

## НАУЧНАЯ СТАТЬЯ

УДК 332.87:005.6

ББК 65.441

К 68

DOI: 10.53598/2410-3683-2024-1-335-29-38

# ОРГАНИЗАЦИЯ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИЕЙ И СОБСТВЕННИКАМИ ПОМЕЩЕНИЙ ПОСРЕДСТВОМ ВНЕДРЕНИЯ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

(Рецензирована)

**Инна Валерьевна КОРОХОВА**

Северо-Кавказский социальный институт, г. Ставрополь, Россия

*e-mail: innakv-24@yandex.ru*

**Аннотация.** В статье представлены результаты исследования вопроса эффективного взаимодействия между управляющей организацией и собственниками помещений. В ходе работы выявлено, что установление и поддержание взаимопонимания сторон является основополагающим фактором в деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию общего имущества. Кроме того, был проведен анализ эффективности деятельности управляющей организации с применением клиентоориентированного подхода. В качестве решения вопроса по организации эффективного взаимодействия управляющей организации и собственников помещений, авторами предложена система контроля соотношения качества и стоимости услуг по поддержанию надлежащего состояния общего имущества посредством учета мнения собственников помещений. В процессе исследования рассмотрена и выполнена оценка деятельности организаций в жилищно-коммунального хозяйства, по результатам которой в дальнейших исследованиях будет сформирован рейтинг управляющих организаций.

**Ключевые слова:** общее имущество, клиентоориентированный подход, контроль и оценка качества, управляющая организация, механизм взаимодействия, эффективное взаимодействие.

**Для цитирования:** Корохова И. В. Организация эффективного взаимодействия между управляющей компанией и собственниками помещений посредством внедрения системы контроля и оценки качества услуг // Вестник Адыгейского государственного университета, серия «Экономика». 2024. Вып. 1 (335). С. 29-38. DOI: 10.53598/2410-3683-2024-1-335-29-38.

## ORIGINAL RESEARCH PAPER

# ORGANIZING EFFECTIVE INTERACTION BETWEEN MANAGING COMPANIES AND HOMEOWNERS THROUGH A SYSTEM FOR CONTROL AND EVALUATION OF SERVICE QUALITY

**Inna V. KOROKHOVA**

North Caucasian Social Institute, Stavropol, Russia

*e-mail: innakv-24@yandex.ru*

**Abstract.** This paper presents the results of the research on how to establish efficient communication between management companies and homeowners. The author found that setting and supporting the interaction between the parties is a fundamental factor for housing and utilities infrastructure. The analysis of the efficiency of the management company was executed using a customer-centric approach. As a solution, the author proposes to implement a system of control of quality and cost of services provided to maintain the common property. This takes into consideration the opinions of the homeowners. The study includes the assessment of the services provided as part of housing and utilities management, which will be later used to create a rated list of managing companies.

**Keywords:** common property, customer-centric approach, control and evaluation of quality, managing company, interaction mechanism, efficient interaction.

**For citation:** Korokhova, I. V. Organizing effective interaction between managing companies and homeowners through a system for control and evaluation of service quality // Bulletin of the Adyge State University, series "Economics". 2024. No. 1 (335). P. 29-38 (in Russian). DOI: 10.53598/2410-3683-2024-1-335-29-38.

**Введение.** Одной из ключевых отраслей экономической сферы является жилищно-коммунальное хозяйство (далее — ЖКХ), обеспечивающее граждан жизненно важными социальными услугами. Приоритетным направлением данной отрасли является оказание услуг по содержанию общего имущества многоквартирного дома (далее — санитарное и техническое обслуживание ОИ МКД). Предоставление услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД зависят от набора, уровня качества и стоимости услуг, которые являются определяющими конкурентоспособность управляющих организаций.

Постепенно интерес с оказанных услуг управляющей организации смещается на клиента, который становится субъектом на рынке оказания услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД, выдвигая свои требования к качеству услуг и соответствующему отношению к себе. Стоит отметить, что ключевым фактором конкурентоспособности управляющей организации является ориентация на клиента. Такое направление, базирующийся на определении микроклимата с клиентами, получил название клиентоориентированного. Таким образом, возникает необходимость поиска новых способов привлечения и удержания клиентов в условиях цифровой трансформации бизнеса.

