

УДК 33

DOI: 10.34670/AR.2023.32.20.035

Формирование системы менеджмента качества услуг в городском хозяйстве

Воронин Александр Владимирович

Доктор экономических наук, профессор,
кафедра экономики и организации производства,
Тюменский индустриальный университет,
625000, Российская Федерация, Тюмень, ул. Володарского, 38;
e-mail: voroninav@tyuiu.ru

Гасан-заде Джахангир Али-оглы

Аспирант,
кафедра муниципального менеджмента,
Казанский государственный архитектурно-строительный университет,
420043, Российская Федерация, Казань, ул. Зелёная, 1;
e-mail: jaga012@mail.ru

Романова Анна Ильинична

Доктор экономических наук, профессор,
кафедра муниципального менеджмента,
Казанский государственный архитектурно-строительный университет,
420043, Российская Федерация, Казань, ул. Зеленая, 1;
e-mail: aisofi@kgasu.ru

Аннотация

В современных условиях сфера управления городским хозяйством, с одной стороны, нуждается в постоянном совершенствовании, а с другой – является приоритетным курсом стабильного развития экономики в условиях внешних и внутренних ограничений. Обоснована необходимость внедрения системы менеджмента качества. В статье выявлены наиболее существенные факторы, влияющие на качество управления городским хозяйством. Показана важность учета этих факторов при формировании оптимальных моделей, позволяющих принимать рациональные решения в сфере управления, в условиях неопределенности и стимулирующих постоянное повышение качества. Определен ряд наиболее перспективных курсов трансформации городского хозяйства за счет использования нетрадиционных моделей и инструментов управления, позволяющих обеспечить необходимый уровень качества услуг. Предложены мероприятия по совершенствованию качества функционирования городского хозяйства посредством внедрения системы менеджмента качества в сферу управления.

Для цитирования в научных исследованиях

Воронин А.В., Гасан-заде Джахангир Али-оглы, Романова А.И. Формирование системы менеджмента качества услуг в городском хозяйстве // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2023. Том 13. № 2А. С. 378-387. DOI: 10.34670/AR.2023.32.20.035

Ключевые слова

Городское хозяйство, система менеджмента качества, повышение качества услуг, удовлетворенность потребителя.

Введение

Эффективность управления городским хозяйством обусловлена, прежде всего, высокой социальной значимостью этой сферы. Высокие требования к качеству управления городским хозяйством в последнее время приобретают особую остроту, так как направление развития отечественной экономики ориентировано на инновации, цифровизацию, безопасность по целому ряду направлений и ресурсосбережение.

Особое внимание к городскому хозяйству обусловлено, прежде всего, наличием существенного потенциала повышения качества. В последние годы интерес к данному вопросу возрастает. Уже в 2014 году коллектив авторов под руководством профессора М.К. Беляева, рассматривая опыт, проблемы и перспективы управления социально-экономическими системами, раскрывает и особенности управления сферой услуг городского хозяйства [Беляев и др., 2014]. Система контроля качества присуща всем направлениям сферы городского хозяйства. Так, О.А. Логинова, Э.Н. Азаревич рассматривают такой частный случай, как снижение качества и долговечности дорожного покрытия [Логинова, Азаревич, 2020]. Наиболее полно системы показателей, влияющих на оценку объектов сферы жилищно-коммунального хозяйства, описывают Т.И. Хаметов, С.Н. Букин [Хаметов, Букин, 2013].

Ученые часто связывают систему менеджмента с перманентным анализом рисков. Так, регулярный мониторинг состояния организации, по мнению А.И. Романовой, Э.Р. Мухаррамовой, Ш.Р. Ахметова, должен подразумевать своевременное распознавание симптомов кризисной ситуации и проведение необходимых мероприятий по снижению негативного воздействия на деятельность строительного предприятия [Романова, Мухаррамова, Ахметов, 2010].

Совершенствование качества управления городским хозяйством затрагивает, кроме социально-экономических, более широкий круг вопросов: инфраструктурные, демографические, технологические, экологические, нормативно-правовые, политические и т.п. Все это определяет потребность изменения сложившейся практики управления городским хозяйством, что и обусловило своевременность исследования.

Основная часть

В настоящее время сфера городского хозяйства – это многоотраслевой комплекс оказания услуг, формирующих комфортные условия жизнедеятельности и обеспечивающих соответствие параметров качества городской среды существующим требованиям. Именно поэтому система управления городским хозяйством нуждается в постоянном совершенствовании.

