

Григорьева Валентина Викторовна

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ
В СФЕРЕ ПОДДЕРЖКИ И РАЗВИТИЯ МАЛОГО И
СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

Специальность 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством:
экономика, организация и управление
предприятиями, отраслями, комплексами (сфера
услуг)

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Москва

2018

Работа выполнена на кафедре экономики и управления АОЧУ ВО «Московский финансово-юридический университет МФЮА»

- Научный руководитель:** **Камаев Роман Александрович**
доктор экономических наук, доцент, профессор кафедры экономики и управления АОЧУ ВО «Московский финансово-юридический университет МФЮА»
- Официальные оппоненты:** **Рагулина Юлия Вячеславовна**
доктор экономических наук, профессор, почетный работник высшего профессионального образования РФ, ФГБНУ «Федеральный научный центр аграрной экономики и социального развития сельских территорий – ВНИИЭСХ», заместитель директора по научно-организационной работе
- Зворыкина Татьяна Ивановна**
доктор экономических наук, профессор, Институт региональных экономических исследований (ИРЭИ), руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг
- Ведущая организация:** ФГБОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»

Защита состоится «24» сентября 2018 года в 14.00 часов на заседании диссертационного совета Д 212.049.07 ФГБОУ ВО «Государственный университет управления» по адресу: 109542, г. Москва, Рязанский пр-т, д. 99, зал заседаний Ученого Совета.

С диссертацией и авторефератом можно ознакомиться в библиотеке ФГБОУ ВО «Государственный университет управления». Объявление о защите и автореферат диссертации размещены на сайте ВАК Министерства образования и науки РФ: <http://vak.ed.gov.ru>. Полный текст диссертации, автореферат и отзыв научного руководителя размещены на сайте ГУУ: www.guu.ru

Отзывы на автореферат, заверенные печатью, просим направлять по адресу университета.

Автореферат разослан «27» июня 2018 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета Д 212.049.07,
кандидат экономических наук



М.В. Мальцева

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Рассмотрение проблем повышения качества государственных услуг в сфере поддержки и развития малого и среднего предпринимательства становится одним из наиболее значимых областей научных исследований, поскольку сектор малого и среднего бизнеса выступает приоритетным стратегическим направлением экономического развития, критерием стабильности и индикатором развития экономики, одним из ключевых звеньев в реализации задач модернизационного развития, инновационных преобразований городской среды и повышения качества жизни граждан.

Вследствие многоаспектного характера понятия «качество государственных услуг» в сфере поддержки и развития малого и среднего предпринимательства отмечается отсутствие четкой ясности и однозначности его определения в научной среде. Государственная инфраструктура поддержки малого и среднего предпринимательства города Москвы представлена многообразием специализированных инфраструктурных институтов целевого содействия сектору малого и среднего предпринимательства (МСП) и имеет тенденцию к появлению новых институтов поддержки и развития субъектов малого и среднего предпринимательства (СМСП). Однако, деятельность данных институтов не структурирована, направления поддержки СМСП дублируются, отсутствует централизованная единая «точка входа» для предпринимателей.

Отсутствие единой системы комплексного мониторинга и контроля качества оказываемых государственных услуг по развитию малого и среднего предпринимательства не позволяет создать эффективные, постоянно действующие каналы коммуникаций для получения обратной связи от предпринимателей, и в полной мере анализировать и учитывать их реальные потребности, оперативно и своевременно реагировать на изменения в среде малого и среднего предпринимательства и проводить корректирующие действия по улучшению ситуации.

Существующие модели оценки качества государственных услуг по развитию СМСП крайне слабо ориентированы на учет мнения и ожиданий предпринимателей. Многочисленные исследования в области оценки уровня удовлетворенности предпринимателей качеством государственных услуг по развитию СМСП носят общий характер, не выделяя группы предпринимателей и их характеристики, виды востребованных услуг, территорий, на которых услуги были оказаны, требований, пожеланий, ожиданий и рекомендаций предпринимателей к качеству оказанной им государственной услуги. Кроме того, методы количественного анализа преобладают над качественными методами оценки качества услуг, что снижает научную ценность исследований в области государственных услуг.

Степень научной разработанности проблемы.

Исследование роли и социально-экономической сущности МСП, современных проблем развития предпринимательства в России отражены в исследованиях следующих отечественных ученых: Алексеева А.Н., Аникина Б.А., Глаголева С.Н., Горфинкеля В.Я., Денисова И.В., Егорихиной С.Ю., Епифановой Т.В., Исмагулова К.Ж., Кофановой Т.А., Крышталева В.К., Курочкиной А.А., Лаврентьева В.В., Лапусты М.Г., Малачевой В.В., Мишуровой И.В., Мошкина И.В., Нестеренко Ю.Н., Палагиной А.Н., Патиной Т.А., Пунановой Т.И., Рагулиной Ю.В., Свирчевского В.Д., Тараруевой А.А., Тереховой С.В., Ускова В.С., Хныковой Т.С., Чудновского А.Д. и др.

Основные подходы к определению качества оказания государственных услуг, применяемые в мировой практике и внедряемые в органы публичной власти современной России, отражены в работах: Аверина А.В., Алещенко В.В., Барт Т.В., Бычкова С.М., Величкиной Е.А., Герба В.А., Головщинского К.И., Елисеенко В.Ф., Ефимовой В.В., Зворыкиной Т.И., Исакова А.Р., Кабижана Н.Н., Кайля Я.Я., Капогузовой Е.А., Калининой Л.Е., Котиковой Г.П., Неделько С.И., Окрепилова В.В., Осташкова А.В., Паршина М. В., Петухова Д.В., Тихомировой Ю.А., Терещенко Л.К., Федоренко М.В., Чвичева Д.Д., Чулкова А.С., Южакова В.Н. и др.

Особенности реализации государственной политики повышения качества государственных услуг в сфере поддержки и развития малого и среднего предпринимательства в России и за рубежом рассматривают Александрин Ю.Н., Афанасьев М.К., Бабадаева Е.В., Бухвальд Е.М., Виленский А.В., Гусев А.К., Данильченко Т.С., Евсеева О.А., Ельшин Л.А., Иваненко Л.В., Прыгунова М.И., Подбиралина Г.В., Купчинский А.В., Маковий В.Д., Медведева М.Б., Мигалева Т.Е., Мироседи Т.Г., Москалёва А.А., Нурмухаметов А.В., Савченко Е.О., Солодова Е.П., Хаблак В.В., Юдин Н.С. и др.

Несмотря на то, что вопросам повышения качества государственных услуг по поддержке и развитию малого и среднего предпринимательства уделяется значительное внимание, стоит отметить отсутствие определенной структуры взаимодействия государственных учреждений и предпринимателей и отсутствие системного подхода к осуществлению мониторинга и контроля качества государственных услуг для малого и среднего предпринимательства.

