

На правах рукописи

ГОРОХОВА ПОЛИНА АНДРЕЕВНА

**ФОРМИРОВАНИЕ ЦИФРОВОЙ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
В РОССИИ**

Специальность 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика
(экономика сферы услуг)

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Санкт-Петербург – 2024

Работа выполнена в Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет».

Научный руководитель - доктор экономических наук, доцент
Александров Андрей Владимирович

Официальные оппоненты: **Заборовская Ольга Витальевна**
доктор экономических наук, профессор
АОУ ВО Ленинградской области
«Государственный институт экономики,
финансов, права и технологий» (г. Гатчина),
заведующая кафедрой управления
социальными и экономическими процессами

Барабанова Марина Ивановна
кандидат экономических наук, доцент
АНО ВО «Международный банковский
институт имени Анатолия Собчака» (г.
Санкт-Петербург), и.о. заведующей кафедрой
прикладной информатики и моделирования
экономических процессов, проректор по
учебно-методической работе

Ведущая организация - Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего
образования **«Санкт-Петербургский
государственный университет
аэрокосмического приборостроения»**

Защита диссертации состоится « ____ » _____ 2024 г. в ____ часов на заседании диссертационного совета 24.2.386.03, созданного на базе Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет», по адресу: 191023, город Санкт-Петербург, наб. канала Грибоедова, д. 30-32, литер А., ауд. 3033.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке и на сайте <http://www.unecon.ru/dis-sovety> федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный экономический университет».

Автореферат разослан « ____ » _____ 2024 г.

Ученый секретарь
диссертационного совета

Т.А. Лаврова

I. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность исследования. Эффективность развития отраслей и компаний сферы услуг, в свою очередь, непосредственно зависит от качества, научной обоснованности стратегического управления системой организационно-экономического обеспечения их деятельности. В данной области в сфере услуг современной экономики Российской Федерации имеет место ряд значимых проблем, основными из которых являются относительно низкий уровень организационных структур управления многими субъектами хозяйствования сферы услуг, существенный уровень бюрократизации управленческих процессов, недостаточная сбалансированность использования трудовых и материальных ресурсов компаний отдельных отраслей сферы услуг, не вполне рациональная организация интеграционных и кооперационных связей экономических субъектов сферы услуг с внешними контрагентами, в частности потенциальными инвесторами, коммерческими банками, маркетинговыми партнерами и т.п.

Особое значение стратегическое управление системой организационно-экономического обеспечения функционирования и развития отраслей сферы услуг РФ имеет в ситуации современного кризиса. Основными направлениями такого рода управления являются комплексная цифровизация предоставления услуг, внедрение новых подходов к управлению компаниями сферы услуг, совершенствование инструментария разработки и внедрения инновационных решений и технологий в рамках рассматриваемого сектора национальной экономики.

Весьма важным следует признать тот факт, что цифровизация и создание цифровых систем должны распространяться не только на сектор тех услуг, доля коммерциализации которых весьма высока за счет обеспечения достаточного уровня их рентабельности, но и на сектор социальных услуг, реализация которых ориентирована на интересы наименее защищенных категорий населения страны, в том числе детей-сирот и выпускников детских домов в РФ.

Степень разработанности проблемы. Теоретические аспекты развития экономических процессов и управленческие парадигмы в сфере услуг, определение сферы услуг как перспективного объекта управления со стороны отдельных участников рыночных отношений рассматриваются в работах зарубежных авторов: Р. Абрамса, И. Адизеса, И. Ансоффа, П. Самуэльсона, Дж. Кардозо, Р. Коуза, А. Маршалла, К. Маркса, В. Нордхауса, Дж. Хикса, Х. Фромма, Дж. Чарча и других ученых.

Особенности развития сферы услуг в современной экономике Российской Федерации освещены в исследованиях С.П. Азаровой, О.В. Заборовской, Г.А. Карповой, А.М. Колесникова, М.М. Омарова, Е.В. Песоцкой, В.А. Плотникова, М.М. Романовой, Л.Б. Ситдиковой, О.Л. Чулановой, Л.В. Хоревой, О.В. Яшировского и других ученых.

Отдельные проблемы управления функционированием организационно-экономического обеспечения субъектов хозяйствования сферы услуг

анализируются в исследованиях отечественных и зарубежных ученых: А. В. Александрова, Г.А. Ахтамовой, Д. Аши, А.Ю. Булатецкой, И.А. Ищенко, Г. Кавасаки, Л.Д. Капрановой, Г.Б. Клейнера, Д.А. Кузанкина, Ф. Лалу, Дж. Маллинса, В.Л. Макарова, М. Портера, М. Олсона, А. Остревальдера, Р.Р. Панфиловой и др.

Направления влияния цифровизации на управление развитием сферы социальных услуг анализируются в работах Р. Акста, А.В. Бабкина, М.И. Барабановой, С.Е. Гасумовой, Гордина В.Э., А.И. Гретченко, Демичева И.В., Замбалаевой Т.Б., Е.В. Камневой, М. Пискорски, А.Ф. Соколова, В.В. Титова, С.А. Уварова, Б. Фелда, Э. Файта, М.М. Хайкина и др.