Городское хозяйство оперирует значительными средствами и является обобщенным

индикатором экономики.

Проверенным временем инструментом для повышения эффективности управления городским хозяйством и уровня комфортности городской среды является система менеджмента качества (СМК).

Специфика городского хозяйства довольно разнообразна. Так, организационная специфика обусловлена сочетанием и взаимозависимостью организаций различного профиля.

Субъекты сферы городского хозяйства имеют собственные отраслевые особенности, которые обусловлены разнообразием направлений деятельности и региональными особенностями. Среди множества функционирующих институциональных агентов можно выделить службы муниципального заказчика (департаменты и управления), непосредственных потребителей услуг (физических и юридических лиц), которые могут действовать и самостоятельно, и через посредников (например, через управляющие компании). В подобной цепочке также присутствуют различные институциональные агенты, занятые ресурсным обеспечением, финансовым или юридическим сервисом, предоставлением специализированных услуг.

Совокупность факторов, определяющих эффективность управления городским хозяйством, многообразна, и в ней необходимо отдельно выделить процессы повышения качества услуг и оптимизации ресурсного обеспечения.

Анализ эффективности управления городским хозяйством в России по итогам 2022 года показал падение среднего балла эффективности. Показатель среднего балла снизился до 0,585, тогда как в 2021 году он составлял 0,599, а в 2020 году – 0,597 [Рейтинг эффективности управления в субъектах РФ в 2022 году, [www](#)].

Для разработки новых подходов к управлению требуется интегрированное (системное) рассмотрение всех процессов (производства и потребления услуг) городского хозяйства, сделав основной акцент на процессе потребления. Результат совершенствования качества ощутим только тогда, когда контролируются не только производители и поставщики товаров или услуг, но и повышается уровень качества непосредственно потребительской среды.

Качество городской среды определяется совокупностью полезных свойств, удовлетворяющих конкретные материальные и духовные потребности (ожидания). Она не только формирует отношение к определенному месту, но и задает уровень, темп и качество жизни, а кроме того, обуславливает всю систему управления.

Проведенный анализ показал, что в существующей системе городского хозяйства отсутствует интегрированная и непрерывная схема контроля и управления качеством. Однако стоит отметить, что объем предоставленных бытовых услуг населению превышает 1244818 млн руб. и год от года растет [Российский статистический ежегодник 2022, [www](#)].

Довольно часто городские организации, выполняющие функции управления и обслуживания, не заинтересованы в тотальном контроле количества их работы. Внутренний аудит (самоконтроль) качества работ, эффективности использования ресурсов, проводимый ими самостоятельно, не результативен. Таким образом, управление городским хозяйством остается без должного контроля качества.

Эффективная система контроля должна быть основана на обратной связи, за счет которой осуществляться постоянный мониторинг принятых обязательств и их подлинного исполнения. Такой подход в управлении довольно скоро повлияет на качество услуг. Основными результатами работы городского хозяйства являются общее состояние городской среды и удовлетворенность населения достигнутым уровнем качества.

Механизм взаимоотношений участников сферы городского хозяйства определяет соответствующую систему оценки и контроля качества обслуживания потребителей.

Основным показателем эффективности управления городским хозяйством служит степень удовлетворенности населения качеством обслуживания. Оценить этот показатель можно социологическими методами, опросами. Результативность управления лучше всего демонстрировать количественными показателями [Россия в цифрах. 2021. Краткий статистический сборник, www].

В управлении городским хозяйством, как и в других сферах, все виды работ можно представить в виде «петли управления», включающей определенный алгоритм этапов: прогноз и планирование, контроль, постоянный учет и анализ результатов, коррекцию прогнозов и планов на основе данных анализа.

Конфигурация управленческого процесса иерархична и включает подсистемы по направлениям деятельности (производство, финансы, кадры, сбыт, материально-техническое обеспечение, информационные технологии, инфраструктура, инновации).

Качество управления городским хозяйством представляет собой интегральную характеристику показателей, способных оптимально удовлетворять соответствующие потребности. Уровень качества услуг неоднороден и неизвестен потребителю в момент их покупки. При наличии у потребителя полной и достоверной информации о качестве услуг наступает определенное равновесие, поскольку цена за конкретную услугу обуславливается ее реальным уровнем качества.

