть с учетом влияния фактических характеристик ресурса в организации на уровень удовлетворенности потребителей соответствующей детерминантой качества услуги; определяется данный показатель по формуле (7).

$$П_{YPn}^{межгр} = a_n / a_{ср}, \quad (6)$$

где a_n — коэффициент регрессии соответствующей усредненной оценки удовлетворенности потребителей и персонала организации условиями предоставления услуги по n-й детерминанте качества услуги;

$a_{ср}$ — усредненная величина всех статистически значимых коэффициентов регрессии в модели (4).

$$П_{YPn}^{гр} = \overline{Y}_n / Y_n, \quad (7)$$

где $\overline{Y}_n$ — усредненный уровень удовлетворенности потребителей и персонала организации по *n*-й детерминанте качества услуги, рассчитанный для всех организаций, попавших в выборку для расчета регрессионной модели (4);

Y_n — уровень удовлетворенности потребителей и персонала исследуемой организации по n-й детерминанте качества услуги.

Найденный по формулам (5)–(7) уровень потребности в управлении *n*-й группой ресурсов $П_{YPn}$ может быть использован как критерий выбора оптимальной траектории управленческих решений в зависимости от полученной величины:

— если $П_{YPn} < 1$, то необходим лишь контроль соблюдения требований к использованию ресурсов *n*-й группы в части установленных нормативов обновления и параметров процессов использования (обслуживания) ресурсов;

— если $1 \le П_{YPn} < 2$, то существует умеренная потребность в изменении управления ресурсами *n*-й группы путем актуализации требований к ассортиментным и количественным характеристикам вновь привлекаемых ресурсов, а также соблюдения требований к использованию ресурсов;

— если $2 \le П_{YPn}$, то потребность в изменении управления ресурсом n-й группы можно оценить как высокую, когда кроме актуализации требований к ассортиментным и количественным характеристикам вновь привлекаемых ресурсов и соблюдения требований к использованию ресурсов необходима еще и оптимизация требований к качественным характеристикам ресурсов.

Научная и практическая значимость рассмотренного исследования заключается в универсальности предлагаемых моделей, индикаторов и критериев оптимальности управления различными группами ресурсов в сфере предоставления услуг общественного сектора.

При этом реализация *модели диагностики сбалансированности достигаемых результатов и удовлетворенности потребителей условиями предоставления услуги* позволит:

— оценить качество услуги с позиции сбалансированности удовлетворения индивидуальных и групповых потребностей субъектов общественного сектора и уточнить ассортиментно-количественные характеристики ресурсов, требующих обновления;

— оценить потребность в улучшении параметров процессов использования ресурсов и выявить оптимальные способы такого улучшения.

Модель оптимизации требований к качеству используемых ресурсов позволит выбрать лучшие варианты обновления ресурсов с учетом соотношения стоимости такого обновления и соответствия потребительских свойств ресурсов потребностям в традиционных и перспективных результатах, а также в условиях предоставления услуги.

Модель актуализации ассортиментно-количественных характеристик обновляемых ресурсов позволит, учитывая текущее состояние и востребованность отдельных потребительских свойств используемых ресурсов, при любом объеме выделенного финансирования рассчитать такую ассортиментно-количественную структуру обновляемых ресурсов, которая обеспечит максимальную величину показателя сбалансированности качества услуги.

Модель актуализации параметров процессов привлечения ресурсов позволит оценить потребность в улучшении таких параметров (с позиции достигаемого соответствия характеристик привлекаемых ресурсов оптимизированным требованиям) и выявить наиболее эффективные способы такого улучшения.

Литература

1. Грибова О.В. Развитие институтов публичного управления в процессе предоставления государственных услуг: автореф. дис. ... канд. эконом. наук: 08.00.05. — Ростов-на-Дону, 2016.

2. ГОСТ Р 50691–2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг. — М.: Стандартинформ, 2014. — 8 с.

