

## СИСТЕМА МОНИТОРИНГА ДЛЯ ОЦЕНКИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕКТОРА ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ

**Карловская Е.А.**

*ФБГОУ ВПО «Тихоокеанский государственный университет», Хабаровск, Россия (680035, Хабаровск, ул. Тихоокеанская, 136), e-mail: [E.A.Karlovskey@mail.ru](mailto:E.A.Karlovskey@mail.ru)*

Цель исследования сопряжена с тенденцией сервисизации и заключается в развитии научно-методических основ построения системы мониторинга сервисизации в секторе государственного управления. В результате применения системного подхода мониторинг сервисизации рассмотрен как система, характеризующаяся комплексным рассмотрением ее элементов. В частности, приведено определение «мониторинг сервисизации», определены субъекты и объекты, цель и задачи мониторинга, а также сформулированы его критерии как специфического вида управленческой деятельности. Применение процессного подхода позволило обозначить критерии для определения структуры процессов, связанных с созданием и потреблением государственной услуги. В соответствии со структурой процессов определены виды мониторинга и обозначены их задачи. Предложенные виды мониторинга представлены как сложная система. Только при условии их реализации в совокупности мониторинг сервисизации будет способствовать налаживанию эффективного взаимодействия между субъектами сервисной деятельности в секторе государственного управления, выработке аксиологически детерминированной стратегии их развития.

Ключевые слова: мониторинг, сервисизация, сервисная деятельность, сектор государственного управления.

## MONITORING SYSTEM FOR THE ASSESSMENT OF SERVICE ACTIVITIES OF THE SECTOR OF PUBLIC ADMINISTRATION

**Karlovskaia E.A.**

*Pacific National University, Khabarovsk, Russia (680035, Khabarovsk, Tikhookeanskaya St., 136), e-mail: [E.A.Karlovskey@mail.ru](mailto:E.A.Karlovskey@mail.ru)*

The purpose of the study is associated with a tendency of servsization and lies in the development of scientific and methodological bases of building a system for monitoring of servsization in the sector of public administration. As a result of a system approach, monitoring of servsization is considered as a system characterized by a comprehensive review of its elements. In particular, the definition of the term "monitoring servsization" is given, the subjects and the objects, the purpose and objectives of monitoring are identified, as well as its criteria as a specific type of management are formulated. The application of process approach allowed to designate criteria for determining the structure of the processes involved in the creation and consumption of state services. In accordance with the structure of the processes the types of monitoring are defined and their tasks are specified. The proposed monitoring types are presented as a complex system. Only if they are implemented in a set, the monitoring of servsization will contribute to the effective interaction between the subjects of service activities in the sector of public administration, and to the development of axiologically deterministic strategy for their development.

Key words: monitoring, servsization, service activities, the sector of public administration.

### Введение

В условиях преобладания сервис-доминирующей логики функционирования и развития сектора государственного управления актуализируется проблема организации деятельности институциональных единиц сектора государственного управления по оказанию услуг в условиях перехода к сервисной модели экономики.

Сервис-доминирующая логика заключается в позиционировании предметом сервиса государственной услуги в качестве действия, процесса, взаимодействия; обслуживании процесса потребления государственных услуг; доминировании аксиологически

детерминированной стратегии развития взаимодействующих субъектов; создании потребительской ценности; планировании стоимости государственной услуги в зависимости от декларируемого уровня потребительской ценности; включении потребителя в процесс производства государственной услуги (сопроизводство); стандартизации и регламентации государственных услуг; клиенто-ориентированном управлении.

Организационно-процессуальный характер сервиса вкладывается в понятие «сервисная деятельность» в секторе государственного управления, под которой понимаем осуществляемую профессионально подготовленными работниками специфическую активность субъектов, вступающих между собой в отношения по реализации государственных услуг как конечного сервисного продукта.

Приверженность сервис-доминирующей логике вызывает необходимость совершенствования действующих механизмов принятия управленческих решений по разрешению вышеуказанной проблемы. Одним из элементов такого механизма является построение системы мониторинга, позволяющей оценивать сервисную деятельность в исследуемом секторе экономики. При этом приложение сервис-доминирующей логики к деятельности в секторе государственного управления проявляется в тенденции сервисизации. Сущность тенденции сервисизации в секторе государственного управления связана со смещением деятельности из сферы административного производства в сферу социально-экономической деятельности с целью максимизации потребительской ценности (сервисизация как процесс) и повышения на этой основе эффективности институциональных единиц сектора государственного управления (сервисизация как результат).