Цель менеджмента качества – повышение удовлетворенности потребителя (предвосхищение его ожиданий), который является наиболее существенным критерием оценки услуги.

Успешное развитие городского хозяйства невозможно без выявления тех факторов, которые определяют качество оказываемых услуг. Располагая информацией о них, можно своевременно корректировать управление, формировать гибкую стратегию в соответствии с потребительскими предпочтениями.

Качество управления городским хозяйством – это количественная характеристика свойств услуг, обеспечивающих их совокупное качество. Свойство услуги – это ее проявившаяся особенность при предоставлении. Показатели качества регламентируют четкие требования к свойствам услуг и количественно определяют уровень качества.

Уровни удовлетворенности оказанием услуг делятся на количественные и качественные показатели:

- количественные (сроки, надежность, полнота и точность ожидания услуги; свойства инфраструктуры, оборудования, инструментов, материалов; уровень безопасности, цифровизации, автоматизации и механизации);
- качественные (вежливость, чуткость, искренность, компетентность и доступность персонала, доверие к персоналу и его профессионализму, эффективность всех коммуникаций и т.д.).

Система менеджмента качества (СМК) подразумевает наличие четко прописанной организационной структуры с должностными обязанностями сотрудников, всех необходимых процедур, процессов и ресурсов, формирующих требуемые условия для обеспечения нужного уровня качества. СМК обеспечивает запланированный уровень качества и накладывает его на ожидания потребителей. Основной задачей СМК является не контроль отдельной услуги, а создание системы, препятствующей появлению каких-либо несоответствий.

СМК включает в себя следующие элементы: организация, процессы, документы, ресурсы. Она должна включать политику с четкими целями, задачами и принципами их реализации; нормативно-правовую основу; действенный механизм исполнения требований, регламентированных документами нормативно-правовой основы; сотрудники знают политику в области качества, нормативные основы, механизмы реализации требований СМК.

СМК базируется на принципах TQM (Total quality management – всеобщий менеджмент качества). Все составляющие менеджмента интегрируются с системой менеджмента качества в целостную систему управления городским хозяйством. Это дает синергетический эффект в результативности планирования и эффективности использования ресурсов.

Всеобщий менеджмент качества реализуется неуклонным совершенствованием качества с одновременным снижением затрат по его обеспечению. Используется методология, известная как цикл PDCA (Plan-Do-Check-Act – планирование-действие-проверка-корректировка).

Создание СМК в городском хозяйстве требует идентификации основных процессов; регламентации последовательности и взаимодействия всех процессов; выявления и обоснования критериев и методов, обеспечивающих эффективность функционирования системы; своевременного обеспечения необходимыми ресурсами; постоянного наблюдения, измерения и анализа процессов в системе; непрерывного улучшения процессов.

Кроме того, успешное функционирование системы менеджмента качества подразумевает выявление потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон в уровне качества; формулирование понятной всем заинтересованным сторонам политики и целей городского хозяйства; описание процессов и ответственных за них (реализация процессного подхода); определение всех необходимых ресурсов и возможностей своевременного обеспечения ими; внедрение методов измерения результативности каждого процесса на основе разработанных ключевых показателей качества; разработку механизмов предупреждения и устранения несоответствий и их причин; создание процесса постоянного улучшения СМК.

Фундаментальными элементами СМК городского хозяйства выступают ожидания потребителей, персонала и общества в целом. Заявленная политика и цели служат ответом на потребности заинтересованных сторон, а процессный подход показывает путь реализации поставленной цели.

СМК городского хозяйства должна базироваться на восьми принципах менеджмента качества: ориентация на потребителя – учет предпочтений потребителя сейчас и в будущем; лидерство руководителя; тотальное вовлечение персонала; процессный подход (именно через процессы реализуются изменения); системный подход (учет факторов, определяющих внешнюю и внутреннюю среду); постоянное улучшение – адаптация (формирование) к происходящим и ожидаемым изменениям; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками.

Одним из наиболее сложных вопросов является выбор метода оценки уровня качества. Методы оценки качества многообразны: социологические – периодическое анкетирование; экспериментальные – с применением технических средств; органолептические – визуальное определение органами чувств; расчетные – определение показателей на основе расчета и анализа качества; экспертные оценки.

Главным критерием качества служит показатель надежности. Работоспособность любого элемента системы оценивается как вероятность его безотказной работы.