Научная гипотеза диссертационного исследования заключается в том, что обеспечение и повышение качества государственных услуг по поддержке и развитию малого и среднего предпринимательства возможно посредством создания институциональных инноваций, классификации СМСП в соответствии с жизненными циклами осуществления предпринимательской деятельности, внедрения системы комплексного мониторинга и контроля качества государственных услуг для малого и среднего предпринимательства и организации эффективных каналов коммуникаций с предпринимательским сообществом для получения обратной связи по результатам оказанных государственных услуг и поддержки, формирования когнитивного корпоративного капитала для повышения качества работы специалистов государственных институтов поддержки СМСП города Москвы.

Цель и задачи исследования.

Целью данного исследования является определение направлений и инструментов повышения качества государственных услуг в сфере поддержки и развития малого и среднего предпринимательства.

Для достижения цели в диссертации поставлены и решены следующие задачи:

1. Уточнен терминологический аппарат, связанный с понятиями «малое и среднее предпринимательство», «государственная услуга», «качество государственных услуг», выявлена социально-экономическая сущность малого и среднего предпринимательства на современном этапе экономического развития мировой экономики.
2. Рассмотрены теоретико-методологические аспекты повышения качества государственных услуг по развитию малого и среднего предпринимательства в России и за рубежом.
3. Проанализированы современное состояние, проблемы и условия развития малого и среднего предпринимательства в городе Москве.
4. Выявлены особенности и направления государственной политики в сфере поддержки и развития малого и среднего предпринимательства города Москвы.
5. Проведены анализ и оценка эффективности инфраструктуры поддержки малого и среднего предпринимательства города Москвы с применением подхода аутсорсинга.
6. Рекомендованы направления и инструменты повышения качества государственных услуг в сфере поддержки и развития малого и среднего предпринимательства города Москвы.

Объектом исследования являются государственные учреждения, оказывающие государственные услуги в сфере поддержки и развития малого и среднего предпринимательства города Москвы.

Предметом исследования выступает совокупность организационно-экономических и управленческих отношений, возникающих в процессе повышения качества государственных услуг поддержки и развития малого и среднего предпринимательства.

Соответствие темы диссертации требованиям паспорта специальности ВАК. Профиль диссертации соответствует требованиям следующих пунктов паспорта ВАК для специальности 08.00.05 - Экономика и управление народным хозяйством: экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами (сфера услуг): 1.6.115. Социально-экономическая эффективность и качество обслуживания населения в отраслях сферы услуг, 1.6.116. - Механизм повышения эффективности и качества услуг, 1.6.121. - Организационно-экономические механизмы обеспечения инновационного развития отраслей сферы услуг.

Теоретической основой исследования послужили концепции и фундаментальные положения, нашедшие свое отражение в монографиях, научных трудах и практико-ориентированных исследованиях зарубежных и российских авторов в области теории сложных адаптивных систем, теории заинтересованных сторон, теории предпринимательства, экономической теории, в сфере государственного регулирования развития сектора малого и среднего предпринимательства.

Методологической основой исследования явились, обеспечившие доказательность и достоверность научных результатов, общенаучные методы исследования, такие как метод научной абстракции, метод единства исторического и логического, метод системной парадигмы, метод статистического анализа, метод качественного и количественного анализа, метод интерпретации результатов, метод ориентирования на конечный результат, метод экспертных оценок, статистических группировок, прогнозирования, моделирования и др.

Информационную базу исследования составили статистические и другие информационные источники, материалы, характеризующие производственно-хозяйственную деятельность предпринимательских структур различных организационно-правовых форм в РФ, экспертные заключения, законодательные акты и другие нормативно-правовые документы в хозяйственной сфере; данные ведущих отечественных и зарубежных Интернет-сайтов в области повышения качества государственных услуг для СМСП. Кроме того, использовались материалы

научных конференций и семинаров, периодической печати, данных, опубликованных в нормативных документах, электронных средствах информации.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в следующем:

1. Автором уточнено понятие «качество государственных услуг» в части поддержки и развития субъектов малого и среднего предпринимательства, выявлена социально-экономическая сущность малого и среднего предпринимательства на современном этапе развития мировой экономики.
2. Разработан ряд институциональных инноваций в области целевого содействия развития сектора малого и среднего предпринимательства: создание сети подразделений «единая приемная», формируемых на основе базовых принципов «одного окна» и «массового оказания услуг» и сети подразделений «центров услуг для бизнеса», оказывающих работы по широкому спектру услуг для поддержки малого и среднего предпринимательства. Предложена аутсорсинговая модель создания на базе Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы» «центров компетенций». Разработана классификация услуг Центров услуг для бизнеса Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы»;
3. Впервые предложена классификация предпринимателей в основу, которой положен критерий «этап ведения предпринимательской деятельности»; для каждой из предложенных категорий предпринимателей сформулированы тематические направления и определены конкретные виды государственных услуг;
4. Апробированы в 2016-2017 гг. в ГБУ «Малый бизнес Москвы» и использованы для системы мониторинга следующие инструменты оценки качества услуг по поддержке МСП: индекс удовлетворенности предпринимателей (Customer Satisfaction Index — CSI) качеством предоставленных консультаций; индекс лояльности предпринимателей (Net Promoter Score - NPS).

5. Разработаны и апробированы в 2016-2017 гг. на базе Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы» следующие методики оценки качества услуг по поддержке МСП: методика «Тайный посетитель» для оценки качества и эффективности работы сотрудников территориальных подразделений; методика «SERVQUAL» для комплексной оценки качества и эффективности работы территориальных подразделений.

6. Предложено осуществлять реализацию комплексного мониторинга и контроля качества работы специалистов государственных институтов поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства города Москвы через процесс формирования корпоративного когнитивного знания. Разработаны следующие составляющие корпоративного когнитивного знания: программа обучения, интеллектуальный продукт «коробочное решение», «профессиональные скрипты» по общим и специальным вопросам ведения предпринимательской деятельности.

Теоретическая и практическая значимость работы. Основные положения диссертационного исследования могут быть использованы при прогнозировании развития малого и среднего предпринимательства города Москвы, разработки приоритетных проектов стратегического развития регионов. Предложенные рекомендации могут быть использованы в работе федеральных и региональных органов исполнительной власти, реализующих проекты и программы в сфере поддержки малого и среднего предпринимательства с целью повышения качества государственных услуг. Отдельные положения работы могут использоваться в учебном процессе при чтении лекций и решении кейсов по дисциплинам «Управление качеством», «Основы предпринимательской деятельности», «Маркетинг услуг» студентам экономических специальностей вузов и слушателям курсов повышения квалификации, а также при подготовке специалистов государственных учреждений, оказывающих услуги субъектам малого и среднего предпринимательства.