Таким образом, оценивание сервисной деятельности в секторе государственного управления может осуществляться посредством такого инструмента, как мониторинг сервисизации. Его роль заключается в том, что он способствует налаживанию взаимодействия между субъектами сервисной деятельности, выработке аксиологически детерминированной стратегии их развития.

Актуальность проблем методологии мониторинга сервисной деятельности в секторе государственного управления обусловлена:

- неопределенностью в методологическом подходе к управлению в исследуемом секторе в условиях сервис-доминирующей логики его функционирования и развития;
- отсутствием эффективной технологии оценивания в сфере государственных услуг, что приводит к принятию управленческих решений не на основе обоснованных и объективных данных;
- направленностью мониторинга деятельности сектора государственного управления на формирование сведений об использовании предоставленных средств, ввиду принятия

федерального закона № 83-ФЗ – получение информации о качественных показателях деятельности бюджетных и автономных учреждений, отобранных таким образом, что они не дают представления о ценности государственной услуги для потребителя;

– отсутствием отработанного механизма ответственности, принятия управленческих решений в случае низкого уровня оказываемых государственных услуг или снижения их качества;

– направленностью мониторинга на продукт деятельности сектора государственного управления и позиционирование в качестве предметной области мониторинга соблюдения стандартов предоставляемых государственных услуг.

**Цель исследования.** Названные проблемы существенно снижают эффективность взаимодействия субъектов сервисной деятельности. Вопросам мониторинга в сфере государственных услуг посвящены немногочисленные научные работы авторских коллективов [3; 4]. Цель данной статьи видим в развитии научно-методических основ построения системы мониторинга сервисизации в секторе государственного управления.

### **Материалы и методы исследования**

Логическая стройность научного поиска обеспечивается использованием концептуального подхода как научного метода изучения процесса формирования системы мониторинга сервисизации.

Теоретической основой исследования выступила концепция «сервисного» государства, характерные черты которой обобщены в [2].

Концепция исследования базируется на системном подходе к мониторингу и процессном подходе к организации сервисной деятельности в секторе государственного управления. Первый позволяет рассматривать мониторинг сервисизации как систему, характеризующуюся комплексным рассмотрением ее элементов: субъекты и объекты мониторинга, система мониторинговых показателей, механизм и процессы мониторинговой деятельности. Второй – обозначить критерии, по которым возможно будет определить структуру процессов, связанных с созданием и потреблением государственной услуги. Под процессами будем понимать последовательность взаимосвязанных работ, действий, выполняемых услугодателем, которые приводят к созданию государственной услуги, и совершаемых услугополучателем для потребления услуги. Целью такого рассмотрения является установление характера увеличения ценности оказания услуги путем удовлетворения текущих и будущих потребностей не только потребителей, но и всех заинтересованных сторон и общества в целом [6].

## **Результаты исследования и их обсуждение**

*Мониторинг сервисизации сектора государственного управления* можно определить как систематически повторяющееся наблюдение за процессами, связанными с созданием государственной услуги как продукта, сбор и анализ информации из различных источников, дающей представление о потребительской ценности государственной услуги, удовлетворенности и лояльности потребителей, с целью эффективного управления ориентационным межсубъектным взаимодействием и принятия обоснованных управленческих решений, направленных на повышение эффективности и результативности деятельности услугодателя.

Для определения предметной области мониторинга сервисизации обратимся к понятию сервисизации и остановимся на следующих ключевых моментах: сервисная деятельность в секторе государственного управления должна быть направлена в рамках сервисизации на максимизацию потребительской ценности государственной услуги, за счет чего будет достигаться высокая эффективность и результативность деятельности. Таким образом, предметом мониторинга является сервисизация сектора государственного управления, уровень потребительской ценности оказываемых государственных услуг, а также в конечном итоге – эффективность и результативность деятельности институциональных единиц сектора государственного управления.

Мониторинг сервисизации сектора государственного управления позволит выявить потребности услугополучателя, оперативно получать информацию о результатах деятельности услугодателя, своевременно принимать управленческие решения, разрабатывать стратегии развития по итогам проведенного анализа данных, полученных в ходе мониторинга.