Практика оценки качества различных услуг уже давно распространена, но часто проводится только общая рейтинговая оценка деятельности организации, без определения уровня качества

предоставляемых ею услуг. Вследствие этого на данный момент нет единой методики оценки качества услуг, в том числе и в сфере городского хозяйства.

В этой связи актуальна разработка методики оценки качества услуг городского хозяйства с учетом потребительских ожиданий, включающей цели, задачи и принципы реализации, функции и алгоритмы оценки качества.

Оценка качества услуг сферы городского хозяйства представляет собой совокупность последовательных этапов (выбор метода оценки качества, совокупность свойств оцениваемых услуг, определение комплексного показателя качества). Основной целью при этом является получение информации об уровне качества услуг от потребителей, что позволит организовать постоянные процессы обеспечения требований к качеству услуг и их совершенствованию.

При выборе показателей оценки качества услуг нужно учитывать определенные принципы: системность; репрезентативность и объективность; понятность методики оценки для всех заинтересованных сторон; регулярность проведения оценки качества.

Для разработки путей совершенствования качества услуг городского хозяйства необходимо определить уже достигнутый уровень качества. Для этого применяют разнообразные методы и показатели, однако они сравнительно затратные как по времени, так и по финансам. Нами предлагается использовать более оптимальный способ комплексной оценки качества предоставления услуг в сфере городского хозяйства, отличительными особенностями которого являются интегральная корреляция услуг, разных по содержанию, их последовательности и методам измерения (соединение количественных, качественных, единичных и комплексных показателей).

Такой подход позволяет определить наиболее весомый и объективный показатель оценивающий качество услуг.

Существует много методик управления комплексом городского хозяйства, однако они не способны одновременно повысить и качество управления. Поскольку управление не всегда является эффективным, возникает необходимость в разработке новых подходов к системе управления.

Комплекс городского хозяйства нужно анализировать с позиций системного подхода, который заключается в совершенствовании организационно-экономических отношений между всеми элементами комплекса и потребителями.

Основными задачами являются эффективное воздействие на экономические процессы городского хозяйства; упорядочение отношений всех субъектов городского хозяйства; «бездефектное» функционирование.

Элементами данного механизма служат объект воздействия, субъекты и инструменты воздействия на объект. Следует отметить наиболее универсальные инструменты, обеспечивающие заметное повышение эффективности, которыми являются сокращение административных, экономических и организационных барьеров.

Городское хозяйство – это сложная система, постоянно требующая увеличения объема услуг и снижения их стоимости. Для обеспечения качества при этом требуются новые системы управления.

Алгоритм формирования подобной системы содержит три этапа.

- Формирование системы постоянного совершенствования качества услуг. В данном процессе создаются основные предпосылки внедрения и успешного функционирования системы.
- Документирование. Разрабатывается документация, регламентирующая внедрение всех

мероприятий по постоянному совершенствованию качества предоставления услуг.

– Внедрение СМК.

Интересной является также модель обеспечения качества, которая подразумевает выделение в системе городского хозяйства процессов с позиций величины их добавленной стоимости. Обычно выделяют основные – это процессы жизненного цикла продукции и обеспечивающие – вспомогательные.

Характеристикой основных процессов является то, что внешний потребитель (внешний) присутствует и в начале, и в завершении процесса, причем по результатам этих процессов и судят как степени удовлетворенности потребителей, так и эффективности всей системы.

К обеспечивающим процессам относятся ремонт и обслуживание материально-технической базы, внутренние проверки, обучение персонала, управление документацией, управление записями, управление устройствами для мониторинга и измерений. Другими словами, это процессы, касающиеся лишь внутренних потребителей, и результатом этих процессов служит формирование системы всех необходимых условий для успешного функционирования основных процессов.

Для функционирования СМК деятельность сферы городского хозяйства должна иметь такие приоритеты, как обеспечение принятых стандартов качества, соблюдение технологии и норм расхода ресурсов. Развитие управленческой деятельности требует понятной и измеримой стратегии, охватывающей не только администрацию, но и все экономические, общественные субъекты. К архитектуре и инструментарию управления городским хозяйством задаются особые требования СМК.

Эффект от внедрения СМК заметнее всего проявляется в том, что общество участвует во всех сферах развития города, а постоянный контроль и своевременная ликвидация несоответствий обеспечивают результативную реализацию принятых управленческих решений.