Необходимая **степень обоснованности и достоверности** научных положений и выводов диссертации обеспечивается опорой на большой объем официальных

данных статистической отчетности, а также научно-аргументированным подходом к исследованию проблем качества государственных услуг в сфере поддержки и развития малого и среднего предпринимательства в России, в том числе в городе Москве; использованием комплекса взаимосвязанных методов исследования, адекватных объекту, предмету, целям и задачам исследования; объемом и репрезентативностью экспериментальных выборок; сочетанием количественного и качественного анализа; статистической значимостью экспериментальных данных; использованием в качестве методологической базы результатов фундаментальных положений ведущих отечественных и зарубежных ученых в области менеджмента, маркетинга, управления качеством, предпринимательства; использованием современных методик по сравнительному анализу государственных услуг по поддержке и развитию малого и среднего предпринимательства города Москвы.

Апробация и внедрение результатов исследования. Основные результаты диссертационного исследования апробированы в ходе практической деятельности автора, внедрены в деятельность Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы» и в учебный процесс АОЧУ ВО Московский финансово-юридический университет МФЮА (МФЮА). Основные научные положения, методические рекомендации и практические результаты диссертации докладывались и обсуждались на Санкт-Петербургском международном экономическом конгрессе (СПЭК-2017) «Форсайт «Россия»: новое индустриальное общество: перезагрузка» (Санкт-Петербург, Институт нового индустриального развития (ИНИР) имени С.Ю. Витте, 2017).

Публикации по теме диссертации. Результаты диссертационного исследования отражены в 15 работах, общим объемом более 8,7 п.л. (лично автору принадлежит 5,2 п.л.). Из них 7 работ опубликованы в ведущих рецензируемых научных журналах и изданиях, определенных Высшей аттестационной комиссией.

Логическая структура диссертации определена спецификой темы исследования и представляет собой переход от рассмотрения существующей практики и при-

нятого метода решения задач к новым методам и новой практике поиска и обоснования эффективных проектно-плановых решений. Основное содержание работы изложено на 151 странице машинописного текста, включая список использованных источников из 151 наименования. Работа содержит 14 таблиц, 19 рисунков иллюстративного материала и 13 приложений.

II. СТРУКТУРА ДИССЕРТАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Введение

Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ И МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИСТЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПО РАЗВИТИЮ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

1.1. Определение понятия и социально-экономическая сущность малого и среднего предпринимательства

1.2. Теоретические и методологические аспекты качества государственных услуг

1.3. Повышение качества государственных услуг по развитию малого и среднего предпринимательства: зарубежный опыт

Выводы по первой главе

Глава 2. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И АНАЛИЗ УСЛОВИЙ РАЗВИТИЯ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА ГОРОДА МОСКВЫ

2.1. Анализ динамики и проблем развития малого и среднего предпринимательства города Москвы

2.2. Анализ направлений государственной политики в сфере поддержки и развития малого и среднего предпринимательства города Москвы

2.3. Анализ инфраструктуры поддержки малого и среднего предпринимательства города Москвы с применением подхода аутсорсинга

Выводы по второй главе

Глава 3. НАПРАВЛЕНИЯ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПО РАЗВИТИЮ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА ГОРОДА МОСКВЫ

3.1. Институциональные инновации как основа повышения качества государственных услуг по развитию малого и среднего предпринимательства в городе Москве

3.2. Результаты апробации методик внутреннего контроля и мониторинга качества работы сотрудников государственных учреждений г. Москвы, оказывающих поддержку СМСП на примере Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы»

3.3. Рекомендации по повышению качества работы специалистов государственных институтов поддержки СМСП города Москвы посредством формирования корпоративного когнитивного капитала

Выводы по третьей главе

Заключение

Список использованной литературы

III. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ВЫВОДЫ ДИССЕРТАЦИИ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Автором уточнено понятие «качество государственных услуг», выявлена социально-экономическая сущность малого и среднего предпринимательства на современном этапе развития мировой экономики.

Несмотря на то, что различные подходы к определению терминологии и сущности малого и среднего предпринимательства в отечественной и зарубежной литературе имеет заметные отличия, данная категория предприятий сохранила за собой исторически сформировавшуюся роль исходной точки создания любого бизнеса. Именно этот аспект используется правительствами различных стран для пропаганды предпринимательской деятельности, как способа стимулирования населения к наращиванию экономического потенциала страны. Расставляя приоритеты в соответствии с различными программами экономического развития, и, оперируя льготными условиями, государство фактически решает задачу вовлечения граждан в экономику.

ческую деятельность и стимулирования сегментов рынка, занимаемых не крупными формами бизнеса. В современной России вопрос наращивания экономического потенциала приобретает особую, в виду событий последнего десятилетия за которое прочность экономики нашей страны была поставлена под сомнение двумя мировыми кризисами и санкционной политикой недавних стран-партнеров.

Стоит понимать, что в условиях рынка государственные услуги по поддержке и развитию СМСП должны отталкиваться от их эффективности (с точки зрения капитала – экономической, с точки зрения государства – социальной) не нарушая баланса сил на рынке, что в простейшем случае обеспечивается в условиях конкурентной среды возвратностью привлекаемых ресурсов. На первый план выходит категория повышения качества государственных услуг по поддержке и развитию малого и среднего предпринимательства. По нашему мнению, качество государственных услуг представляет собой совокупность характеристик услуги органов исполнительной власти, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности заявителя.

2. Разработан ряд институциональных инноваций в области целевого содействия развития сектора малого и среднего предпринимательства: создание сети подразделений «единая приемная», формируемых на основе базовых принципов «одного окна» и «массового оказания услуг» и сети подразделений «центров услуг для бизнеса», оказывающих работы по широкому спектру услуг для поддержки малого и среднего предпринимательства. Предложена аутсорсинговая модель создания на базе Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы» «центров компетенций». Разработана классификация услуг Центров услуг для бизнеса Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы».

Предлагается рассмотреть модель «Единая приемная» – сеть подразделений, формируемая на основе базовых принципов «одного окна» и «массового оказания услуг». В зависимости от специфики потребности СМСП далее обращение поступа-

ет либо в «Центр компетенций» – сеть подразделений, специализирующаяся на предоставлении отдельных услуг, требующих специальных компетенций специалистов, длительной обработки, или привлечения к оказанию услуги внешнего исполнителя, либо в «Центр услуг для бизнеса» (ЦУБ) – интегратор услуг нескольких организаций, позволяющий получить предпринимателю ряд государственных услуг по нескольким направлениям его деятельности.

Структурные единицы институциональных инноваций в сфере предоставления государственных услуг по поддержке СМСП представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 - Структурные единицы институциональных инноваций в сфере государственной поддержки СМСП

Вышеописанная схема обработки обращений обладает высокой степенью интеграции, т.е. позволяет включать в цепочку обработки обращения, новые услуги, и новые подразделения, отвечающие за их реализацию. В целях сокращения издержек на содержание существующей инфраструктуры поддержки СМСП предложено разместить сеть подразделений «Центр услуг для бизнеса» на базе действующих Центров государственных услуг г. Москвы «Мои документы».