Вместе с тем, в научной литературе недостаточно системно рассмотрены вопросы комплексной оценки развития сферы социальной услуг в условиях цифровизации социально-экономических процессов, определения наиболее значимых факторов ее функционирования в современных экономических условиях, от чего непосредственно зависит корректность определения приоритетов управления данным сектором национальной экономики на федеральном и региональном уровнях, а также развития организационно-экономических механизмов обеспечения социальных услуг в условиях формирования цифровых систем.

Цель и задачи диссертационного исследования. Цель диссертационного исследования состоит в развитии теоретических положений и формировании научно-практических рекомендаций в области проектирования и внедрения цифровых систем социальных услуг в РФ в условиях кризисных явлений в национальной экономике и совершенствования социально-экономических процессов за счет применения инновационных технологий.

Для достижения заявленной цели в диссертационном исследовании были поставлены следующие задачи:

-охарактеризовать сущность стратегического управления развитием сферы услуг в контексте инновационного роста сервисной экономики и определить его влияние на процесс формирования и развития цифровых систем в сфере услуг,

-оценить возможные варианты цифровизации системы социальных услуг в РФ с точки зрения особенностей их проектирования и внедрения в условиях сложной экономической ситуации,

-сформулировать методические рекомендации по созданию цифровых систем социальных услуг на основе исследования ключевых проблем и тенденций рынка социальных услуг в РФ,

-разработать методические подходы, посредством которых стало бы возможно создание и обоснование алгоритма проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ,

-предложить и обосновать организационно-экономический механизм формирования цифровой системы социальных услуг выпускникам детских

домов в РФ, ориентированный на их социальную и экономическую адаптацию.

Объектом исследования являются организации и учреждения, участвующие в процессе оказания социальных услуг населению, ориентированные на внедрение инновационных технологий в процессе формирования и развития устойчивой цифровой системы.

Предметом исследования являются организационно-экономические отношения, связанные с формированием, функционированием и развитием цифровых систем социальных услуг в РФ.

Теоретическую основу диссертационного исследования составили научные труды отечественных и зарубежных учёных и специалистов-практиков по проблемам развития организационно-экономического обеспечения сферы услуг, результаты фундаментальных и прикладных исследований в области оценки факторов, влияющих на функционирование сферы услуг, федеральные и региональные нормативно-правовые акты РФ и, официальные статистические данные и материалы периодической печати.

Методологическая основа. В процессе исследования были использованы диалектический метод, определяющий изучение явлений в их постоянном развитии и взаимосвязи. В работе применялись также методы ситуационного, динамического анализа, метод построения нормативной системы показателей, табличная и графическая интерпретации эмпирико-фактологической информации.

Информационной базой исследования явились нормативно-правовые акты различного характера (Федеральная программа «Цифровая экономика Российской Федерации», Прогноз долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2030 г., Стратегия пространственного развития Российской Федерации на период до 2025 года и т.д.), определяющие перспективное развитие сферы услуг с точки зрения формирования устойчивой системы управления данным сектором на различных уровнях рыночных отношений, данные отечественной и иностранной статистической отчетности, материалы научных конференций и практических семинаров по вопросам управления в сфере социальных услуг, собственные разработки и исследования автора по изучаемой тематике.

Обоснованность результатов диссертационного исследования определяется тем, что они базируются на изучении и последующей апробации отечественного и зарубежного опыта в сфере повышения эффективности управленческих действий и решений относительно возможностей обеспечения роста инновационного потенциала сферы социальных услуг, совершенствования существующих методических подходов к управлению сферой социальных услуг с учетом высокого уровня неопределенности воздействия факторов внешнего окружения.

Достоверность результатов диссертационного исследования обусловлена использованием существующих научных положений и прикладных разработок в области повышения эффективности

управленческого процесса в сфере услуг в РФ и за рубежом, применением совокупности различных методов проведения и последующей апробации научного исследования на основе преимуществ современных информационных технологий, представлением полученных результатов исследования в профессиональной печати и докладах по теме управления сферой социальных услуг и повышения уровня использования цифровых технологий, в том числе для повышения эффективности оказания социальных услуг в контексте формирования цифровых систем.

Соответствие диссертации Паспорту научной специальности. Область исследования и результаты соответствуют Паспорту научной специальности 5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономика сферы услуг), пункту: 4.20. Организационно-экономические механизмы обеспечения инновационного развития отраслей сферы услуг.

Научная новизна исследования состоит в уточнении теоретических положений и формировании научно-методических рекомендаций по вопросам проектирования и развития цифровых систем социальных услуг в РФ на основе использования инновационных технологий и оптимизации взаимодействия участников системы.

Наиболее существенными результатами, обладающими научной новизной и полученными лично автором, являются:

1. Сформулировано определение стратегического управления развитием сферы услуг, предполагающее не только высокий уровень государственного регулирования, но и, прежде всего, расширение практики внутриотраслевого взаимодействия между отдельными субъектами предпринимательской деятельности на основе использования инновационных организационно-экономических механизмов их достижения, ориентированных на обеспечение высокой и устойчивой эффективности организаций сферы услуг, что позволило сформировать комплексное представление о системе организационно-экономического обеспечения функционирования и развития сферы социальных услуг и охарактеризовать ее основные структурные элементы в условиях цифровизации.

2. Обоснованы и раскрыты альтернативные направления цифровизации системы социальных услуг в РФ в контексте стратегического управления развитием сферы услуг, в том числе рассмотрены и обоснованы преимущества, недостатки и потенциальные эффекты от реализации таких вариантов как развитие существующей системы социального обеспечения и защиты на основе использования цифровых технологий, создание единой информационной системы, на базе которой будет осуществляться реализация социальных услуг населению с учетом необходимости адресного подхода к получателям услуг, формирование и развитие цифровых систем социальных услуг, ориентированных на решение конкретных проблем отдельных категорий граждан.