Развитие городского хозяйства тормозит низкая компетентность городских структур, отсутствие внятной коммуникативной среды, без достоверной обратной связи. Основным объектом управления должны стать не процессы, а выполняющие их люди.

Внедрение СМК позволит сформировать ключевые критерии эффективного функционирования городского хозяйства: учет ключевых социальных факторов; корпоративная и личная ответственность; соблюдение баланса всех заинтересованных сторон; учет нематериальных факторов в сфере управления; гибкость в условиях трансформации экономики.

Обеспечение обратной связи служит гарантией эффективной реализации принятых решений. Она достигается инструментами СМК, встроенными в стратегию.

Сфера городского хозяйства относится к рыночному сегменту B2G или C2G, который имеет ряд особенностей (60-80% современной экономики сконцентрировано именно в этой сфере) [Сульдина, Матвеева, Новиков, Владимирова, 2022]: сложный и затратный механизм разработки решений; системы тендеров; специфичность финансовой деятельности; стабильность в отношениях между городскими структурами, организациями и населением; значительные единовременные затраты; наличие административного ресурса в процессах взаимодействий.

Вся деятельность (мониторинг потребностей, поиск заказчиков, управление финансами, постоянный контроль), формирование репутации и непосредственное оказание услуг в сегменте B2G или C2G реализовываются профессионалами.

Данная сфера не только специфична, но и предполагает глубокие знания в нормативно-правовых вопросах, поэтому все процессы разноплановы и бюрократизированы.

В сегменте B2G или C2G присутствует прямо пропорциональная зависимость результативности управления от квалификации сотрудников.

Решение актуальных задач управления городским хозяйством возможно с помощью внедрения СМК, которая показала свою эффективность на известных сегментах рынка B2C и B2B.

Заключение

Городское хозяйство является динамичной и многоотраслевой системой, главная цель которой – удовлетворение потребностей населения в качественными муниципальными услугами.

Рассмотренные вопросы специфики и совершенствования качества услуг сферы городского хозяйства позволили сформулировать следующие предложения:

- 1) Исследованные и систематизированные факторы, определяющие качество услуг, показали недостаточность существующего государственного и общественного контроля качества предоставления услуг, выявили необходимость реструктуризации организационной структуры управления.
- 2) Внедрить в сферу городского хозяйства СМК, которая в состоянии обеспечить требуемый уровень качества.
- 3) Учитывать определенную специфику сегмента, в котором функционирует городское хозяйство.

Российская экономика, находясь в постоянной стрессовой среде, остро нуждается в бескомпромиссной оптимизации процессов во всех сферах деятельности. Эффективное функционирование городского хозяйства, особенно в настоящее время, неосуществимо без непрерывного совершенствования системы управления и качества предоставляемых продуктов или услуг. Это возможно лишь на основе соблюдения баланса всех заинтересованных сторон. В исследовании показаны возможность повышения эффективности управления городским хозяйством, выявлены факторы, которые определяют целесообразность внедрения системы менеджмента качества.

Библиография

1. Беляев М.К. и др. Современные проблемы менеджмента. М.: ИНФРА-М, 2014. 243 с/
2. Логинова О.А., Азаревич Э.Н. Улучшение организации водоотвода на улично-дорожной сети Казани // Известия КГАСУ. 2020. № 4 (54). С. 112-120.
3. Рейтинг эффективности управления в субъектах РФ в 2022 году. URL: <http://regcomment.ru/regions/rossiya/h-rejting-effektivnosti-upravleniya-v-subektah-rf-v-2022-godu/>
4. Романова А.И., Мухаррамова Э.Р., Ахметов Ш.Р. Выявление кризисной ситуации на предприятиях рынка строительных услуг // Вестник ИНЖЭКОНа. Серия: Экономика. 2010. № 6. С. 157-162.
5. Российский статистический ежегодник 2022. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/12994>.
6. Россия в цифрах. 2021. Краткий статистический сборник. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/12993>.
7. Сульдина Г.А., Матвеева Е.С., Новиков Д.С., Владимирова С.А. Трансформация профессиональных компетенций персонала в условиях новых трендов рыночных отношений // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2022. Том 12. № 6А. С. 46-55. DOI: 10.34670/AR.2022.36.88.006/
8. Хаметов Т.И., Букин С.Н. Выделение значимых факторов, влияющих на эффективность системы управления объектами жилищно-коммунального хозяйства// Известия КГАСУ. 2013. № 2 (24). С. 332-339.