Объектом мониторинга сервисизации сектора государственного управления будут являться процессы, связанные с оказанием и потреблением государственной услуги. Для построения системы мониторинга сервисизации на первом этапе необходимо выделить основные группы процессов, происходящих в каждом отдельном учреждении или органе государственной власти, а также процессы, включающие деятельность потребителей услуги по обращению за получением услуги, определить их характеристики, то есть разработать систему критериев, позволяющих отнести каждый вид процесса к той или иной группе. Мониторинг процессов можно охарактеризовать как текущий (оперативный) мониторинг, тогда как мониторинг иных показателей (например, воспроизводство человеческого капитала) будет направлен на долгосрочную перспективу.

Субъектов мониторинга разделим на субъекты, проводящие мониторинг, и субъекты, выполняющие процессы, являющиеся объектами мониторинга. То есть первые будут

наблюдать, оценивать, а вторые выступать в роли наблюдаемых как непосредственные участники процессов оказания и потребления услуги, как источники информации.

При выборе субъекта мониторинга, который будет не только осуществлять наблюдение за объектом, но и интерпретировать полученные результаты, необходимо исходить из того, что мониторинг будет лишь тогда показательным и эффективным, когда осуществляется независимым лицом. При этом осуществление мониторинга может проводить не только вышестоящий орган или учредитель государственного учреждения, но и специально привлеченные для этого общественные организации, независимые эксперты.

Субъекты, являющиеся непосредственными участниками объекта мониторинга – услугодатели в лице институциональных единиц сектора государственного управления и услугополучатели в лице населения и бизнес-сообщества.

Цели проведения мониторинга зависят от предмета, субъекта и объекта мониторинга. Конечная цель мониторинга сервисизации – определение уровня сервисизации услугодателя, то есть насколько результаты деятельности органов государственной власти способствуют достижению целей потребителей услуг.

Исходя из поставленной цели, изложим задачи мониторинга сервисизации в сфере государственных услуг:

- формирование базы данных о субъективных потребностях субъектов-ориентиров при обращении за государственной услугой;
- обобщение полученной информации, формирование представления о потребительской ценности государственной услуги, о лояльности и удовлетворенности потребителей;
- соотнесение потребительской ценности государственной услуги и ее стоимости;
- определение минимальных требований потребителей к качеству государственной услуги;
- разработка на основе полученных оценок потребителей уровней качества государственной услуги;
- формирование минимальных стандартов качества, отвечающих минимальным запросам потребителей, разработка регламента оказания государственной услуги;
- разработка обоснованных цен и тарифов на государственную услугу соответствующего уровня качества, превышающего нормативный (минимальный);
- принятие обоснованных управленческих решений на основе полученных данных мониторинга об изменении стоимости государственной услуги и потребительской ценности в динамике, с учетом мнения потребителей;
- установление и поддержание обратной связи с потребителями.

Мониторинг сервисизации как специфический вид управленческой деятельности должен отвечать следующим критериям:

- внедрение мониторинга должно носить не локальный, а всеобъемлющий характер, в отношении каждого вида процесса по созданию государственной услуги;

– внедрение системы мониторинга не должно существенно увеличить стоимость государственной услуги; необходимо соблюдение такого баланса, при котором повышение уровня сервисизации за счет принятия определенных управленческих решений по итогам мониторинга увеличит потребительскую ценность услуги соразмерно увеличению ее стоимости;

– важным фактором эффективно организованной системы мониторинга сервисизации является разработка достаточного объема показателей, дающих исчерпывающую информацию для принятия обоснованных управленческих решений;

– принятие решения о внедрении системы мониторинга сервисизации должно входить в общую стратегию развития сектора государственного управления;

– мониторинг сервисизации будет тем эффективнее, если интерпретацию и оценку результатов его проведения будет проводить лицо незаинтересованное (стороннее) по отношению к непосредственному услугодателю;

– процесс сбора данных должен быть максимально простым, должно быть устранено дублирование функций специалистов на разных уровнях;

– целевые показатели для оценки уровня сервисизации должны определяться на научной основе, следует исключить их произвольное формулирование;

– управленческие решения, принимаемые на основе анализа полученных показателей уровня сервисизации, должны основываться на научных расчетах. «Контрольный предел (порог реагирования, число баллов оценки, когда требуется ”принимать меры”) должен устанавливаться исходя из реальных возможностей системы выполнить пожелания» [5, с. 50] услугополучателя.