3. Сформулированы методические рекомендации по созданию цифровых систем социальных услуг, которые включают в себя, в том числе: определение

сущности и целей создания цифровой системы социальных услуг, обоснование универсальной структуры цифровой системы социальных услуг, характеристику основных функций субъектов и элементов цифровой системы социальных услуг в части обеспечения эффективности цифровизации, последовательность проектирования, внедрения и развития цифровых систем социальных услуг в контексте достижения необходимых социально-экономических эффектов в зависимости от сферы применения и категории пользователей социальных услуг.

4. Предложен концептуальный подход к разработке алгоритма проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг, ориентированный на комплексное использование различных типов инноваций для повышения эффективности сферы социальных услуг и системную синергию экономического взаимодействия, ресурсного обеспечения и инновационного потенциала в сфере социальных услуг, что позволило разработать конкретный алгоритм проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ, ориентированный на активизацию их взаимодействия с потенциальными работодателями и общественными организациями в целях планирования трудоустройства, повышения профессиональных навыков, уровня финансовой грамотности и освоения новых компетенций в процессе трудовой деятельности в условиях цифровой экономики.

5. Разработан организационно-экономический механизм формирования цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ, который учитывает приоритетные направления социальных услуг выпускникам детских домов в РФ, формирует порядок, технологии и последовательность выбора основных стейкхолдеров цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ в зависимости от конкретной модели и направления социально-экономической адаптации выпускников детских домов, определяет основные этапы организации финансирования функционирования и развития цифровой системы и ряд других управленческих аспектов.

Теоретическая значимость результатов диссертационного исследования заключается в расширении и углублении научных знаний в области повышения эффективности механизмов управления функционированием и развитием сферы социальных услуг, совершенствовании понятийного аппарата процесса проектирования и развития цифровых систем в контексте повышения эффективности реализации социальных услуг населению в условиях инновационной экономики, обосновании усовершенствованного методического инструментария для формирования перспективной цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ.

Практическая значимость результатов исследования состоит в возможности использования полученных результатов организациями сферы социальных услуг в контексте развития программ адаптации выпускников

детских домов в РФ, а также в процессе государственного регулирования функционирования сферы социальных услуг в ситуации современного кризиса.

Апробация и реализация результатов исследования. Основные положения и результаты диссертационного исследования апробированы на международных и региональных научно-практических конференциях и методических семинарах, а также в рамках реализуемых автором курсов по направлению подготовки бакалавриата «Менеджмент», «Бизнес-информатика» и «Экономика».

Публикации результатов исследования. Основные положения и выводы диссертации изложены в 12 научных работах, в том числе в 6 статьях в научных изданиях, определенных перечнем ВАК. Общий объем публикаций автора по теме диссертации составил 5,5 п. л. (вклад автора 4,2 п. л.).

Структура и содержание диссертации определены исходя из целей и задач исследования. Диссертационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы.

II. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИИ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Сформулировано определение стратегического управления развитием сферы услуг, предполагающее не только высокий уровень государственного регулирования, но и, прежде всего, расширение практики внутриотраслевого взаимодействия между отдельными субъектами предпринимательской деятельности на основе использования инновационных организационно-экономических механизмов их достижения, ориентированных на обеспечение высокой и устойчивой эффективности организаций сферы услуг, что позволило сформировать комплексное представление о системе организационно-экономического обеспечения функционирования и развития сферы социальных услуг и охарактеризовать ее основные структурные элементы в условиях цифровизации.

На основе критического анализа методических подходов отечественных и зарубежных авторов, в диссертационном исследовании уточнено определение стратегического управления развитием сферы услуг применительно к современным условиям хозяйствования в контексте повышения устойчивости системы управления социально-экономическими процессами и адаптации к изменениям факторов внешней среды.

Стратегическое управление развитием сферы услуг представляет собой комплексную, адаптивную и многоуровневую систему долгосрочных приоритетов, реализация которых предполагает формирование оптимальной государственной политики и расширение практики внутриотраслевого взаимодействия между отдельными субъектами предпринимательской деятельности на макро-, мезо- и микроуровнях управления данным сегментом рыночной экономики на основе использования инновационных организационно-экономических механизмов их достижения,

ориентированных на обеспечение высокой и устойчивой эффективности организаций сферы услуг на любых стадиях экономического цикла на основе комплексного повышения качества реализуемых услуг, оптимизации операционных и транзакционных издержек, формируемых на основании системного учета институциональных возможностей и ограничений в условиях высокого уровня неопределенности внешней среды и появления новых системных вызовов и рисков.

Отличительные особенности уточненного определения стратегического управления развитием сферы услуг заключаются в следующем:

1. Предлагается рассматривать стратегию развития сферы услуг на различных уровнях управления современными социально-экономическими системами, а не только на микроуровне, как это характерно для некоторых подходов к трактовке рассматриваемого нами понятия.