Процессы предоставления и потребления услуг по санитарному и техническому обслуживанию непрерывно связаны, что приводит к повышению значимости предмета обсуждения максимального удовлетворения потребностей клиента (в лице которого выступает собственник помещений МКД) со стороны управляющей организации. Следовательно, конкурентное преимущество управляющей организации непосредственно зависит от паритета качества и стоимости услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД, ожиданиям и потребностям собственников помещений.

Целью исследования является разработка системы контроля и оценки качества оказания услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД на основании клиентоориентированного подхода для повышения уровня удовлетворенности и доверия собственников помещений к деятельности управляющей организации при оказании услуг.

**Задачи исследования:**

1. Провести анализ основных принципов клиентоориентированного подхода в деятельности управляющей организации при предоставлении услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД.

2. Определить значение термина «эффективное взаимодействие» между заинтересованными сторонами (управляющей организацией, собственниками помещений) при предоставлении услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД.

3. Выделить показатели оценки эффективности деятельности управляющей организации при предоставлении услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД.

4. Разработать процесс эффективного взаимодействия между управляющей организацией и собственниками помещений при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД на основании клиентоориентированного подхода.

Разработка и внедрение данного процесса позволит достичь партнерских взаимоотношений между заинтересованными сторонами, направленных на повыше-

ние качества оказываемых услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД собственникам помещений. Как следствие, управляющие организации получают стабильную прибыль в долгосрочной перспективе посредством реализации ключевых компетенций.

**Материалы и методы.** В рамках исследования авторами использовалась совокупность приемов и общие принципы научного исследования экономической науки. Теоретическую базу исследования составляют научные труды отечественных и зарубежных авторов, посвящённых проблеме внедрения клиентоориентированного подхода при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД. Исследованием данного вопроса занимались следующие авторы: А.А. Божкова [2], Т.Ю. Димитрова [3], А.А. Илюхин [5], А.А. Напалкова [10] и т.д., благодаря которым — определено, что для достижения конкурентоспособности в сфере ЖКХ требуется эффективная система управления деятельностью организации, ориентированная на максимальное удовлетворение потребителей услугами и поддержание ее конкурентных преимуществ.

Однако проблема эффективного взаимодействия между организациями сферы ЖКХ и собственниками помещений при оказании услуг по содержанию ОИ МКД остается недостаточно изученной. Однако вопрос об организации системы контроля услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД остается непроработанным на соответствующем уровне.

Применение метода концептуального исследования позволило определить основные принципы и ценности для организации эффективного взаимодействия между управляющей организацией и собственниками помещений. Применение же системного метода позволило изучить сущность клиентоориентированного подхода в контексте деятельности организаций в сфере ЖКХ при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД, выявить проблемные вопросы, которые требуют дальнейшего изучения, выявить тенденцию развития этой отрасли и определить стратегию построения эффективного взаимодействия между заинтересованными сторонами. Научные результаты деятельности отечественных и зарубежных авторов служат источникам информации. Следует отметить, что проведенное исследование деятельности управляющих организаций способствует стабильному улучшению жизнеобеспечения собственников помещений, а также экономии финансовых затрат, снижению негативного мнения потребителей относительно процесса оказания услуг по санаторному и техническому обслуживанию ОИ МКД. С этой точки зрения отслеживается сложность построения эффективного взаимодействия между управляющей организацией и собственниками помещения. Как следствие, способствует формированию объективной оценки деятельности управляющих организаций в сфере ЖКХ.

Результаты опроса респондентов позволило сформировать эпикритическую базу:

- собственники помещений МКД (N=100) возрастной категории: 18-35, 36-55, 56-75 лет, проживающих в МКД, построенных 1984-2022;
- сотрудники Планово-экономического отдела Управления ЖКХ администрации города Невинномысска Ставропольского края (N=10);
- специалисты управляющих организаций (N=15).

