

Основные направления формирования социально-экономического пространства малого и среднего предпринимательства в регионе: Брестский кейс

И. В. Мальгина

*Доцент кафедры государственной экономической политики
Академия управления при Президенте Республики Беларусь*

The main direction of the socio-economic space of small and medium-sized enterprises in the region: The Brest case

I. V. Malgina

*Associate Professor of the Department of State Economic Policy Institute of Civil Service
Academy of Public Administration under the President of the Republic of Belarus*

Формирование социально-экономического пространства малого и среднего предпринимательства (далее – СЭПМСП) является основополагающим в развитии малого и среднего предпринимательства (далее – МСП). Процессы трансформации организационных границ предпринимательства вследствие изменения ландшафта государственной экономической политики в данной сфере привели к расширению понятия МСП.

Структура СЭПМСП имеет многоуровневый характер, включая региональное развитие МСП. Можно выделить пять основных подпространств СЭПМСП: МСП; государство; предпринимательское сообщество и культура; инфраструктура предпринимательства; элементы поддержки предпринимательства.

Одним из основных элементов является формирование регионального предпринимательского сообщества. Развитие предпринимательского сообщества включает два компонента – развитие внутри сообщества и развитие самого сообщества, которые неотделимы друг от друга. Развитие внутри сообщества включает создание рабочих мест, улучшение инфраструктуры и т. д. В свою очередь, в развитии самого сообщества большое внимание уделяется построению и укреплению структуры поля сообщества «путем создания связей между областями особых интересов и повышение способности решать проблемы».¹

В связи с развитием электронного правительства, а также учитывая возрастающее дистанционное взаимодействие с регионами в целях обеспечения адресности, измеримости, обоснованности, однозначности, устойчивости, достижимости и привязанности к определенному отчетному периоду, необходимо развитие цифровых платформ поддержки малого и среднего предпринимательства (далее – ЦППМСП) на различных уровнях

¹ Bridger, J. C. An interactional approach to place-based rural development / J. C. Bridger, T. R. Alter // Journal of the Community Development Society. – 2008. – № 39 (1). – P. 99–111.

государственного управления. Данный вид платформ относится к цифровым государственным услугам.

Как отмечает О. В. Курбатова, «публичная услуга отождествляется с государственной» и «в английском языке термин «public service» означает «публичные услуги», что включает как государственные услуги, так и муниципальные, а также услуги публичного характера, оказываемые иными субъектами».² Отмечая разность и идентичность публичных и государственных услуг, Р. В. Доронькин указывает, что «публичные услуги и есть государственные услуги в рамках концепции сервисного государства».³ При этом, реализация положений концепции сервисного государства и нового государственного менеджмента предполагает замену централизованного подхода к организации государства на децентрализованный, передачу на договорной основе государственных функций сторонним организациям (аутсорсинг), внедрение в государственное управление форм и методов, принятых в частном бизнесе (подход к государственным служащим как к менеджерам; распространение на госслужбу «клиентских» отношений; ориентация на результаты и эффективность в деятельности государственных служащих и т. д.)». В то же время Э. С. Набиуллина утверждает, что «сервисная ориентированность» государства – это такое состояние системы органов исполнительной власти, при котором обеспечивается «необходимое качество государственных услуг», т. е. «условий, при которых гражданин будет тратить минимум времени, сил и ресурсов для получения государственных и муниципальных услуг, а предприниматель – для начала и ведения бизнеса».⁴

В Российской Федерации создание ЦППМСП относится к Национальному проекту «Малое и среднее предпринимательство и поддержка индивидуальной предпринимательской инициативы».⁵ Федеральный проект «Создание Цифровой платформы с механизмом адресного подбора и возможностью дистанционного получения мер поддержки и специальных сервисов субъектами МСП и самозанятыми гражданами» подразумевает создание единой цифровой экосистемы, содержащей комплексную актуальную информацию обо всех мерах и институтах поддержки субъектов МСП, позволяющей предпринимателю выбирать и получать дистанционно требующиеся ему меры поддержки. В ЕС развита сеть цифровых платформ «Точка единого контакта»,⁶ которые предоставляют следующую национальную информацию: лицензии, уведомления или разрешения, необходимые для начала бизнеса; требования

² Курбатова, О. В. Подходы к пониманию сущности публичных услуг / О. В. Курбатова // Вестник Московского университета МВД России. – 2020. – № 1. – С. 229–232.

