

Использование методов и механизмов территориального маркетинга для повышения качества обслуживания потребителей в регионе

Старикова Любовь Ивановна к.э.н., доцент кафедры менеджмента и государственного управления, ФГБОУ ВО «ОГУ имени И.С. Тургенева», г. Орёл, Россия.

Бондаренко Ольга Владимировна магистр, 3 курс, направление «Государственное и муниципальное управление», г. Орёл, Россия.

Аннотация. В статье обоснована важность повышения качества обслуживания населения в регионе, как основная задача территориального маркетинга. Рассмотрена возможность использования программно-целевого метода и приведён пример механизма его внедрения.

Ключевые слова: территориальный маркетинг, качество обслуживания, программно-целевой метод.

Using methods and mechanisms of territorial marketing to improve the quality of customer service in the region

Abstract. The article substantiates the importance of improving the quality of serving the population in the region, as the main task of territorial marketing. The possibility of using the program-target method is considered and an example of the mechanism of its implementation is given.

Keywords: territorial marketing, quality of service, program-target method.

В любой сфере, где идёт взаимодействие с потребителем одним из важных моментов является качество обслуживания. В первую очередь это непосредственное оказание услуг в чистом виде (бытовые, финансовые и др.). В другом случае это торговое обслуживание, в котором продажа товара сопряжена с оказанием услуги по реализации (магазины, рынки, АЗС и т.д.).

Под услугой часто понимают полезный эффект деятельности работников, который не "опредмечивается", не выступает в виде вещи. В действительности же

во многих случаях предприятиями, производящими материальные блага параллельно оказываются услуги.

Требования потребителей обуславливают необходимость использования наиболее оптимальных структур управления, сочетания принципов управления, централизации и децентрализации, более полного учета требований потребителей. Основная задача территориального маркетинга - обеспечение эффективного взаимодействия на разных уровнях муниципального и регионального управления таких функций, как маркетинг, планирование, контроль, организация и координация.

Маркетинг в сфере территориального управления объединяет и интегрирует все виды управленческой деятельности, которые основываются на выявлении и учете потребностей и интересов всего общества и отдельных социальных слоев, групп населения, на стимулировании полезным обществу новых потребностей и интересов. Отдельные социальные группы и слои населения должны видеть, что действия органов системы территориального управления приводит к комплексному эффекту удовлетворения их нужд, запросов и потребностей.

Маркетинговая деятельность эффективна в том случае, если она пронизывает всю организационную структуру системы территориального управления сверху донизу.

Жизнь современного общества невозможна без развитой системы оказания услуг. Степень развития сферы услуг стала выступать критериальным признаком развития общества. Одним из критериев эффективности обслуживания потребителей является его качество.

Качество обслуживания совокупность характеристик процесса и условий обслуживания, обеспечивающих удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителя [1].

Применительно к качеству обслуживания выделяют следующие составляющие: компетентность, этичность сотрудников, способность к адаптации, доступность, понимание, коммуникации, доверие, безопасность, обходительность.

Уровень качества обслуживания зависит от степени совпадения представлений клиента о реальном и желаемом обслуживании в организации.

В рыночных условиях качество обслуживания напрямую влияет на конкурентоспособность услуги и рассматривается во взаимосвязи с экономической эффективностью.

Для современной России и для большинства регионов, на наш взгляд, наиболее острыми проблемами в области регулирования сферы обслуживания выступают:

- отсутствие единой системы регулирования развития различных видов деятельности связанных с обслуживанием населения и его качеством;
- неэффективность механизмов стимулирования развития малого бизнеса, выступающего основой сферы обслуживания.

Решение этих задач возможно путем использования административных, правовых и экономических мер регулирующего воздействия на субъекты рынка. Однако необходимо отметить тот факт, что поскольку потребительский рынок в настоящее время почти полностью находится в руках частного сектора, муниципальная власть не может устанавливать ни объемы поставок, ни привязку потребителей к поставщикам, ни цены на важнейшие продовольственные и непродовольственные товары. Но она может использовать формы и методы косвенного финансово-экономического регулирования, а также меры административного воздействия на основе муниципальных нормативно-правовых актов.