Анализ предельных затрат Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы» свидетельствует о необходимости возврата части объектов нежилого фонда, находящихся в оперативном управлении, в имущественную казну города Москвы, что позволит перевести объем ежегодных суммарных постоянных затрат не менее чем на 60 млн. руб. бюджетных средств в категорию переменных затрат и тем самым повысить востребованность и качество оказываемых услуг.

3. Впервые предложена классификация предпринимателей в основу, которой положен критерий «этап ведения предпринимательской деятельности»; для каждой из предложенных категорий предпринимателей сформулированы тематические направления и определены конкретные виды государственных услуг.

Как показало исследование в настоящее время отсутствует определенная структура взаимодействия государственного учреждения с потоком Заявителей из числа СМСП и работы по организации информационной, аналитической, методической и правовой поддержке субъектов малого и среднего предпринимательства осуществляются в общем для всех предпринимателей. По мнению автора, такой подход требует корректировки путем классификации предпринимателей на группы, учитывающие стадии жизненного цикла предпринимательских организаций. На рисунке 2 представлена схема взаимодействия государственного учреждения с потоком Заявителей СМСП, обращающихся за поддержкой.

Схема имеет 1 вход (естественный поток обращений), который обрабатывается в рамках 3 основных направлений, обозначенных, как iMx , где x – номер информационного модуля, обобщающего набор «услуг» доступный для одной из трех категорий Заявителей:

$iM3$ – граждане, изъявляющие желание начать предпринимательскую деятельность, т.н. начинающие предприниматели. Начинающие предприниматели являются

целевой аудиторией информационной поддержки в рамках популяризации предпринимательской деятельности.

Тематические виды поддержки осуществляются по следующим направлениям: открытие бизнеса (государственная регистрация, налогообложение, разрешительные документы); правовая поддержка (договорные отношения, законодательное регулирование); обучающие мероприятия (организация и основы ведение бизнеса); консультационные мероприятия с органами исполнительной власти и контрольными органами; деловые информационные предприятия (в т.ч. с привлечением именитых спикеров и успешных предпринимателей из категории iM1).

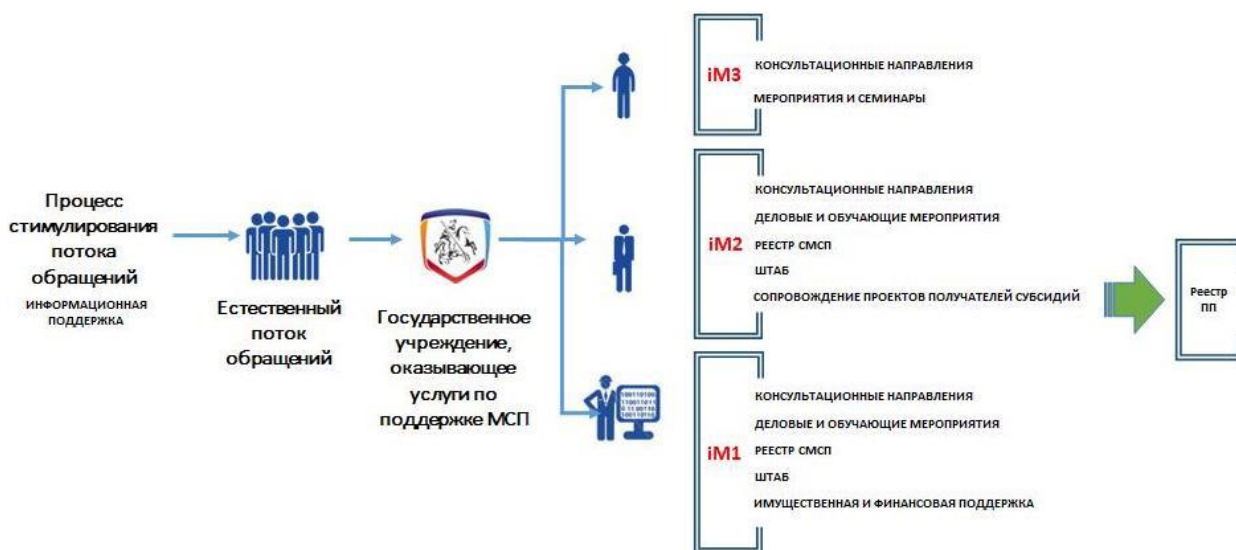


Рисунок 2 - Схема взаимодействия государственного учреждения с потоком Заявителей СМСП по категориям предпринимателей

iM2 – действующие предприниматели. Действующие предприниматели являются целевой аудиторией информационной поддержки в рамках стимулирования предпринимательской активности. Тематические виды поддержки осуществляются по следующим направлениям: ведение и развитие бизнеса (налогообложение, кадровые вопросы, госзаказ и т.п.); правовая поддержка (договорные отношения, урегулирование споров, нарушение прав государственными структурами, проверки и т.п.); обучающие мероприятия (ведение бизнеса, антикризисное управление и т.п.); консультационные мероприятия с органами

исполнительной власти и контрольными органами; деловые информационные предприятия (в т.ч. продвижение продукции, мероприятия именитых спикеров и успешных предпринимателей из категории iM1);

iM1 – отдельная подкатегория предпринимателей iM2, которая является целевой аудиторией информационной поддержки в рамках работы по наполнению технопарков резидентами и ведению реестра. Тематические виды поддержки включают в себя помимо процессов, отмеченных в группе iM2 следующие: продвижение продукции на региональные и международные рынки; PR-поддержка; возможность размещения в технопарках Москвы; обеспечение возможности кооперации; поиск инвесторов.

4. Впервые апробированы в 2016-2017 гг. в ГБУ «Малый бизнес Москвы» и использованы для системы мониторинга следующие инструменты оценки качества услуг по поддержке МСП: индекс удовлетворенности предпринимателей (Customer Satisfaction Index — CSI) качеством предоставленных консультаций; индекс лояльности предпринимателей (Net Promoter Score - NPS).

В целях определения уровня удовлетворенности предпринимателей качеством предоставляемых консультаций (Customer Satisfaction Index — CSI) в 2016-2017 гг. сотрудниками отдела контроля качества было опрошено 5422 (2965 - в 2016 г. и 2457 - в 2017 г.) предпринимателя, получивших консультационную поддержку в территориальных подразделениях Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы». Опрос проводился на основании разработанной автором «Анкеты оценки удовлетворенности предпринимателя качеством предоставляемых консультаций», согласно которой предпринимателям предлагалось оценить предоставляемые сотрудниками территориальных подразделений Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы» консультации по 10 балльной шкале. Результаты исследования оценки качества консультаций, среднее значение в распределении по территориальным подразделениям Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы» за 2016 - 2017 гг. представлено на рисунке 3.