**Результаты исследования.** В процессе исследования было выявлено, что собственники помещений не удовлетворены деятельностью управляющей организации при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД. Управляющая организация самостоятельно формирует стоимость оказываемых ею услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД с учетом прибыли, при этом прослеживается тенденция несоответствия заявленной стоимости и качества услуг.

При увеличении стоимости услуг и одновременном уменьшении затрат на их выполнение зафиксировано снижение качества выполняемых работ [14]. В стоимость услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД, как правило, включается и стоимость работ, выполняемых подрядными организациями. У собственников помещений вызывает недоверие отсутствие информации о видах оказываемых услугах подрядных организаций, их количестве и качестве стоимости услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД относительно размера стоимости этих работ и услуг. Так как размер стоимости услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД формируется управляющими организациями с учетом стоимости услуг подрядных организаций, собственникам помещений МКД необходим доступ к этой информации [1].

В условиях рыночной конкуренции, решающим фактором является организация эффективного взаимоотношения между управляющей организацией и собственниками помещений для долгосрочного развития деятельности при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД, — это набор последовательных мероприятий, направленных на поддержание надлежащего санитарного, технического, эстетического состояния МКД. Обеспечение оказания услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД соответствующего уровня связано с построением в управляющей организации такой системы, которая обеспечивает выполнение работ соответствующего уровня. Однако при возникновении проблем, необходима разработка плана-действий для их решения. Чтобы создать такую систему, необходимо оптимизировать ключевые бизнес-процессы (в данном случае, это санитарное и техническое обслуживание ОИ МКД) [15].

Для достижения конкурентоспособности управляющей организации необходимо применение клиентоориентированного подхода, позволяющего организовать связь между управляющей организацией и собственниками помещений, которая позволит обеспечить выполнение ими согласованных действий в процессе оказания услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД для достижения общего результата [3]. Концепция управления взаимоотношениями с клиентами обеспечивается возможностью внедрения системы управления, которая базируется и фокусируется на традиционной концепции ориентации на потребителей, но и на взаимоотношениях с ними [5].

Клиентоориентированный подход представляет собой одно из стратегических направлений развития управляющей организации, направленного на удовлетворение не только потребностей собственников помещений, но и с целью увеличения доходов управляющей организации и повышения уровня ее конкурентоспособности [4],[21]. В связи с этим, определен ряд задач клиентоориентированного подхода, представленного на рис. 1.



Рис. 1 — Задачи клиентоориентированного подхода

Основной задачей клиентоориентированного подхода является подбор и привлечение новых собственников помещений МКД, а также их удержание, выработка лояльности, то есть приверженности собственников помещений к оказываемым услугам по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД. Следовательно, потенциальный потребитель — это клиент, имеющий возможность приобрести услуги [6]. Таким образом, основными принципами клиентоориентированного подхода в деятельности управляющей организации при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД являются:

- принцип удовлетворения потребностей собственников помещений МКД;
- принцип соотношения интересов между управляющей организацией и собственниками помещений;
- принцип ответственности;
- принцип экономической обоснованности;
- принцип результативности;
- принцип увеличения прибыли.

Одним из решающих принципов для организации эффективных взаимоотношений между заинтересованными сторонами, при выполнении услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД, в клиентоориентированном подходе является контроль качества оказываемых услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД. Из этого следует, что применение принципа контроля позволит выстроить содействие между управляющими организациями и собственниками помещений, что повысит информационную транспарентность, качество предоставляемых услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД и конкурентоспособность самих организаций сферы ЖКХ [7].

Под термином «эффективное взаимодействие» подразумевается связь управляющей организацией с собственниками помещений, которая обеспечивает выполнение ими согласованных действий при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД, обеспечивающие необходимые условия для обоюдного достижения целей: привлечения и удержания клиентов, а также получения прибыли. Организованная работа является неотъемлемой частью современного бизнеса. Необходимо выделить следующие аспекты клиентоориентированного подхода при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД [11],[16]:

1. Взаиморезультативность (управляющая организация и собственники помещений должны уважать и ценить мнение друг друга, путем активного слушания и открытой обратной связи при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД).