2. Акцентируется внимание не только на финансово-экономической, но и на социальной и экологической эффективности развития сферы услуг. При этом социальная эффективность функционирования данного сектора современной экономики состоит как в обеспечении высокого уровня оплаты труда сотрудников компаний сферы услуг, например в сравнении со средней заработной платы по экономике в целом или конкретному региону, а также в полноте и своевременности удовлетворения организациями данного сектора экономики налоговых и прочих аналогичных обязательств, от чего, в свою очередь, непосредственно зависит результативность решений социальных задач государственного развития в целом. Экологическая эффективность развития сферы услуг включает в себя соответствие качества предоставляемых реципиентам услуг экологическим стандартам, а также степень соблюдения компаниями рассматриваемого сектора требований природоохранного законодательства.

3. В состав элементов стратегии развития сферы услуг включается не только оптимизация операционных затрат, что достаточно типично для ряда подходов к рассмотрению сущности и содержания стратегий функционирования компаний сферы услуг, но и транзакционных издержек в данном секторе экономики.

4. В рамках предлагаемого нами определения акцентируется внимание на необходимости обязательного, системного учета направлений влияния формальных и неформальных социально-экономических институтов при разработке и реализации стратегии развития сферы услуг, в том числе в сегменте оказания социальных услуг населению.

Основываясь на данных, полученных в рамках теоретической части исследования, организационно-экономическое обеспечение создания и развития цифровых систем социальных услуг может включать в себя организационные структуры управления данным сектором сферы услуг, системы рационального использования факторов производства и механизмы цифровизации деятельности субъектов хозяйствования в рамках создания цифровых систем (рисунок 1).



Рисунок 1 - Основные элементы организационно-экономического обеспечения развития сферы социальных услуг на основе создания цифровых систем

2. Обоснованы и раскрыты альтернативные направления цифровизации системы социальных услуг в РФ в контексте стратегического управления развитием сферы услуг, в том числе рассмотрены и обоснованы преимущества, недостатки и потенциальные эффекты от реализации таких вариантов как развитие существующей системы социального обеспечения и защиты на основе использования цифровых технологий, создание единой информационной системы, на базе которой будет осуществляться реализация социальных услуг населению с учетом необходимости адресного подхода к получателям услуг, формирование и развитие цифровых систем социальных услуг, ориентированных на решение конкретных проблем отдельных категорий граждан.

Отдельное внимание, в контексте совершенствования социальной политики государства, заслуживают методические аспекты цифровизации системы проектирования и оказания социальных услуг в РФ. Возможные варианты представлены нами на рисунке 2.



Рисунок 2– Альтернативные варианты цифровизации системы социальных услуг в РФ

Первый представленный вариант цифровизации системы социальных услуг в РФ ориентирован на сохранение существующей системы социального обеспечения и защиты, которая, в целом, ориентирована на главенствующую роль органов государственной власти в определении основных целей, задач, ресурсного обеспечения и показателей социально-экономической эффективности системы социального обеспечения и защиты.

Второй вариант цифровой трансформации сферы социальных услуг представляет собой создание единой информационной системы, на базе которой можно реализовать предоставление социальных услуг населению, комплексную автоматизацию сервисов по единым стандартам, упрощение деловых процессов, внедрение электронных услуг в сфере социальной политики, в частности, назначение или предоставление адресной помощи, льгот, пенсий, социальной помощи и т.д.

Несмотря на очевидные преимущества создания единой информационной системы по проектированию и оказанию социальных услуг, необходимо отметить и ряд значительных сложностей реализации подобного проекта, к числу наиболее значимых из которых следует отнести: значительный уровень затрат на ее создание и последующее внедрение, сложность технических решений в контексте использования новых цифровых технологий, необходимость постоянного сервисного обслуживания в целях обеспечения бесперебойного функционирования системы, значительный период времени на ее проектирование и внедрение с точки зрения возможного общероссийского статуса и т.д.

В связи с этим следует отдельное внимание обратить на третий альтернативный вариант решения проблемы – формирование и развитие цифровых систем социальных услуг, функционирование и архитектура которых должна быть, в определенной степени, тождественна уже существующим аналогам в других отраслях национальной экономики.

По нашему мнению, цифровая система социальных услуг представляет собой цифровую среду, характеризующуюся интенсивным и разноплановым использованием единых цифровых платформ, цифровых агрегаторов, иных инструментов цифрового управления социально-экономическими процессами в целях повышения эффективности процесса проектирования и оказания социальных услуг отдельным категориям населения, решения актуальных проблем реализации социальной политики и отдельных национальных проектов, роста социального благополучия и качества жизни населения.

3. Сформированы методические рекомендации по созданию цифровых систем социальных услуг, которые включают в себя, в том числе: определение сущности и целей создания цифровой системы социальных услуг, обоснование универсальной структуры цифровой системы социальных услуг, характеристику основных функций субъектов и элементов цифровой системы социальных услуг в части обеспечения эффективности цифровизации, последовательность проектирования, внедрения и развития цифровых систем социальных услуг в контексте достижения необходимых социально-экономических эффектов в зависимости от сферы применения и категории пользователей социальных услуг.

Значимыми элементами цифровой системы сферы социальных услуг, в соответствии с предлагаемой нами концепцией, являются единые, используемые всеми субъектами социального проектирования, на определенном уровне управления, программные продукты, формируемые на их основе цифровые платформы, цифровые агрегаторы, а также унифицированные программы повышения квалификации персонала организаций системы в области функционирования цифровых технологий и систем, повышения эффективности использования их экономического потенциала в хозяйственной, финансовой, коммерческой и иной деятельности с целью достижения конкретных целей, для достижения которых и планировалось создание цифровой среды системы.