По сравнению с данными исследования 2016 года, в 2017 году наблюдается преимущественно положительная динамика повышения качества предоставляемых Государственным бюджетным учреждением города Москвы «Малый бизнес Москвы» консультаций для предпринимателей, значительный прирост показали подразделения ЮЗАО и ЦАО, т.к. руководители подразделений оперативно провели корректирующие мероприятия, обеспечили необходимую ротацию кадров и повысили исполнительскую дисциплину сотрудников, а также лично участвовали в предоставлении консультаций СМСП.

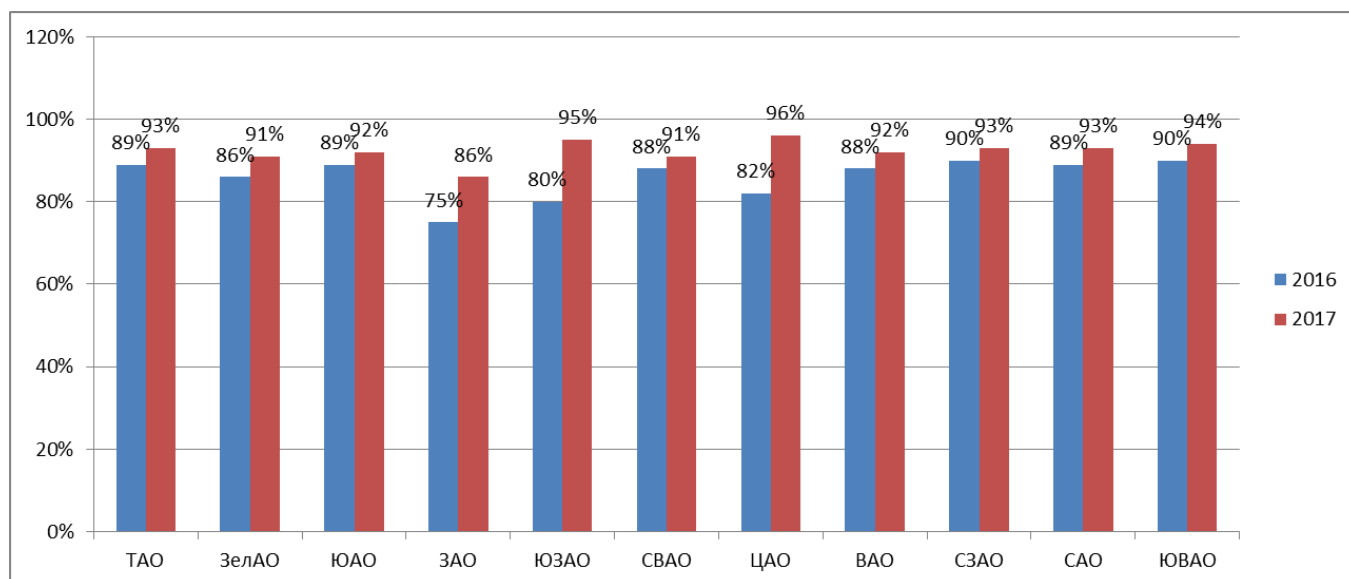


Рисунок 3 - Среднее значение в распределении по территориальным подразделениям (2016 - 2017 гг.)

В рамках апробации методики NPS в 2016 году было опрошено 2116 предпринимателей, в 2017 году – 2456 предпринимателей, обратившихся за консультацией в Государственное бюджетное учреждение города Москвы «Малый бизнес Москвы».

Результаты представлены в таблице 1. Среднее значение индекса NPS в 2016 году составило 77,2%, в 2017 - на 16,7% выше - 93,9%, что говорит о повышении уровня качества консультаций.

Таблица 1 – Индекс лояльности СМСП

| С какой вероятностью вы порекомендуете нас (знакомым, партнерам и т.д.)? | Promoters | Passives | Detractors | общее кол-во |
|--|--------------|------------|------------|--------------|
| | 10-9 баллов | 8-7 баллов | 6-1 баллов | |
| 2016 | | | | |
| Количество ответивших | 1806 | 138 | 172 | 2116 |
| % соотношение | 85,3% | 6,6% | 8,1% | 100,00% |
| NPS (Promoters-Detractors) | 77,2% | | | |
| 2017 | | | | |
| Количество ответивших | 2342 | 78 | 36 | 2456 |
| % соотношение | 95,4% | 3,1% | 1,5% | 100,00% |
| NPS (Promoters-Detractors) | 93,9% | | | |

5. Разработаны и апробированы в 2016-2017 гг. на базе Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы» методика «Тайный посетитель» для оценки качества и эффективности работы сотрудников территориальных подразделений и методика «SERVQUAL» для комплексной оценки качества и эффективности работы территориальных подразделений.

В 2016 году было организовано 158 очных посещений территориальных подразделений по методу «Тайный посетитель» на платной основе. Результаты оценок территориальных подразделений по методу «Тайный посетитель» в разрезе основных показателей (среднее значение за 2016г.) представлены на рисунке 4.

Самые низкие показатели зафиксированы по следующим критериям: активное слушание, приветствие/установление контакта, работа с паузами. Рекомендовано организовать обучение консультантов по направлениям, получившим низкие показатели.

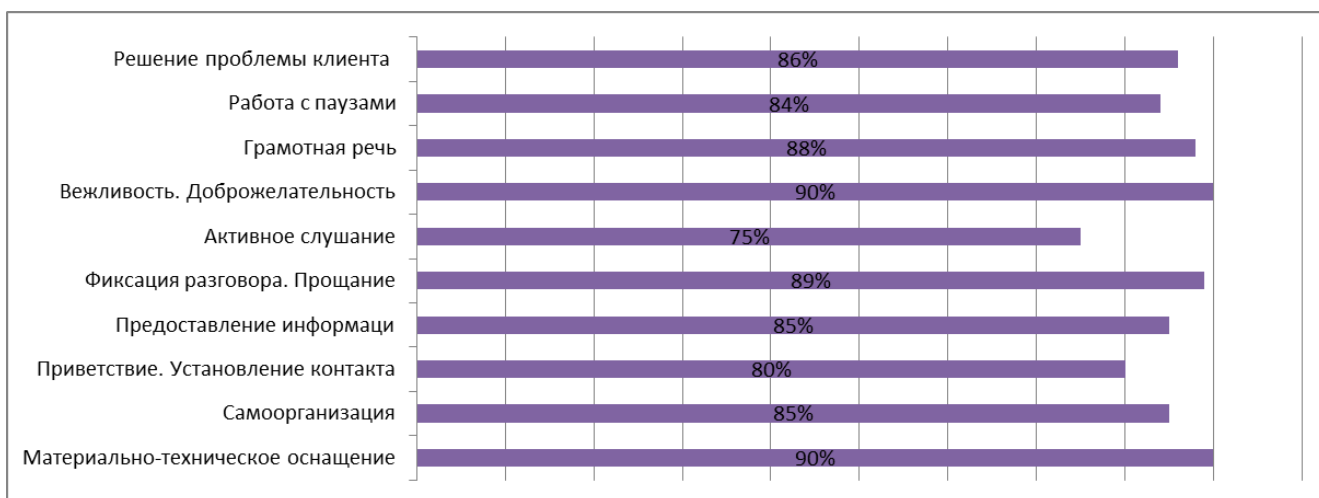


Рисунок 4 - Результаты оценок ТП по методу «Тайный посетитель» в разрезе основных показателей (среднее значение за 2016г.)