2. Открытость и честность (управляющая организация и собственники помещений должны совместно обсуждать организацию деятельности при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД).

3. Коллективное принятие решений (решения должны приниматься коллективно, с учетом мнения каждого из участников).

4. Ответственность (управляющая организация и собственники помещений должны быть ответственны за свои действия при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД).

5. Сотрудничество и поддержка (управляющая организация и собственники помещений должны сотрудничать друг с другом).

6. Прозрачность «transparency» (управляющая организация должна предоставлять актуальные данные по услугам для собственников помещений).

В связи с этим, необходимо организовать систему контроля и оценки качества оказываемых услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД

понимается организованное систематическое определение уровня удовлетворенности собственников помещений качеством услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД посредством:

— ведения учета обращений с нареканиями от граждан по вопросу несоответствия качества и заявленной стоимости работ по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД;

— регистрация мнения собственников помещений при выборе организации для оказания услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД;

— оценка качества услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД собственниками помещений.

Предоставление актуальной информации о качестве услуг по содержанию ОИ МКД от собственников помещений является главной целью контроля качества для управляющей организации для упорядоченной деятельности по обеспечению условий к качеству оказываемых услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД и их улучшению [12].

Для реализации обоснованного решения главных задач реализуется (выбор надлежащих предложений; фиксирование изменения уровня качества и т.д.), необходимо ведения контроля паритета качества и стоимости услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД. Следовательно, система контроля качества услуг должна выполнять ряд функций, такие как: управление, контроль, мотивации и оценки. Таким образом, система контроля — это цепочка действий, направленных на определение значений и формирование комплексного показателя качества услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД [8].

В данном исследовании выбор показателей оценки качества оказываемых услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД был осуществлен, исходя из следующих методических принципов: системность, репрезентативность, объективность оценки, понятность методики оценки, регулярность проведения оценки.

На уровень соотношения качества и стоимости услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД могут повлиять следующие факторы [20]: инфраструктурные, социально-экономические, психологические.

Исходя из вышеизложенного, целевым решением проблемы, по мнению авторов, является система контроля услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД на основании клиентоориентированного подхода, включающая следующие этапы [17], [19]:

1. Определение методики оценки оказываемых услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД, так как управляющей организации надлежит учитывать мнение о качестве предоставленных услуг собственников помещений.

2. Разъяснительная работа с собственниками помещений относительно оказываемых услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД.

3. Сбор и обработка показателей критериев качества оказываемых услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД, представленные в табл. 1.

При внедрении клиентоориентированного подхода в процесс оказания услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД, ключевым фактором является имплементация новых информационных технологий [18].

Необходимо подчеркнуть, что процесс проведения офлайн собрания для рассмотрения сложившихся вопросов, проблем в рамках оказания услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД осложняется занятостью собственников помещений и сформированным негативным мнением о деятельности управляющей организации. Наличие вышеперечисленных факторов снижает эффективность

взаимодействия заинтересованных сторон при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД [10].