3. Christensen T., Laegreid P. Transcending New Public Management: the transformation of public sector reforms. — GB: Ashgate, 2007. — 351 p.

4. Демакова Е.А., Егорова Н.А. Контрактная система закупок: цены решают всё // Стандарты и качество — 2013. — № 8 (914). — С. 74–79.

5. Банасиковска Я. Система отношений государства и общества в сфере государственных услуг в условиях цифровой экономики: автореф. дис. ... доктора эконом. наук: 08.00.01. — Москва, 2017.

6. Дятлов С.А. Энтропийная экономика: методология исследования глобального кризиса. — М.: ИНФРА-М, 2016. — 403 с.

7. Версан В.Г. Контрафакт и фальсификация: как победим? // Стандарты и качество — 2018. — № 2. — С. 64–69.

8. Герба В. А. Совершенствование механизма повышения эффективности и качества государственных услуг (на примере Хабаровского края): автореф. дисс. ... канд. эконом. наук: 08.00.05. — Хабаровск, 2013.

9. Ерохин А. М. Формирование инновационного механизма повышения качества предоставляемых муниципальных услуг: автореф. дис. ... канд. эконом. наук: 08.00.05. — Брянск, 2012.

10. Панова А.Г. Совершенствование организации предоставления муниципальных услуг бюджетными учреждениями: автореф. дис. ... канд. эконом. наук: 08.00.05. — Москва, 2012.

11. Демакова Е.А., Слонова Л.А., Шишкина И.В. Задачи квалиметрии в сфере закупок продукции для государственных и муниципальных нужд //Философия хозяйства. — 2013. — № 3 (87). — С. 155–163.

12. Chiang W., Pennathur A., Mitai A. Designing and manufacturing consumer products for functionality: a literature review of current function definitions and design support tools // Integrated Manufacturing Systems. — 2011. — № 12. — P. 430–448.

13. Thirumalai S., Sinha K. Product recalls: an empirical exploration of the sources and financial consequences // Management Science. — 2011. — № 57. — P. 376–392.

14. Чаплина А.Н., Демакова Е.А., Герасимова Е.А. Теоретико-методологические аспекты материального обеспечения социально значимого качества услуг общественного сектора // Проблемы современной экономики — 2016. — № 1. — С. 157–162.

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И ДИДЖИТАЛ-МАРКЕТИНГ: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

Н.П. Овчаренко,
врио зав. кафедрой сервиса и туризма Школы экономики и менеджмента Дальневосточного федерального университета (г. Владивосток), кандидат технических наук

К.И. Костенко,
Студент 3-го курса по направлению подготовки «Гостиничное дело» Школы экономики и менеджмента Дальневосточного федеральный университет» (г. Владивосток)

И.Г. Павленко,
доцент кафедры менеджмента предпринимательской деятельности Института экономики и управления Крымского федерального университета имени В.И. Вернадского (г. Симферополь), кандидат экономических наук
11irin@rambler.ru

В статье рассматривается влияние цифровых технологий на ведение гостиничного бизнеса. Сделан обзор понятий, связанных с диджитал средой и проанализирован уровень использования цифровых технологий в экономике России. Основное внимание уделено диджитал-маркетингу. Выделены новые возможности для отелей, при взаимодействии с гостями через диджитал каналы и тенденции, используемые гостиницами в цифровой сфере. Обоснованы преимущества использования диджитал-маркетинга в гостиничном бизнесе. Доказана эффективность его освоения и внедрения.

Ключевые слова: *цифровые технологии, диджитал-маркетинг, гостиничный бизнес, клиентоориентированный сервис.*

ББК У44(2)135.7-801

В XXI веке мир вступил в информационное столетие. Информационный век (также известный как «Компьютерный век», «Цифровой век» или «Новый век медиа») — это период в истории человечества, характеризующийся переходом от традиционной промышленности, который индустриальная революция привела к индустриализации, к экономике, основанной на информационных технологиях. Начало информационной эпохи связано с цифровой революцией, также как