Если сравнить территориальные консультационные подразделения по результатам оценки качества работы сотрудников по методу «Тайный посетитель», то на протяжении всего отчетного периода наивысшие показатели – 90% - зафиксированы в подразделениях ЮВАО и СЗАО. Самый низкий показатель удовлетворенности качеством услуг зафиксирован в ТАО и ЗелАО – 74% и 76%. Общая динамика выполнения требований, предъявляемых к качеству консультационной поддержки, превышает порог в 80%.

В 2017 г. было организовано всего 63 оценочных мероприятия, и в связи с отсутствием финансирования, к оценке по данной методике, на бесплатной основе, были привлечены студенты вузов и новые сотрудники Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы», принятые на работу (стажировка). Результаты оценки работы сотрудников Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы» по методу «Тайный посетитель» за 2016-2017 гг. представлены на рисунке 5.

Качество проверок существенно снизилось в виду отсутствия практического опыта у исполнителей, результаты оценок были не корректны и чаще всего не принимались. Значительное время уходило на перепроверку результатов и прослушивание аудиозаписей. В итоге, от данной практики временно, до возобновления финансирования, было решено отказаться.

Апробация метода «Тайный посетитель» позволила получить следующие результаты: определен уровень знаний и профессиональных компетенций сотрудников; среди персонала сформировалось мнение о частых проверках «Тайным посетителем», что позволило дополнительно стимулировать качественную работу консультантов и предупредить фальсификацию отчетных материалов; ежеквартальная «глубинная» оценка качества оказания консультационной поддержки сотрудниками по методу «Тайный посетитель» позволила определить с большей детализацией слабые стороны в работе сотрудников подразделений и помочь начальникам выработать мероприятия по совершенствованию клиентского сервиса.

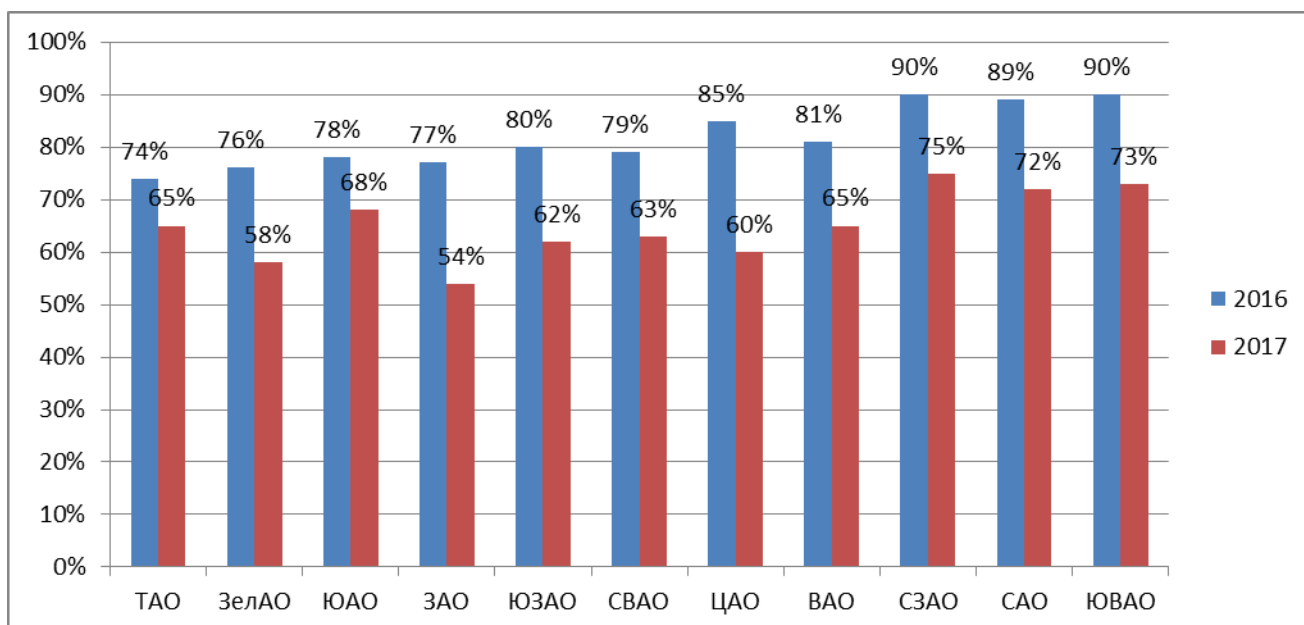


Рисунок 5 - Результаты оценки работы сотрудников Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы» по методу «Тайный посетитель» (2016-2017 гг.)

С 2016 года по настоящее время для оценки работы территориальных подразделений используются «Формы комплексной оценки территориального подразделения» и «Формы оценки качества групповых мероприятий» разработанные автором исследования, на основе методики «SERVQUAL».

В 2016 г. было реализовано 284 плановых посещения территориальных подразделений, а в 2017 г. - 178 плановых посещения территориальных

подразделений сотрудниками отдела контроля качества с целью комплексной оценки качества работы подразделения по трем областям контроля: материально-техническое состояние помещений территориального подразделения и рабочих мест сотрудников; наличие информационных и рекламных материалов; соответствие деятельности сотрудников территориального подразделения стандартам, регламентам, графикам и планам работы Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы».

Сравнительный анализ результатов комплексной оценки работы территориальных подразделений за 2016 -2017 гг. отражен на рисунке 6.