Таблица 1

Показатели оценки качества услуг по содержанию ОИ МКД

№ п/п	Показатели
<i>1. Обеспечение надлежащего состояния МКД</i>	
1	Обслуживание внутридомовых инженерных систем
2	Техническое обслуживание сетей водоснабжения и водоотведения
3	Техническое обслуживание электросетей
4	Техническое обслуживание газовых сетей (вентканалы)
5	Обслуживание работы лифтов
6	Уборка мусоропроводов, подъездов и лестничных клеток
7	Обслуживание крыш, окон, дверей, подвальных помещений
8	Освещенность подъездов
9	Содержание придомовой территории
10	Содержание конструктивных элементов здания
<i>2. Надлежащее содержание придомовой территории</i>	
1	Актуальность вывоза крупногабаритных бытовых отходов
2	Приведение в порядок территории, расположенной около МКД
3	Обустройство придомовой территории
<i>3. Управленческая деятельность</i>	
1	Расчет экономически обоснованной стоимости услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД
2	Эффективная обработка и исполнение нареканий от собственников помещений
3	Участие в городских, районных конкурсах
<i>4. Предоставление информации</i>	
1	Наличие актуально информации на стендах
2	Наличие личного кабинета в информационной системе
3	Наличие актуальной информации об оказываемых услугах (вид работ, сроки, стоимость услуги)
4	Наличие информации о подрядных организациях для оказания услуг
5	Наличие копии договора на оказание услуг и выполнение работ по поддержанию соответствующего состояния ОИ МКД в информационной системе
<i>5. Взаимодействие заинтересованных сторон</i>	
1	Регулярность проведения общих собраний (онлайн/офлайн)
2	Посещаемость собраний собственниками помещений
3	Участие собственников помещений в выборе подрядной организации
4	Участие собственников помещений в процессе оценки качества оказываемых услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД с учетом исполнения подрядными организациями

**Выводы.** Исследование теоретических аспектов клиентоориентированного подхода при предоставлении услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД позволяет сделать выводы, что ориентация на собственников помещений является неотъемлемым элементом работы управляющей организации и направлена

на получение стабильного продолжительного дохода от потребителей посредством применения принципов клиентоориентированного подхода для развития партнерских взаимоотношений между управляющей организацией и собственниками помещений.

В рамках исследования определено, что эффективность — это обеспечение обоснованного паритета соотношения качества и заявленной стоимости оказываемых услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД путем надлежащего взаимодействия между управляющей организацией и собственниками помещений, что способствует снижению уровня неудовлетворенности качеством услуг. Для определения оценки эффективности деятельности необходимо иметь показатели для аналогии, замера, то есть эффективность является измеряемой величиной при условии четкого определения цели и наличие показателей оценки результата эффективности. Существуют разнообразные подходы к категории клиентоориентированность предприятия.

Изучение вопроса внедрения клиентоориентированного подхода в деятельность управляющей организации при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД выявило необходимость в реорганизации и развитии следующих бизнес-процессов [13]:

- организация эффективного взаимодействия заинтересованных сторон при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД;
- формирование оценки деятельности управляющей организации при оказании услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД;
- формирование и внедрение рейтинга управляющих организаций.

Внедрение системы контроля и оценки качества услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД на основании клиентоориентированного подхода в деятельности управляющей организации, позволит получить следующие преимущества [2],[11]:

1. Корректировать операции для поддержания и балансировки паритета качества и стоимости услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД.
2. Определять уровень производительности управляющей организации по управлению ОИ МКД на основании показателей эффективности деятельности.
3. Выстраивать эффективное взаимодействие управляющей организацией с собственниками помещений для удовлетворения качеством услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД.
4. Формировать рейтинг по итогу деятельности управляющей организации для выявления конкурентноспособных управляющие организации, ориентированных на оказание качественных услуг по санитарному и техническому обслуживанию ОИ МКД.

#### **Примечания:**

1. *Акопян Д. В., Суворов И. А.* Роль клиентского сервиса в повышении конкурентоспособности и конкурентоустойчивости организаций сферы услуг // Вестник университета. 2020. № 9. С. 54-57. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 11.11.2023).

2. *Божков Ю. Н., Минакова М. В.* Клиентоориентированный подход как фактор устойчивого развития современной организации // Белгородский экономический вестник. 2023. № 2 (110). С. 3-7. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 12.11.2023).

3. *Димитрова Т. Ю.* Клиентоориентированный подход в работе коммерческой компании // Университетский комплекс как региональный центр образования, науки и культуры : сб. материалов Всерос. науч.-метод. конф., г. Оренбург, 26-27 января 2023 г. Оренбург : Оренбургский гос. ун-т, 2023. С. 3686-3689. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 12.11.2023).

4. *Иваненко Л. В.* Развитие конкуренции в сфере управления жилищным фондом в городском округе Самара // Основы экономики, управления и права. 2023. № 1 (36). С. 50-57. URL: <https://cyberleninka.ru> (дата обращения: 09.11.2023).