³ Доронькин, Р. В. Преодоление ассоциативной лакунарности понятия государственная услуга в российской и зарубежной доктринах / Р. В. Доронькин // Образование и право. – 2021. – № 11. – С. 206–210.

⁴ Набиуллина Э. С. Подведение итогов реализации мероприятий административной реформы в 2006–2010 годах. Приоритетные направления совершенствования государственного управления в 2011–2013 годах / Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://economy.gov.ru/minrec/press/news/doc20101203_04. – Дата доступа: 15.05.2023.

⁵ Официальный сайт Министерство экономического развития Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.economy.gov.ru>. – Дата доступа: 15.05.2023.

⁶ Fragkou, P. Transforming Points of Single Contact Data into Linked Data / P. Fragkou, L. Maglaras // Computers. – 2022. – Т. 11. – №. 8. – С. 122.

к оказанию услуг на временной основе; признание профессиональных квалификаций и регулируемых профессий; трудовое и социальное право; правила государственных закупок.

Цифровая платформа регионального предпринимательского сообщества должна включать такие базовые направления, как:

- деловой климат региона и бизнес-расходы в регионе (аренда, лицензии и др.);
- государственные ресурсы (грантовые поддержки, информация Белорусского фонда финансовой поддержки предпринимателей, Белорусского инновационного фонда, ОАО «Банк развития» и др.);
- образование и дополнительное образование взрослых в регионе (список школ, учреждений среднего специального образования, бизнес-школ региона, государственных учреждений образования с предоставляемыми курсами и программами);
- предпринимательские ресурсы (конференции, фестивали, торгово-промышленная палата, союзы и ассоциации предпринимателей);
- рабочая сила и занятость (качество и количество рабочей силы региона);
- инфраструктура поддержки МСП (инкубаторы малого предпринимательства, центры поддержки предпринимательства, научно-технологические парки и др.).

Необходимым условием создания ЦППМСП на региональном уровне должно стать ее функционирование также и в качестве частичного маркетплейса и новостного агрегатора регионального масштаба. Агрегатором в части маркетплейса может выступить субъект инфраструктуры поддержки МСП. Особое внимание при разработке ЦППМСП следует уделять юзабилити и основываться на модели клиентоориентированности на базе технологии CRM.

Еще одним основным направлением должен стать региональный стандарт поддержки МСП на основе принципов и стандартов клиентоцентричности с учетом кастомизации программ государственной поддержки МСП.

Дефиниции, рассмотренные в таблице¹, показывают тесную связь понятия «стандарт» с предлагаемым стандартом поддержки МСП.

Таблица 1 – Дефиниция «стандарт» в различных документах и словарях

Источник	Содержание
Словарь русского языка	образец, которому должны удовлетворять вещи, предметы, явления по размеру, форме, качеству, а также документ, содержащий в себе соответствующие сведения
Словарь иностранных слов	1) образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов; 2) нормативно-технический документ, устанавливающий единицы величин, термины и их определения, требования к продукции и производственным процессам, требования, обеспечивающие безопасность людей и сохранность материальных ценностей и т. д.; 3) нечто шаблонное, трафаретное, не содержащее в себе ничего оригинального, творческого

Продолжение таблицы 1	
Большой толковый словарь русского языка	типовой образец, которому должны удовлетворять вещи, предметы, явления по размерам, форме, качеству
Закон Республики Беларусь	документ, разработанный в процессе стандартизации на основе согласия большинства заинтересованных субъектов технического нормирования и стандартизации и содержащий технические требования к объектам стандартизации
Закон Республики Казахстан	документ, разработанный на основе согласия заинтересованных сторон, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования правила, общие принципы или характеристики, касающиеся различных видов деятельности или их результатов
Закон Республики Таджикистан	документ, утвержденный уполномоченным органом по стандартизации, который содержит предназначенные для общего и многократного использования правила, руководства или характеристики применительно к товарам или связанным с ними процессами и методами производства, выбор которых в целях использования является добровольным