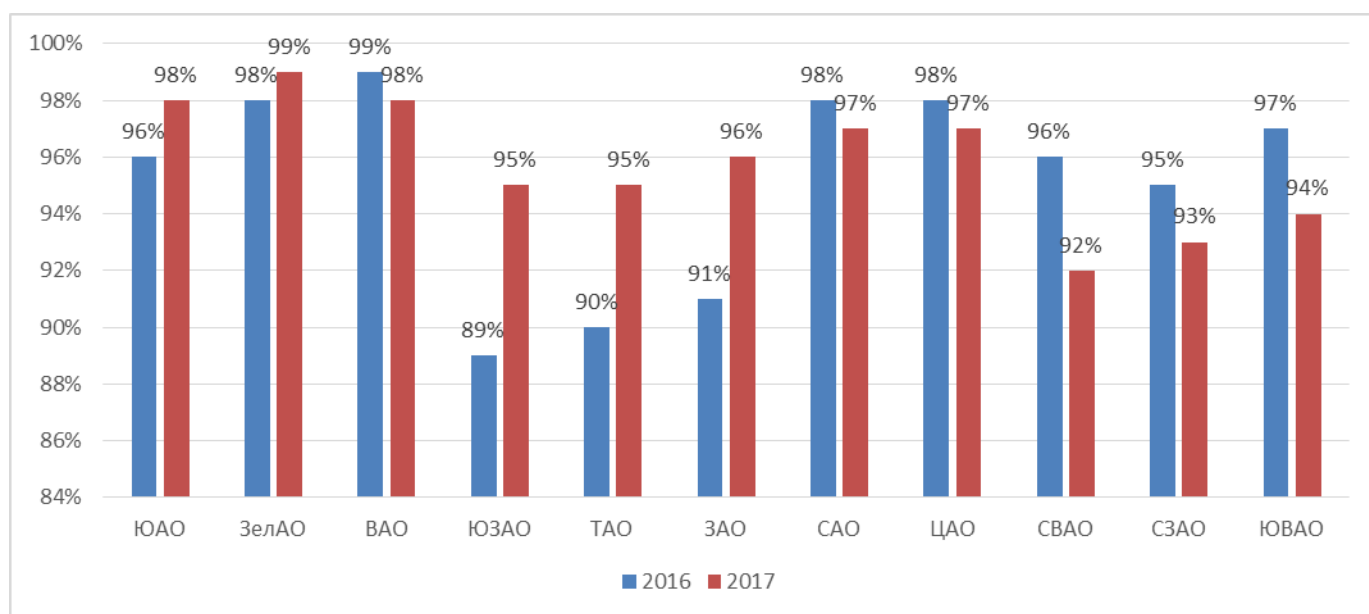


Рисунок 6 - Сравнительный анализ результатов комплексной оценки работы территориальных подразделений (2016-2017 гг.)

Самый высокий рост по результатам комплексной оценки работы территориальных подразделений по всем областям контроля зафиксирован в подразделениях, расположенных в ЮЗАО, ТАО и ЗАО. Анализ результатов комплексной оценки работы территориальных подразделений показал, что самые низкие показатели за исследуемый период зафиксированы по критерию «наличие информационных и рекламных материалов».

Реализация комплексного подхода к организации системы внутреннего контроля и мониторинга качества консультационной поддержки субъектов МСП

позволила получить следующие результаты: применение единой методологии и инструментов оценки качества и рост уровня качества работ по оказанию государственных услуг по консультационно-методической поддержке СМСП; сокращение числа негативных отзывов от участников, оперативное принятие корректирующих и предупреждающих действий в области качества государственных услуг; повышение трудовой дисциплины, ответственности руководителя подразделения/отдела за соблюдение правил внутреннего трудового распорядка всеми подчиненными.

Учитывая положительные результаты апробации подходов к формированию системы внутреннего контроля и мониторинга качества консультационной поддержки, предлагается создать Единую службу контроля и мониторинга качества работы сотрудников органов исполнительной власти и их подведомственных учреждений г. Москвы, оказывающих поддержку СМСП и тиражировать апробированные в ГБУ МБМ методики.

6. Предложено осуществлять реализацию комплексного мониторинга и контроля качества работы специалистов государственных институтов поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства города Москвы через процесс формирования корпоративного когнитивного знания. Разработаны следующие составляющие корпоративного когнитивного знания: программа обучения, интеллектуальный продукт «коробочное решение», «профессиональные скрипты» по общим и специальным вопросам ведения предпринимательской деятельности.

Разработана программа обучения «Предоставление информационно-консультационных услуг субъектам малого и среднего предпринимательства, гражданам, желающих начать предпринимательскую деятельность, резидентам и арендаторам технополисов и технопарков г. Москвы» (задачи, методы, предполагаемые результаты).

Разработан интеллектуальный продукт «коробочное решение» представляющий собой совокупность знаний по конкретному вопросу ведения

предпринимательской деятельности в городе Москве, предназначенный для начинающих предпринимателей, направленный на «упрощение» процедуры создания бизнеса.

Предложена следующая тематика для разработки «профессиональных скриптов» по общим и специальным вопросам ведения предпринимательской деятельности:

I. Консультации по общим вопросам: государственная регистрация предпринимательской деятельности; критерии отнесения к субъектам МСП; льготы субъектам МСП; меры поддержки субъектов МСП.

II. Консультации по специальным вопросам: меры имущественной поддержки (покупка/аренда помещения у города Москвы, коворкинги, специальные площадки, льготы по аренде, преимущественное право выкупа помещения, преференции); меры финансовой поддержки (субсидии, фонды); налогообложение (иные обязательные платежи); кадровые вопросы; госзакупки, преимущества при закупках у субъектов МСП; защита прав, снижение административных барьеров, государственный контроль (надзор); официальные Интернет-ресурсы Правительства Москвы; городские и федеральные организации инфраструктуры поддержки МСП, институты развития МСП.

Реализация предложенных организационно-методических направлений подготовки специалистов государственных институтов поддержки субъектов МСП города Москвы посредством формирования корпоративного когнитивного капитала, позволит получить следующие результаты: ожидается рост уровня качества работ по оказанию государственных услуг по консультационно-методической поддержке субъектов малого и среднего предпринимательства; руководство и структурные подразделения ГБУ МБМ будут обеспечены актуальными статистическими, методическими и информационно-аналитическими данными о текущем уровне качества государственных услуг по консультационно-методической поддержке субъектов малого и среднего предпринимательства и удовлетворенности/лояльности субъектов МСП качеством предоставленной консультационной поддержки.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основании проведенных исследований автором диссертации сформулированы следующие выводы и предложения:

1. Государственные услуги по поддержке и развитию малого и среднего предпринимательства, определяющие структуру системы отношений между этими субъектами, становятся отправной точкой для ведения предпринимательской деятельности и формирования системы социальных норм, в которых малое и среднее предпринимательство предстает не столько инструментом удовлетворения собственных потребностей, сколько механизмом производства и распределения благ, обеспечивающим возможности для самореализации в обществе индивидуума, как такового, независимо от роли предпринимателя или наемного работника.

2. В условиях рыночных отношений на первый план выходит проблематика повышения качества государственных услуг по поддержке и развитию малого и среднего предпринимательства. В настоящий момент на федеральном и региональном уровнях отсутствует общепринятое определение качества государственной услуги по развитию малого и среднего предпринимательства, что напрямую влияет на эффективность и результативность деятельности органов исполнительной власти.