5. *Илюхин А. А.* Клиентоориентированный подход в бизнес-процессах // Тенденции развития науки и образования. 2022. № 91-5. С. 63-66. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 12.11.2023).

6. Клиентоориентированный подход как эффективная стратегия развития предприятия / И. Г. Рзун, О. С. Щербакова, Е. Ю. Маслова, Я. А. Гриневич. Майкоп : Магарин О.Г., 2022. 98 с. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 08.11.2023).

7. *Корстен Д., Петцль Ю.* Эффективное взаимодействие с потребителем: интеграция логистических цепей / пер. с нем. Н. Н. Ковтонюк. Москва : КИА центр, 2006. 116 с. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 12.11.2023).

8. *Курносенко С. С., Игрицов А. Э.* Формирование эффективного взаимодействия государства и бизнеса // Плехановский барометр. 2016. № 3. С. 16-20. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 10.11.2023).

9. *Морозов В. А.* Эффективное взаимодействие организаций за счет высокой совместимости их подсистем // Актуальные вопросы экономических наук. 2015. № 44. С. 7-13. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 12.11.2023).

10. *Напалкова А. А., Лобода А. А.* Клиентоориентированный подход к управлению предприятием в условиях цифровой трансформации бизнеса // Вестник Астраханского государственного технического университета. Сер. : Экономика. 2022. Вып. 3. С. 36-45. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 12.11.2023).

11. *Рубан В. А., Цыренов Д. Д.* Управление развитием территориально-отраслевой социально-экономической системы (региональный аспект). Улан-Удэ : Бурятский государственный университет им. Доржи Банзарова, 2015. 274 с. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 05.11.2023).

12. *Скорик А. А.* Клиентоориентированный подход к обоснованию стратегии адаптации предпринимательских структур // Перспективные направления взаимодействия бизнеса, образования и культуры : материалы Всерос. науч.-исслед. конф., г. Челябинск, 31 марта 2022 г. Челябинск : Частное образовательное учреждение высшего образования «Международный Институт Дизайна и Сервиса», 2022. С. 8-12. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 07.11.2023).

13. *Яворский Д. А., Адельсеитова Э. Б.* Клиентоориентированный подход как основа формирования конкурентоспособности организации // Исследование инновационного потенциала общества и формирование направлений его стратегического развития : сб. науч. ст. 12-й Всерос. науч.-практ. конф. с междунар. участием, г. Курск, 30 декабря 2022 г. : в 2 ч. Курск : Юго-Западный гос. ун-т, 2022. Т. 2. С. 319-321. URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 13.11.2023).

14. *Kankam-Kwarteng C., Donkor J., Acheampong S.* Measuring Performance of SMEs Service Firms Customer Orientation and Service Innovation Approach // Journal of Management Research. 2023. № 19 (2). P. 103-119. URL: <https://www.researchgate.net> (дата обращения: 12.11.2023).

15. The Influence of Entrepreneurial Orientation and Customer Relationship Management on MSME Competitiveness / L. Sembiring, A. Setyawati, K. Indajang [et al.] // International Journal of Business, Law and Education. 2023. № 4 (2). P. 1076-1084. URL: <https://www.researchgate.net> (дата обращения: 12.11.2023).

#### References:

1. *Akopyan, D.V., Suvorov, I.A.* The role of customer service in increasing the competitive ability and competitiveness of service organizations // *Vestnik universiteta*. 2020. No. 9. pp. 54-57. URL: <https://elibrary.ru> (date of access: 11/11/2023).

2. *Bozhkov, Yu. N., Minakova, M. V.* Customer-oriented approach as a factor in the sustainable development of a modern organization // *Belgorod Economic Bulletin*. 2023. No. 2 (110). pp. 3-7. URL: <https://elibrary.ru> (access date: 11/12/2023).

3. *Dimitrova, T. Yu.* Client-oriented approach in the work of a commercial company // University complex as a regional center of education, science and culture: collection. materials Vseros. scientific method. conf., Orenburg, January 26-27, 2023 Orenburg: Orenburg State. Univ., 2023. pp. 3686-3689. URL: <https://elibrary.ru> (access date: 11/12/2023).