Formation of a quality management system for services in the municipal economy

Aleksandr V. Voronin

Doctor of Economics, Associate Professor,
Department of economics and production organization,
Industrial University of Tyumen,
625000, 38 Volodarskogo st., Tyumen', Russian Federation;
e-mail: voroninav@tyuiu.ru

Jahangir Hasanzade Ali

Postgraduate Student,
Department of municipal management,
Kazan State University of Architecture and Civil Engineering,
420043, 1 Zelenaya st., Kazan', Russian Federation;
e-mail: jaga012@mail.ru

Anna I. Romanova

Doctor of Economics, Professor,
Department of municipal management,
Kazan State University of Architecture and Civil Engineering,
420043, 1 Zelenaya st., Kazan', Russian Federation;
e-mail: aisofi@kgasu.ru

Abstract

In modern conditions, the sphere of urban management, on the one hand, needs constant improvement, and on the other hand, is a priority course for stable economic development in the face of external and internal restrictions. The necessity of introducing a quality management system is substantiated. The article identifies the most significant factors influencing the quality of urban management. The importance of taking into account these factors in the formation of optimal models that allow making rational decisions in the field of management under conditions of uncertainty and stimulating continuous quality improvement is shown. A number of the most promising courses for the transformation of the urban economy through the use of non-traditional models and management tools have been identified to ensure the required level of quality of services. Measures are proposed to improve the quality of the functioning of the urban economy through the introduction of a quality management system in the field of management.

For citation

Voronin A.V., Jahangir Hasanzade Ali, Romanova A.I. (2023) Formirovanie sistemy menedzhmenta kachestva uslug v gorodskom khozyaistve [Formation of a quality management system for services in the municipal economy]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 13 (2A), pp. 378-387. DOI: 10.34670/AR.2023.32.20.035

Keywords

Urban economy, quality management system, service quality improvement, consumer satisfaction.

References

1. Belyaev M.K. et al. (2014) *Sovremennye problemy menedzhmenta* [Modern problems of management]. Moscow: INFRA-M Publ.
2. Khametov T.I., Bukin S.N. (2013) Vyделение znachimyykh faktorov, vliyayushchikh na effektivnost' sistemy upravleniya ob"ektami zhilishchno-kommunal'nogo khozyaistva [Identification of significant factors affecting the efficiency of the management system of housing and communal services]. *Izvestiya KGASU* [Proceedings of the Kazan State University of Architecture and Civil Engineering], 2 (24), pp. 332-339.
3. Loginova O.A., Azarevich E.N. (2020) Uluchshenie organizatsii vodootvoda na ulichno-dorozhnoi seti Kazani [Improving the organization of drainage on the street and road network of Kazan]. *Izvestiya KGASU* [Proceedings of the Kazan State University of Architecture and Civil Engineering], 4 (54), pp. 112-120.
4. *Reiting effektivnosti upravleniya v sub"ektakh RF v 2022 godu* [Rating of management efficiency in the constituent entities of the Russian Federation in 2022]. Available at: <http://regcomment.ru/regions/rossiya/h-rejting-effektivnosti-upravleniya-v-subektah-rf-v-2022-godu> [Accessed 16/01/2023].
5. Romanova A.I., Mukharramova E.R., Akhmetov Sh.R. (2010) Vyyavlenie krizisnoi situatsii na predpriyatiyakh rynka stroitel'nykh uslug [Identification of the crisis situation at the enterprises of the construction services market]. *Vestnik INZhEKONa. Seriya: Ekonomika* [Bulletin of St. Petersburg State University of Engineering and Economics. Series: Economy], 6, pp. 157-162.
6. *Rossiiskii statisticheskii ezhegodnik 2022* [Russian Statistical Yearbook 2022]. Available at: <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/12994> [Accessed 18/01/2023].
7. *Rossiya v tsifrakh. 2021. Kratkii statisticheskii sbornik* [Russia in numbers. Brief statistical compendium] (2021). Available at: <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/12993> [Accessed 16/01/2023].
8. Sul'dina G.A., Matveeva E.S., Novikov D.S., Vladimirova S.A. (2022) Transformatsiya professional'nykh kompetentsii personala v usloviyakh novykh trendov rynochnykh otnoshenii [Transformation of professional competencies of personnel in the context of new trends in market relations]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: yesterday, today, tomorrow], 12(6A), pp. 46-55. DOI: 10.34670/AR.2022.36.88.006/