Примечание – Собственная разработка автора на основе ^{7 8 9 10 11 12}

Необходимо отметить, что клиентоцентричность – более широкое понятие и включает клиентоориентированность. Если последняя направлена на выявление потребностей субъектов МСП и их удовлетворение посредством различных видов государственной поддержки, то клиентоцентричность – это знание потребностей и адресность государственной поддержки. При этом, кастомизация программ предполагает «ориентацию в процессе их разработки и внедрения на конкретные узко сформулированные запросы заказчика».¹³

Целесообразно разделить национальные стандарты поддержки МСП на следующие виды: стандарты-образцы – стандарты, основанные на лучших отечественных и зарубежных практиках; фактические стандарты – стандарты, показывающие реальную фактическую картину процессов государственной поддержки МСП; стандарты-правила отражают обязательную гарантированность государственной поддержки МСП. При этом несоответствие стандарту-правилу может расцениваться как дефект качества государственной

⁷ Ожегов, С. И. Словарь русского языка / под ред. Н. Ю. Шведовой. – 23-е изд., испр. – М.: Рус.яз., 1991. – С.760.

⁸ Словарь иностранных слов. 19-е изд., стер. М.: Рус. яз. – 1990. – 624 с.

⁹ Большой толковый словарь русского языка. – гл. ред. С. А. Кузнецов. – СПб.: Норинт, 1998. – 1534 с.

¹⁰ О техническом нормировании и стандартизации: Закон Респ. Беларусь от 5 янв. 2004 г. № 262-З; с изм. и доп. от 24 окт. 2016 г. № 436-З // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь, 2004 г., № 4, 2/1011. – Ст. 1

¹¹ О стандартизации [Электронный ресурс]: Закон Респ. Казахстан от 5 окт. 2018 г. № 183-VI ЗРК 827.// Эталонный контрольный банк нормативных правовых актов. – Режим доступа: <http://law.gov.kz/client/#!/doc/125029/rus>– Дата доступа: 05.06.2023.

¹² О стандартизации [Электронный ресурс]: Закон Респ. Таджикистан от 16.04.2012г., №814 // Нац. центр законодательства при Президенте Республики Таджикистан. – Режим доступа: <http://ncz.tj/content>– Дата доступа: 05.06.2023.

¹³ Котлярова, О. В. Принцип клиентоцентричности в процессе подготовки кадров на государственной службе / О. В. Котлярова, А. В. Баранов // Государственное и муниципальное управление. Ученые записки. – 2022. – № 3. – С. 41–48.

поддержки МСП. При этом региональный стандарт может включать все виды вышеизложенных стандартов исходя из региональной специфики.

Различные определения клиентоцентричности^{14 15 16 17 18} позволяют сделать вывод, что по сути, клиентоцентричность — это бизнес-стратегия, основанная на первостепенном значении клиента в основе любого бизнеса в целях обеспечения положительного опыта и построения долгосрочных отношений.

Следует отметить, что создание регионального стандарта поддержки МСП соотносится с понятием «репутационная экономика», которое подразумевает «формирование брендов экономических агентов на основе их восприятия в онлайн-пространстве посредством всесторонней оценки их позитивных и негативных качеств и характеристик».¹⁹ При этом, репутационная экономика — экономика, в которой репутация человека, продукта или бизнеса, определяемая суждениями других, является их самым важным активом.²⁰ Российские ученые выделяют факторы принципа клиентоцентричности, к которым относят такие, как: корпоративный подход, персонализацию, экспертное сопровождение, анализ и оценку и др.²¹

Следует разработать карту компетенций, необходимых клиентоцентричным организациям инфраструктуры поддержки МСП. В то же время региональная программа государственной поддержки МСП должна быть клиентоцентричной по многим направлениям в части формирования различных мероприятий развития предпринимательского духа населения, формирования предпринимательского сообщества, информационной поддержки МСП и др.

В целом, в клиентоцентричности регионального стандарта поддержки МСП необходимо исходить из классического нового государственного управления, но не нового общественно-государственного управления, включающего гражданско-центричные и человеко-центричные подходы.