4. *Ivanenko, L. V.* The development of competition in the sphere of housing management in the Samara urban district // *Fundamentals of economics, management and law*. 2023. No. 1 (36). pp. 50-57. URL: <https://cyberleninka.ru> (access date: 11/09/2023).

5. *Ilyukhin, A. A.* The client-oriented approach in business processes // Trends in the development of science and education. 2022. No. 91-5. pp. 63-66. URL: <https://elibrary.ru> (access date: 11/12/2023).

6. A customer-oriented approach as an effective strategy for enterprise development / I. G. Rzun, O. S. Shcherbakova, E. Yu. Maslova, Ya. A. Grinevich. Maykop: Magarin O.G., 2022. 98 p. URL: <https://elibrary.ru> (access date: 11/08/2023).

7. *Korsten, D., Petzl Y.* Effective interaction with the consumer: integration of logistics chains / trans. with him. N. N. Kovtonyuk. Moscow: KIA center, 2006. 116 p. URL: <https://elibrary.ru> (access date: 11/12/2023).

8. *Kurnosenko, S.S., Igritsov, A.E.* The formation of effective interaction between the state and business // *Plekhanov Barometer*. 2016. No. 3. P. 16-20. URL: <https://elibrary.ru> (access date: 11/10/2023).

9. *Morozov, V. A.* The effective interaction of organizations due to the high compatibility of their subsystems // *Current issues of economic sciences*. 2015. No. 44. P. 7-13. URL: <https://elibrary.ru> (access date: 11/12/2023).

10. *Napalkova, A. A., Loboda, A. A.* The client-oriented approach to enterprise management during the digital transformation of businesses // *Bulletin of the Astrakhan State Technical University*. Ser. : Economy. 2022. Issue. 3. pp. 36-45. URL: <https://elibrary.ru> (access date: 11/12/2023).

11. *Ruban, V. A., Tsyrenov, D. D.* The management of the development of the territorial-sectoral socio-economic system (regional aspect). Ulan-Ude: Buryat State University named after. Dorji Banzarova, 2015. 274 p. URL: <https://elibrary.ru> (access date: 11/05/2023).

12. *Skorik, A. A.* The client-oriented approach to substantiating the adaptation strategy of entrepreneurial structures // Prospective directions of interaction between business, education and culture: materials of the All-Russian Federation. scientific research conf., Chelyabinsk, March 31, 2022 Chelyabinsk: Private educational institution of higher education «International Institute of Design and Service», 2022. P. 8-12. URL: <https://elibrary.ru> (access date: 11/07/2023).

13. *Yavorsky, D. A., Adelseitova, E. B.* The customer-oriented approach as the basis for developing the competitiveness of an organization // Study of the innovative potential of society and the formation of directions for its strategic development: collection. scientific Art. 12th All-Russian. scientific-practical conf. with international participation, Kursk, December 30, 2022: at 2 o'clock. Kursk: South-Western State. Univ., 2022. T. 2. P. 319-321. URL: <https://elibrary.ru> (access date: 11/13/2023).

14. *Kankam-Kwarteng, C., Donkor, J., Acheampong, S.* Measuring Performance of SMEs Service Firms Customer Orientation and Service Innovation Approach // *Journal of Management Research*. 2023. No. 19 (2). P. 103-119. URL: <https://www.researchgate.net> (accessed 11/12/2023).

15. The Influence of Entrepreneurial Orientation and Customer Relationship Management on MSME Competitiveness / L. Sembiring, A. Setyawati, K. Indajang [et al.] // *International Journal of Business, Law and Education*. 2023. No. 4 (2). P. 1076-1084. URL: <https://www.researchgate.net> (accessed 11/12/2023).

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.  
Статья поступила в редакцию 05.01.2024; одобрена после рецензирования 16.01.2024;  
принята к публикации 23.01.2024.

The authors declare no conflicts of interests.  
The paper was submitted 05.01.2024; approved after reviewing 16.01.2024;  
accepted for publication 23.01.2024.

© И. В. Корихова, 2024