Основные функции субъектов и элементов цифровой системы социальных услуг в части обеспечения эффективности цифровизации систематизированы нами в таблице 1.

Таблица 1

Основные функции субъектов и элементов цифровой системы социальных услуг в части обеспечения эффективности цифровизации

Субъекты и элементы цифровой системы сферы социальных услуг	Базовые функции в части повышения эффективности цифрового управления социальными услугами
1. Получатели социальных услуг	Отдельные категории граждан, в интересах которых создается и функционирует цифровая система
2. Агрегатор цифровой системы – ключевая организация, отвечающая за процесс предоставления социальных услуг	Формирование и реализация общей стратегии цифровизации социальных услуг на основе использования методов и инструментов развития цифровых систем с учетом необходимости координации деятельности всех участников в цифровой среде.
3. Социальные учреждения и организации	Являются участниками цифровой системы и обеспечивают функциональное взаимодействие между получателями услуг и агрегатором цифровой системы
4. Партнёры цифровой системы (представители корпоративного сектора, денежно-кредитной системы и т.д.)	Интеграция в общее информационно-коммуникационное пространство цифровой системы. Использование унифицированных протоколов цифрового управления. Формирование регулярных предложений по совершенствованию процессов цифровизации, ориентированных на рост эффективности всех субъектов взаимодействий в цифровой среде.
5. Профильные организации ВО, ССО, НПО – поставщики образовательных услуг	Формирование и реализация программ повышения компетенций в области цифровых технологий и систем кадров для организаций и учреждений, оказывающих социальные услуги, а также развитие цифровых навыков для непосредственных получателей социальных услуг – отдельных групп населения.
6. НИИ и малый инновационный бизнес – поставщики НИОКР и консалтинговых услуг	Совместные исследовательские проекты в области цифровизации технологического развития и социально-экономических процессов в сфере проектирования и оказания социальных услуг. Организация и осуществление целевых НИОКР в сфере цифрового управления сферой социальных услуг населению.

7. Универсальное и отраслевое программное обеспечение, в т.ч. ERP-системы управления	Обеспечение унификации процессов хозяйственного развития различных организаций, входящих в состав цифровой системы. Развитие единых систем хранения, обработки и обеспечения безопасности информации в рамках системы. Применение единой ERP-системы менеджмента производственных, финансовых и коммерческих процессов в рамках социального проектирования.
8. Цифровые платформы и агрегаторы	Ускорение и повышение эффективности управленческой деятельности в рамках социального проектирования на основании комплексного использования потенциала цифровизации, возможность координации деятельности участников цифровой системы в режиме реального времени
9. Программы повышения квалификации персонала в области цифровизации	Обеспечение повышения квалификации различных групп персонала социальных учреждений и организаций в области цифровизации, в первую очередь на основании использования систем и технологий формата e-learning (виртуального корпоративного образования).

Таким образом, внедрение в практику хозяйствования предлагаемого нами варианта цифровой системы сферы социальных услуг позволит повысить уровень финансово-экономической эффективности субъектов социальных отношений за счет использования унифицированного, производительного программного обеспечения, рационализации электронного документооборота, снижения угроз информационной безопасности, роста потенциальной эффективности взаимодействия системы с современными виртуальными рынками информации, капитала, инноваций.

4. Предложен концептуальный подход к разработке алгоритма проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг, ориентированный на комплексное использование различных типов инноваций для повышения эффективности сферы социальных услуг и системную синергию экономического взаимодействия, ресурсного обеспечения и инновационного потенциала в сфере социальных услуг, что позволило разработать конкретный алгоритм проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ.

Решение проблем социально-экономической адаптации выпускников детских домов требует координации усилий достаточно большого количества государственных ведомств и учреждений, с точки зрения как инициирования обновления существующего законодательства в области социальной поддержки и защиты наиболее нуждающихся категорий населения, так и с точки зрения обеспечения координации деятельности на межведомственном уровне.

На основании вышесказанного, нами представлен алгоритм проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг для выпускников детских домов РФ (рисунок 3).

Этап 1. Предварительный этап, в т.ч.:

-нормативно-правовая регламентация функционирования цифровой системы,
-технологическая и организационно-экономическая регламентация создания и внедрения цифровой платформы.

Этап 2. Определение и характеристика основных направлений социальной адаптации выпускников детских домов РФ

-среди ключевых направлений – организация трудоустройства, повышение профессиональных навыков, повышение уровня финансовой грамотности, вовлечение в волонтерскую деятельность и т.д.

Этап 3. Выбор модели, определяющей процесс управления процессом социальной адаптации выпускников детских домов в зависимости от выбранного оператора цифровой платформы

-среди ключевых моделей – модель, ориентированная на создание специализированного оператора, модель, ориентированная на привлечение НКО и т.д.

Этап 4. Разработка цифровой платформы

-определение функциональных и технологических параметров платформы, коммуникационных связей внутреннего взаимодействия и критериев эффективности функционирования на основе выбранного целеполагания.
- определение периода нахождения данных о выпускнике детского дома в цифровой платформе

Этап 5. Внедрение цифровой платформы и управление цифровой системой

-реализация выбранного организационно-экономического механизма,
-создание цифровых профилей всех участников взаимодействия и т.д.,
-обеспечение устойчивого ресурсного обеспечения функционирования цифровой системы, управление взаимодействием стейкхолдеров цифровой системы, обновление и актуализация данных цифровой платформы и т.д.