3. Охват субъектов МСП по вопросам предоставления государственной поддержки составляет лишь 20%, что говорит о небольшой доле СМСП города Москвы. Ключевой задачей системы поддержки МСП становится формирование инфраструктуры обеспечивающей, как создание условий для ведения бизнеса, так и реализацию ключевых государственных программ, включая оказание услуг.

5. Для повышения качества оказания государственных услуг в сфере поддержки и развития МСП предложено классифицировать предпринимателей на группы, учитывающие стадии жизненного цикла предпринимательских организаций, что позволит целенаправленно систематизировать, определить и оказывать целевые услуги для каждой группы.

6. Учитывая результаты апробации подходов к формированию системы внутреннего контроля и мониторинга качества консультационной поддержки, предлагается создать Единую службу контроля и мониторинга качества работы сотрудников ОИВ и их подведомственных учреждений г. Москвы, оказывающих поддержку СМСП и тиражировать апробированные в рамках деятельности Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Малый бизнес Москвы» показатели оценки качества поддержки СМСП: Индекс удовлетворенности предпринимателей (англ. Customer Satisfaction Index — CSI), Индекс лояльности предпринимателей (англ. Net Promoter Score NPS); и методики «SERVQUAL» и «Тайный посетитель».

7. В институтах поддержки предпринимательства будет положено начало формированию корпоративного когнитивного капитала, дана основа развития системы корпоративного ценностно-смыслового знания, необходимого для обеспечения направленного социально-экономического развития не только отдельного учреждения, но предпринимательской среды города Москвы в целом.

V. ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ:

Статьи, опубликованные и рекомендованные ВАК изданиями

1. Григорьева В.В. Мониторинг и официальное реагирование как инструменты повышения эффективности он-лайн коммуникации компании с пользователями социальных сетей/В.В. Григорьева, А.В. Аверин.// Вестник Московского финансово-юридического университета. - 2018. - № 1. - С. 69-79. (0,4 п.л.)
2. Григорьева В.В. Качество государственных услуг малому бизнесу/В.В. Григорьева, Р.А. Камаев.// Инновации и инвестиции. – 2016. - №11. - С.147-151 (0,7 п.л.)
3. Григорьева В.В. Анализ проблем развития малого и среднего предпринимательства города Москвы с 2010 по 2014 гг. /В.В. Григорьева.// Вестник Московского финансово-юридического университета. - 2016. - № 4. - С. 118-130. (0,4 п.л.)

4. Григорьева В.В. Корпоративная культура как основа устойчивого развития современной компании/ В.В. Григорьева, И.С. Бережная, Ю.Н. Аверина. //Экономика и предпринимательство. - 2016. - № 6 (71). - С. 848-853. (0,9 п.л.)
5. Григорьева В.В. Контроль и мониторинг качества консультационных услуг в системе обеспечения эффективности государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства/ В.В. Григорьева, А.В. Аверин. //Транспортное дело России. - 2015. - № 3. - С. 42-44. (0,4 п.л.)
6. Григорьева В.В. Внутренний контроль и мониторинг качества консультационных услуг в системе обеспечения эффективности государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства/ В.В. Григорьева, А.В. Аверин, Д.В. Петухов.//Вестник Университета (Государственный университет управления). - 2015. - № 5. - С. 91-95. (0,7 п.л.)
7. Григорьева В.В. Основные направления государственной политики в области поддержки малого предпринимательства в условиях экономического кризиса. В.В. Григорьева, Т.С. Овсянникова, М.А. Гришина, Т.А. Бабченко.//Экономика и предпринимательство. - 2015. - № 12-3 (65-3). - С. 935-940. (0,7 п.л.)

Статьи, опубликованные в прочих научных изданиях и сборниках

8. Григорьева В.В. Особенности развития трудовых ресурсов и корпоративной культуры российских предприятий в современных социально-экономических условиях/ В.В. Григорьева, И.С. Бережная, Ю.Н. Аверина.// В сборнике: Устойчивое развитие социально-экономических систем: наука и практика. Материалы III международной научно-практической конференции. под ред. Ю.С Руденко, Л.Г. Руденко. – 2016. - С. 210-216. (0,9 п.л.)
9. Григорьева В.В. Внутренний контроль и мониторинг качества консультационных услуг как инструмент обеспечения эффективности государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства/ В.В. Григорьева, А.В. Аверин.//Научный обозреватель. - 2015. - № 1. - С. 11-13. (0,2 п.л.)
10. Григорьева В.В. Опыт организации системы внутреннего контроля и мониторинга качества государственных услуг по поддержке субъектов малого и

- среднего предпринимательства/ В.В. Григорьева, А.В. Аверин.//Журнал научных и прикладных исследований. - 2015. - № 1. - С. 4-7. (0,4 п.л.)
- 11.Григорьева В.В. Совершенствование механизмов государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства // Стратегические направления модернизации экономики России в условиях трансформации моделей управления: монография Алексеев А.Н., Алексашина Т.В. [и др.]; под ред. проф. А.В. Семенова. Московский университет им. С.Ю. Витте. М.: Изд-во «МУ им. С.Ю. Витте», 2015. 332 с. С. 180-186 (0,7 п.л.)
- 12.Григорьева В.В. Совершенствование направлений и форм государственной поддержки субъектов СМП в рамках московской агломерации/ В.В. Григорьева, А.В. Аверин, К.К. Поздняков.//Сборник: Инновационное развитие общества: условия, противоречия, приоритеты. Материалы X международной научной конференции: в 3-х частях. - 2014. - С. 18-23. (0,7 п.л.)
- 13.Григорьева В.В. Ценностно-ориентированный менеджмент как фактор повышения эффективности социально-экономических систем / В.В. Григорьева, А.В. Аверин. //Сборник: Социальная направленность менеджмента: инновации, проблемы, приоритеты. Ответственный редактор: Т.В. Алексашина, Д.Е. Морковкин. - 2013. -С. 370-375. (0,7 п.л.)
- 14.Шевченко В.В. Внутренний маркетинг и ценностно-ориентированный подход к управлению развитием организации/ В.В. Шевченко, А.В. Аверин, Д.В. Ефремова //Сборник: образование, экономика, право в современном информационном обществе. Материалы VIII Международной научной конференции. Ответственные редакторы А.В. Семенов, Ю.С. Руденко. - 2012. - С. 91-97. (0,7 п.л.)
- 15.Шевченко В.В. Особенности «serviced apartments» в сфере гостиничных услуг/В.В. Шевченко.//В сборнике: Итоги и перспективы интегрированной системы образования в высшей школе России: образование - наука - инновационная деятельность. Труды конференции. МГИУ - ИТИП РАО - МИИР - ИМБ - МАН ИПТ. - 2011. - С. 277-279. (0,2 п.л.)