Рассмотрим программно-целевой метод. Внедрение программного метода в настоящий период получило повышенное значение, поскольку сложности, связанные с формированием доходной части бюджета подталкивают к поиску инноваций построения бюджета, имеющих в мировой практике. Переход на программное формирование бюджета позволяет повысить прозрачность и результативность государственных расходов, сосредоточить все инструменты, которыми располагает государство для развития экономики в рамках государственных программ.

Целевой программой является система мероприятий (взаимоувязанных по задачам, срокам осуществления и ресурсам) и инструментов государственной политики, обеспечивающих в рамках реализации ключевых государственных функций достижение приоритетов и целей государственной политики в сфере социально-экономического развития и безопасности [2].

Целевая программа должна содержать в себе: паспорт программы; ответственного исполнителя и соисполнителя программы; подпрограммы программы; программно-целевые инструменты; цели и задачи программы; целевые индикаторы и показатели программы; этапы и сроки реализации программы; объемы бюджетных ассигнований программы; мероприятия и ожидаемые результаты реализации программы [3].

Целевая программа может включать в себя несколько подпрограмм, направленных на решение конкретных задач в рамках целевой программы.

Целевая программа состоит из следующих разделов:

1) Характеристика проблемы, на решение которой направлена целевая программа. Данный раздел должен содержать развернутую постановку проблемы, включая анализ причин ее возникновения, обоснование ее связи с национальными приоритетами социально-экономического развития, целесообразности программного решения проблемы на федеральном или региональном уровне.

2) Основные цели и задачи целевой программы с указанием сроков и этапов ее реализации, а также перечень целевых индикаторов и показателей, отражающих ход ее выполнения. К целям программы предъявляются такие требования, как специфичность; достижимость; измеримость; привязка к временному графику.

3) Мероприятия целевой программы, которые предлагается реализовать для решения задач целевой программы и достижения поставленных целей, а также информацию о необходимых для реализации каждого мероприятия ресурсах и сроках.

4) Обоснование ресурсного обеспечения целевой программы; должно

содержаться обоснование ресурсного обеспечения, необходимого для реализации программы, а также сроков и источников финансирования. Кроме того, раздел должен включать в себя обоснование возможности привлечения внебюджетных средств и средств бюджетов субъектов РФ.

5) Механизм реализации целевой программы, включающий в себя механизм управления целевой программой, распределение сфер ответственности и механизм взаимодействия государственных заказчиков целевой программы;

6) Оценка социально-экономической эффективности целевой программы включает описание социальных, экономических последствий, которые могут возникнуть при реализации программы, общую оценку вклада целевой программы в экономическое развитие.

Предложим типовой проект паспорта программы и мероприятий повышения качества обслуживания населения и развития рынка услуг в _____ области.

Основание для разработки программы	Необходимость повышения качества обслуживания населения и развития рынка услуг в регионе
Основные разработчики	- Правительство _____ области; - Предприятия сферы обслуживания
Исполнители	- Департамент промышленности, связи и торговли; - Роспотребнадзор; - Комитет социальной политики; - Управление городского хозяйства; - Предприятия сферы услуг.
Цели программы	Создание экономических, правовых и социальных условий, обеспечивающих развитие и эффективное функционирование регионального рынка услуг
Основные задачи	- улучшение качества обслуживания населения; - создание единой информационной системы рынка услуг; - совершенствование форм и методов оказания услуг населению, внедрение современных технологий; - обеспечение доступности объектов, оказывающих услуги населению; - развитие сферы социально значимых услуг; - расширение спектра предоставляемых услуг; - развитие предприятий малого бизнеса в сфере оказания услуг.
Сроки реализации	С 1 января 2018 года по 31 декабря 2020 года
Источники финансирования	Общая сумма – _____ тыс. руб.: - Бюджет _____ области – 60%; - Собственные средства предприятий – 40%. В 2018 – _____ тыс. руб.; В 2019 - _____ тыс. руб.; В 2020 – _____ тыс. руб..

Таблица 1. Паспорт программы «Повышение качества обслуживания населения и развитие рынка услуг в _____ области на 2018-2020 годы» (Проект).