Этап 6. Оценка функционирования и корректировка деятельности цифровой системы.

-контроль за процессом реализации алгоритма со стороны органов государственного регулирования, остальных стейкхолдеров системы с точки зрения эффективности социальной адаптации,
-внесение корректировок в деятельность цифровой системы.

Этап 7. Стратегическое управление развитием цифровой системы

-разработка и реализация стратегии трансформации цифровой платформы в рамках возможности использования новых методов и технологий,
-стратегическое управление цифровой системой

Рисунок 3- Этапы алгоритма проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг для выпускников детских домов РФ

Отличительными особенностями разработанного нами алгоритма проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг

выпускникам детских домов в РФ, в части активизации обеспечения инновационного развития отраслей сферы услуг, являются:

1. Акцентирование внимания на повышении интенсивности и эффективности широкого спектра направлений инновационного развития сферы социальных услуг, а не только на развитии продуктовых и технологических инноваций, как это имеет место в большинстве подходов к управлению инновационным развитием.

2. Признание приоритета инноваций, связанных с совершенствованием воспроизводства человеческого капитала сферы социальных услуг, в качестве наиболее значимых. Данное направление предлагаемого подхода непосредственно вытекает из достаточно популярной в настоящее время теории человеческого потенциала, в соответствии с которым именно последний является основным драйвером экономического роста систем различного уровня и специализации.

3. Обеспечение сбалансированности различных направлений инновационной деятельности в сфере социальных услуг, что, собственно, нацелено на максимизацию синергетического эффекта от их взаимодействия и обеспечения на данной основе дополнительных условий для роста эффективности в сфере взаимодействия с выпускниками детских домов в РФ. Основными направлениями такого рода сбалансированности инновационной активности в парадигме предлагаемого алгоритма проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ являются:

- сбалансированность технологических и продуктовых инноваций, с одной стороны, и инноваций, связанных с воспроизводством человеческого капитала, - с другой,

- формирование условий для сбалансированности организационных и иных видов инноваций, разрабатываемых и развиваемых в рамках сферы социальных услуг,

- обеспечение сбалансированности финансовых инноваций с другими направлениями инновационного развития сферы социальных услуг в рамках инновационного развития национальной экономики. При этом основными инновационными способами финансового обеспечения сферы социальных услуг, как уже было отмечено ранее в рамках представленного алгоритма, в современных условиях хозяйствования являются:

- активное использование потенциала фандрайзинга, в т.ч. посредством использования возможностей цифровых платформ;

- интенсификация применения инновационных схем использования краудсорсинга для поиска эффективных способов решения проблем выпускников детских домов;

- внедрение инновационных систем проектного кредитования инвестиционного развития организаций сферы социальных услуг более потенциально перспективного по сравнению с традиционными, консервативными схемами долгосрочного банковского кредитования;

-использование инновационных механизмов финансирования на основании применения достаточно динамично меняющихся схем государственно-частного партнерства (ГЧП) в сфере социальных услуг применительно к проблемам выпускников детских домов.

5. Разработан организационно-экономический механизм формирования цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ, который учитывает приоритетные направления социальных услуг выпускникам детских домов в РФ, формирует порядок, технологии и последовательность выбора основных стейкхолдеров цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ в зависимости от конкретной модели и направления социально-экономической адаптации выпускников детских домов, определяет основные этапы организации финансирования функционирования и развития цифровой системы и ряд других управленческих аспектов.

Ключевые направления реализации организационно-экономического механизма формирования и развития цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ представлены на рисунке 4.

Начало реализации управленческих действий в рамках предлагаемого организационно-экономического механизма предполагает выбор модели цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ. Исходя из рассуждений, представленных ранее, наиболее предпочтительным следует признать выбор модели, ориентированной на участие НКО как основного оператора цифровой платформы. В качестве преимуществ использования данной модели следует отметить:

- возможность независимой оценки и выработки инновационных креативных подходов к организации взаимодействия как с выпускниками детских домов, так и с ключевыми партнёрами цифровой системы,

- высокий потенциал использования проектных методов организации деятельности,

- потенциальное наличие опыта реализации социальных проектов на основе внедрения цифровых технологий.

При организации финансирования следует признать целесообразным формирование двух основных денежных потоков осуществляемых затрат – поток, связанный с первичными вложениями в технологическое обеспечение действия цифровой платформы (преимущественно государственное финансирование из бюджетов различных уровней) и поток, связанный с формированием бюджета на текущие затраты функционирования и обслуживания проектируемой цифровой системы (преимущественно частный характер финансирования – расходы со стороны работодателей, использование грантовых средств, механизма фандрайзинга, создание эндаумент-фонда, средства благотворительных фондов и т.п.).