В данных подходах участниками диалога (совместной деятельности с органами государственного управления (далее – ОГУ) являются граждане. В то время как диалог бизнеса и государства предполагает совместные действия предпринимательского сообщества и его членов и ОГУ. Несомненно, члены

¹⁴ Grieger, M. On the move towards customer-centric business models in the automotive industry—a conceptual reference framework of shared automotive service systems / M. Grieger, A. Ludwig // *Electronic Markets*. – 2019. – Т. 29. – С. 473–500.

¹⁵ Hankammer, S. Towards circular business models: Identifying consumer needs based on the jobs-to-be-done theory / S. Hankammer [et al.] // *Journal of cleaner production*. – 2019. – Т. 231. – С. 341–358.

¹⁶ Kreuzer, T. Customer-centric prioritization of process improvement projects / T. Kreuzer, M. Röglinger, L. Rupprecht // *Decision Support Systems*. – 2020. – Т. 133. – С. 113–286.

¹⁷ Grieger, M. On the move towards customer-centric business models in the automotive industry—a conceptual reference framework of shared automotive service systems / M. Grieger, A. Ludwig // *Electronic Markets*. – 2019. – Т. 29. – С. 473–500.

¹⁸ Park, S. Image effect on customer-centric measures of performance / S. Park, J. L. Nicolau // *Annals of tourism research*. – 2019. – Т. 76. – С. 226–238.

¹⁹ Груничев, А. С. Репутационная экономика: новая парадигма исследования экономического роста / А. С. Груничев, Л. А. Ельшин // *Теоретическая и прикладная экономика* 2019. – № 3. – С. 17.

²⁰ Popescu, G. H. Making decisions in collaborative consumption: digital trust and reputation systems in the sharing economy / G. H. Popescu, F. C. Ciurlău // *Journal of Self-Governance and Management Economics*. – 2019. – Т. 7. – №1. – С. 7–12.

²¹ Котлярова, О. В. Принцип клиентоцентричности в процессе подготовки кадров на государственной службе / О. В. Котлярова, А. В. Баранов // *Государственное и муниципальное управление. Ученые записки*. – 2022. – № 3. – С. 41–48.

предпринимательского сообщества являются также и гражданами, но в данном случае первичны их предпринимательские компетенции.

В целях формирования клиентоцентричности регионального стандарта поддержки МСП необходимо использовать такие инструменты, как обратную связь, исследования, обучение, предпринимательское мышление, предпринимательскую культуру, внутренние коммуникации регионального предпринимательского сообщества, аналитику и др. Необходима обязательная оцифровка результатов клиентоцентричных действий в рамках регионального стандарта поддержки МСП.

Одним из важных элементов является предпринимательское мышление, подразумевающее привлечение стейкхолдеров для стандартизации поддержки МСП на региональном уровне. Как отмечают российские ученые, «клиентоцентричность предполагает, в частности, вовлечение клиентов в разработку и тестирование оказываемых услуг, а также систематический сбор и учет обратной связи для повышения качества оказания услуг».²²

Клиентоцентричность регионального стандарта поддержки МСП может иметь следующие барьеры реализации:

- нежелание организаций поддержки МСП и разработчиков программ поддержки МСП трансформироваться;
- организационную разобщенность и отсутствие синхронности принятия управленческих решений в стране и регионе;
- отсутствие долгосрочной стратегии развития СЭПМСП;
- слабую компетентность сотрудников организаций поддержки МСП и разработчиков программ поддержки МСП, и др.

Учитывая вышеизложенное, для Брестского региона целесообразно создание цифровой платформы государственной поддержки МСП на базе одного из стейкхолдеров региона, который может быть определен на основе открытого конкурса. Победитель должен обеспечить не только создание, но и полное наполнение и сопровождение данной цифровой платформы, основываясь на юзабилити и модели клиентоориентированности на базе технологии CRM. Вторым направлением формирования социально-экономического пространства МСП в Брестском регионе целесообразно считать создание стандартов услуг для субъектов МСП, основываясь на клиентоцентричности и исходя из интересов государства и региона. Целесообразно создание реестра государственных, публичных и социальных услуг на основе роли и места МСП в экономике региона и, исходя из данного реестра, осуществление процесса взаимодействия с применением принципов клиентоцентричности.

²² Южаков, В. Н. Клиентоцентричность государственного контроля: оценка граждан / В.Н. Южаков [и др.] // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2022. – № 3ю – С. 38–60.