Примерный перечень мероприятий по обеспечению повышения качества обслуживания населения и развития рынка услуг в _____ области

- 1) Анализ действующего законодательства, регламентирующего деятельность в сфере обслуживания населения, выработка предложений по его совершенствованию;
- 2) Уточнение реестра предприятий, осуществляющих обслуживание населению по видам деятельности;
- 3) Повышение роли и ответственности районных администраций в вопросах координации деятельности предприятий обслуживания населения всех форм собственности

- 4) Проведение анализа работы предприятий, оказывающих услуги и подготовка предложений по эффективному использованию нежилого фонда государственной и муниципальной собственности;
- 5) Подготовка перечня наиболее крупных предприятий обслуживания по видам оказываемых услуг для включения их в реестр организаций, подлежащих статистическому наблюдению по муниципальному образованию;
- 6) Осуществление контроля за соблюдением предприятиями сферы обслуживания требований Закона РФ «О защите прав потребителей»;
- 7) Осуществление контроля за целевым и эффективным использованием предприятиями сферы обслуживания, закрепленных за ними на правах аренды или хозяйственного ведения муниципальных, государственных нежилых помещений; передача выявленных неиспользуемых площадей другим предприятиям или индивидуальным предпринимателям для выполнения работ и услуг по заказам населения;
- 8) Усиление контроля за исполнением дополнительных условий договоров аренды, контрактов на хозяйственное ведение в части своевременного проведения текущих ремонтов помещений, проведения ремонтов фасадов, содержания прилегающих территорий в надлежащем состоянии;
- 9) Содействие расширению числа оказываемых видов услуг населению города;
- 10) Работа по приведению в соответствие с законодательством в надлежащий вид наружной рекламы и информации для клиентов предприятиями сферы обслуживания;
- 11) Усиление контроля за повышением среднего уровня оплаты труда на предприятиях обслуживания населения (не ниже уровня прожиточного минимума, установленного Правительством области);
- 12) Оказание содействия организациям обслуживания населения в проведении аттестации рабочих мест по условиям труда с последующей сертификацией;

13) Осуществление микрофинансирования на реализацию инвестиционных проектов по развитию обслуживания населения из Фонда поддержки малого предпринимательства;

14) Предоставление в аренду объектов муниципальной собственности под услуги обслуживания населения на инвестиционных условиях;

15) Принятие мер по техническому перевооружению предприятий сферы услуг, в том числе: внедрение нового оборудования, современных новых технологий; замена физически изношенного и морально устаревшего оборудования; своевременное проведение ремонтов оборудования, его аттестация;

16) Ведение информационных банков данных по неиспользуемым площадям, находящимся в муниципальной, государственной собственности, под конкурсным управлением, пригодных для осуществления деятельности по обслуживанию населения;

17) Оказание методической и консультационной помощи в создании собственного дела, по ведению бухгалтерского учета, по вопросам соблюдения налогового, трудового, санитарного законодательства, ведения делопроизводства;

18) Оказание содействия начинающим предпринимателям в сфере обслуживания населения;

19) Проведение семинаров, совещаний по проблемам развития БОН;

20) Оказание профориентационных, информационно-консультационных услуг безработным гражданам, изъявившим желание заняться предпринимательской деятельностью;

21) Участие в отраслевых совещаниях по обмену опытом, конкурсах, выставках, семинарах;

22) Организация работы по систематическому освещению деятельности предприятий бытового обслуживания населения в средствах массовой информации;

23) Проведение курсов переподготовки и повышения квалификации для сотрудников.

Предлагаемый проект Программы предусматривает обеспечение развития внутреннего рынка, совершенствование конкурентных отношений на нем, развитие социальной направленности рынка региональных услуг. Прежде всего, это обеспечение для абсолютного большинства населения доступности потребительского рынка в цивилизованных его формах и прав граждан на безопасность и качество оказываемых услуг. Далее - формирование развитой системы оказываемых услуг, создающей благоприятные возможности для развития личности и региона в целом.

Предложенная программа разработана на 2018-2020 годы, однако в процессе исполнения и по итогам возможно внесение изменений и продление сроков реализации программы, так как ее основанные задачи - повышение культуры и качества оказания услуг, а также создание благоприятных условий для развития сектора малого предпринимательства относятся к ключевым направлениям развития Российской Федерации.

Список используемых источников

- 1) Энциклопедический словарь-справочник руководителя предприятия. — М.: Книжный мир. Лукаш Ю.А., 2004.
- 2) Мысляева, И.Н. Государственные и муниципальные финансы: Учебник / И.Н. Мысляева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 393 с.
- 3) Самойлов, В.Д. Государственно-правовое регулирование социально-экономических и политических процессов: Учебник / В.Д. Самойлов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2013. - 271 с.