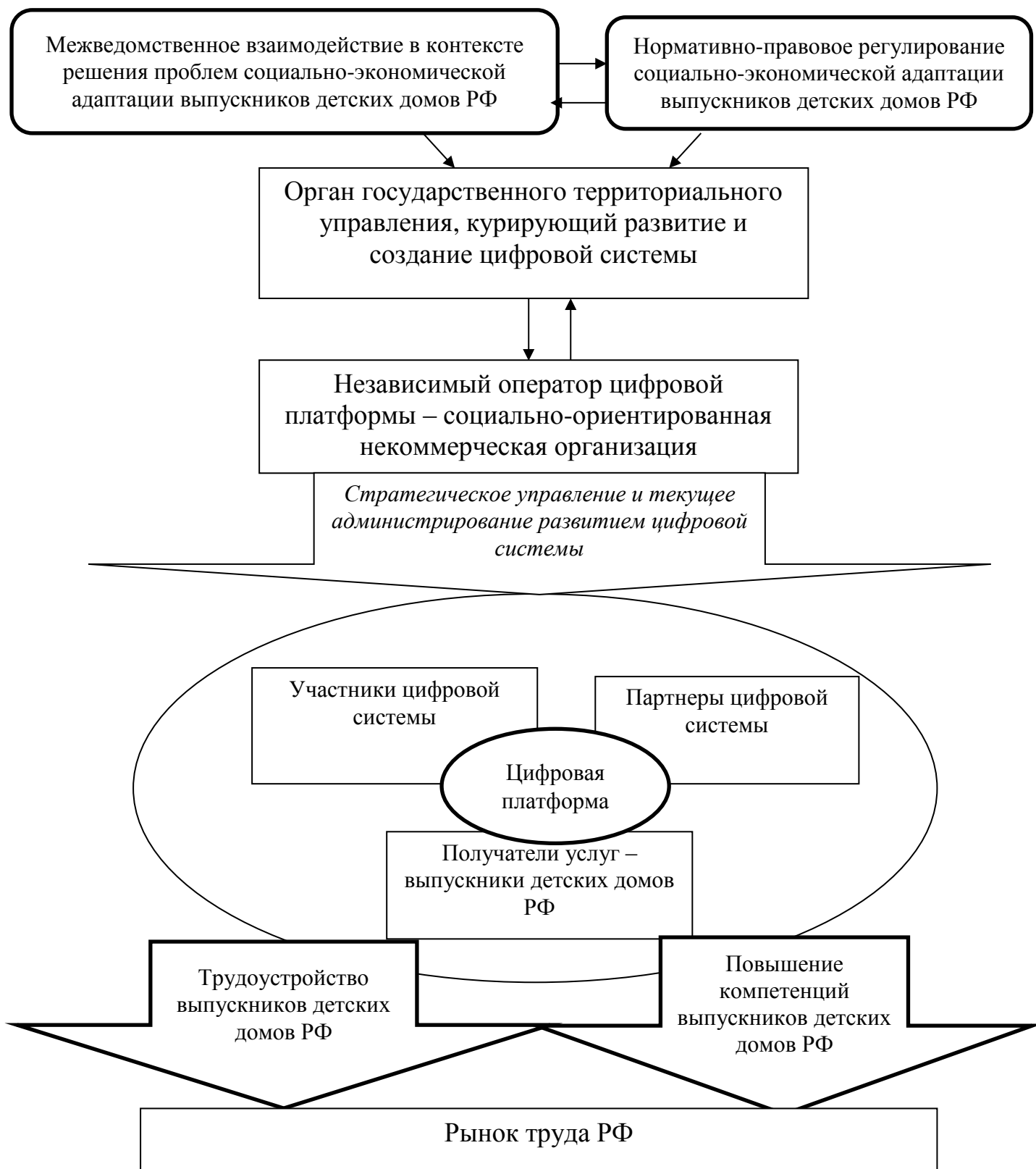


Рисунок 4 - Реализация организационно-экономического механизма формирования и развития цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ

Схема реализации данного механизма, предложенная на рисунке 4, ориентирована на два возможных направления:

-трудоустройство выпускников детских домов РФ (ориентация на воспроизводство человеческих ресурсов для потребностей российской экономики, нивелирование негативных аспектов трансформации российского рынка труда, связанных с нехваткой персонала по рабочим и инженерным профессиям в российской промышленности, персонала, занятого в сельском хозяйстве и сфере услуг, решение проблем, связанных с недостаточным уровнем эффективности взаимодействия между выпускниками детских домов, социальными учреждениями и потенциальными работодателями и т.д.),

-повышение компетенций выпускников детских домов РФ (ориентация на развитие и повышения уровня человеческого капитала российской экономики за счет обеспечения профессионального роста и карьерных возможностей для выпускников детских домов, роста их социальной адаптации за счет вовлечения в процесс формирования организационной культуры отечественных предприятий, возможность повышения уровня предпринимательских способностей для потенциального открытия собственного дела на основе полученного опыта работы на российских предприятиях, в том числе сферы услуг).

Отличительными особенностями предлагаемого нами варианта организационно-экономического механизма формирования цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ, в отличие от представленных в специальной литературе относительно близких по содержанию подходов, являются:

а) приоритетность выбора социальных НКО, подходящих заявленным критериям и функциям, в качестве оператора цифровой платформы и координатора взаимодействия между участниками (непосредственно выпускниками детских домов, их родственниками, учреждениями социальной защиты и т.д.) и партнерами цифровой системы (уполномоченным банком, технологическими разработчиками платформы, предприятиями реального сектора экономики и т.д.) по сравнению с другими возможными моделями социальной адаптации;

б) проработка технологий, алгоритмов, методов и механизмов обеспечения потенциальной социально-экономической интеграции предпринимательских структур, органов государственной власти и физических лиц, относящихся к определенной социальной группе, в составе цифровой системы как альтернативный вариант решения острых социальных вопросов, формирования новых методических подходов к проведению социальной политики и т.д.

в) учет возможности как непосредственного сотрудничества участников и партнёров формируемой и предлагаемой к реализации цифровой системы для достижения конкретных целей в рамках проектного взаимодействия, но и перспективного формирования ими стратегических альянсов в части совместной реализации инвестиционных и инновационных проектов в сфере социальных услуг на региональном уровне.

III. ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ (ЗАКЛЮЧЕНИЕ)

Решение проблем социально-экономической адаптации выпускников детских домов требует координации усилий достаточно большого количества государственных ведомств и учреждений с точки зрения как инициирования обновления существующего законодательства в области социальной поддержки и защиты наиболее нуждающихся категорий населения, так и с точки зрения обеспечения координации деятельности на межведомственном уровне.

К экономическим эффектам от синергии в парадигме разработанного алгоритма проектирования и внедрения цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ следует отнести экономию средств на социальное обслуживание выпускников детских домов РФ в рамках их социальной адаптации за счет повышения уровня их конкурентоспособности на рынке труда и возможного последующего трудоустройства, перераспределения освободившихся средств в пользу финансирования программ по ранней профориентации детей- сирот и подростков, оказавшихся в трудной жизненной ситуации с целью формирования устойчивого перехода к получению базовых профессий и т.д.

Предлагаемый организационно-экономический механизм формирования цифровой системы социальных услуг выпускникам детских домов в РФ позволяет обеспечить рост эффективности последней за счет комплексной проработки и системного внедрения разноплановых организационно-экономических механизмов инновационного развития, а также обеспечения устойчивой, долгосрочной синергии ресурсного обеспечения участников и партнеров системы в сфере социальных услуг, источников финансирования, проектов, групп персонала и иных групп субъектов и объектов, имеющих отношение к рассматриваемой системе, что обеспечивает дополнительную устойчивость функционирования сферы социальных услуг.

В случае успешной реализации проекта цифровизации в области комплексной социальной адаптации выпускников детских домов и других категорий детей-сирот на региональном и федеральном уровне, следует рассмотреть создание аналогичных программ социальной поддержки и стимулирования для других групп населения в рамках создания и последующего развития профильных цифровых систем с участием социальных НКО.

IV. СПИСОК РАБОТ, ОПУБЛИКОВАННЫХ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

1. Горохова, П.А. Особенности и методы мобильного маркетинга / П.А. Горохова // Наука и бизнес: пути развития. - 2020. - № 2 (104). – 0,5 п.л.
2. Горохова, П.А. Инструменты аналитики мобильного маркетинга в современных условиях / П.А. Горохова // Экономика и предпринимательство. – 2020. - №12 (125). – 0,5 п.л.

3. Горохова, П.А. Анализ основных проблем стратегического управления организационно-экономическим обеспечением сферы услуг в условиях современного кризиса // Актуальные проблемы труда и развития человеческого потенциала. Вузовско-академический сборник научных трудов. / П.А. Горохова. - Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2021. – 0,3 п.л.

4. Горохова, П.А. Оценка основных направлений влияния современного кризиса на динамику социальной эффективности кадрового обеспечения организаций сферы услуг // Актуальные проблемы труда и развития человеческого потенциала. Вузовско-академический сборник научных трудов. / П.А. Горохова, А.В. Александров. - Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2021. – 0,4/0,2 п.л.

5. Горохова, П.А. Моделирование рациональных управленческих стратегий экономического поведения предприятий сферы услуг в период кризиса // Актуальные проблемы развития сферы услуг. сборник научных трудов/ П.А. Горохова. - Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2021. – 0,2 п.л.

6. Горохова, П.А. Характеристика этапов организационно-экономического обеспечения процесса стратегического управления сферой услуг в Российской Федерации // Актуальные проблемы развития сферы услуг. сборник научных трудов / П.А. Горохова, А.В. Александров. - Санкт-Петербург: Изд-во СПбГЭУ, 2021. – 0,4/0,2 п.л.

7. **Горохова, П.А. Тенденции и сдвиги в потребительском поведении в условиях цифровизации общества / П.А. Горохова // Наука и бизнес: пути развития. - 2021. - № 4 (118). – 0,5 п.л.**

8. **Горохова, П.А. Формирование модели оценки влияния внутренних и внешних факторов на систему стратегического управления организационно-экономическим обеспечением сферы услуг / П.А. Горохова // Экономика и предпринимательство. - 2022. - № 1 (138). – 0,4 п.л.**

9. **Горохова, П.А. Анализ моделей управления формированием и реализацией экономического потенциала сферы услуг в условиях стратегического развития / П.А. Горохова // Финансовая экономика». - 2022. - №3. – 0,5 п.л.**

10. **Горохова, П.А. Использование сквозных технологий для построения цифровой экосистемы социальных услуг в РФ / П.А. Горохова, А.В. Александров // Экономические науки. - 2023. - № 4 (221). – 0,6/0,3 п.л.**

11. **Горохова, П.А. Принципы и особенности формирования цифровой экосистемы в сфере услуг / П.А. Горохова, А.В. Александров // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. - 2023. - № 4. – 0,6/0,3 п.л.**

12. **Горохова, П.А. Особенности цифровой трансформации сферы социальных услуг / П.А. Горохова, А.В. Александров // Reports Scientific Society. - 2023. - № 4 (36). – 0,6/0,3 п.л.**