Как было обозначено выше, мониторинг сервисизации сектора государственного управления и отдельного учреждения предлагается сформировать на основе процессного подхода. Процессы создания и потребления государственной услуги важно рассматривать как с точки зрения услугодателя, так и с точки зрения потребителя. Это обусловлено тем, что оценка только внутренних процессов, происходящих в институциональных единицах сектора государственного управления по поводу создания государственной услуги, не учитывает, что услугополучатель является субъектом процесса оказания услуги, совершающим определенные действия до момента обращения к услугодателю. Таким образом, структурировать процессы создания потребительской ценности услуги следует на процессы, выполняемые услугополучателем, и действия, совершаемые услугодателем.

С учетом необходимости проведения мониторинга сервисизации, направленного на отслеживание цепочек создания ценности и стоимости государственной услуги, целесообразно в качестве критерия группировки процессов выбрать их место в создании ценности. С данной точки зрения предоставление услуги включает подготовительный этап, на котором создаются некоторые условия для производства, и непосредственно процесс взаимодействия услугодателя и услугополучателя по поводу оказания услуги – обозначим его как основной процесс. Услуги оказываются с учетом необходимости достижения некоторого результата – целей, поставленных как услугополучателями, так и

услугодателями. В связи с этим целесообразно в качестве завершающего этапа выделить процесс оценки результата и эффективности взаимодействия.

Подготовительный, основной и завершающий процессы (подобный принцип разделения процессов представлен в работе С.В. Белоусовой [1]) следует рассмотреть как с точки зрения услугодателя, так и с точки зрения потребителя.

Рассмотрим более подробно процессы, выполняемые услугодателем.

Подготовительным процессом для формирования государственной услуги является разработка нормативно-правовой документации, регламентирующей и гарантирующей ее предоставление. В рамках сервисизации основой данного процесса должны стать учет, изучение, анализ мнения потребителей, которое может проявляться как до начала разработки законопроектов, административных регламентов и стандартов оказания государственных услуг, так и на стадии их обсуждения – согласно отношению общественности и учету мнения большинства.

На данном этапе необходимо проводить мониторинг не только обоснованности нормативно-правовых актов с точки зрения их соответствия целям потребителей, их юридическую оценку, но и исследовать мнения потребителей относительно минимальных требований к уже предоставляемым государственным услугам (в этом случае возможно изменение административных регламентов оказания услуги). Последнее будет относиться к мониторингу на подготовительном этапе оказания услуги со стороны потребителя, и будет обозначено далее.

Ориентация на потребителя является важным фактором сервисизации сектора государственного управления. Поэтому задача мониторинга ориентационного потенциала и ориентационного поля – установление степени ориентации услугодателя на потребителя и сравнение с ориентацией на других субъектов из его целевого окружения. Мониторинг процессов, ориентированных на потребителя, позволит установить направленность действий органов государственной власти, обоснованность принятых управленческих решений с точки зрения учета мнения потребителей. Данный вид мониторинга можно проводить как с учетом мнения производителя государственной услуги, так и с точки зрения потребителя, представителями которых может являться общественная организация. Поэтому целесообразно отнести данный вид мониторинга к исходному процессу относительно услугодателя.

В целом задачи проведения данных видов мониторингов в подготовительном процессе оказания государственной услуги следующие:

– повышение обоснованности принимаемых управленческих решений, в первую очередь, относительно обоснования решения о предоставлении или непредоставлении государственной услуги;

– понимание целей оказания государственной услуги, соотнесение их с целями и потребностями услугополучателей;

– обеспечение эффективного взаимодействия в процессе разработки и реализации нормативно-правовых актов по вопросам оказания государственных услуг;

– обеспечение открытости процессов деятельности, создание доступного информационного поля для субъектов из целевого окружения;

– совершенствование контроля за процессом оказания государственных услуг.

Основной процесс производства и потребления государственной услуги услугодателем можно разделить на следующие подпроцессы: вспомогательные (обслуживающие) процессы, а также процесс оказания и получения услуги.

Вспомогательные подпроцессы и подпроцессы оказания и получения услуги с точки зрения определения процесса заключаются в преобразовании ресурсов в некоторый продукт посредством совершения определенных действий. На входе вспомогательных (обслуживающих) подпроцессов потребляются человеческие, финансовые, информационные ресурсы, в том числе нормативные и ненормативные документы. Задача данных подпроцессов заключается в создании условий для оказания государственной услуги. На выходе формируются условия, необходимые и гарантированные государством для создания и оказания государственной услуги, в том числе товары, работы, услуги, приобретенные для нужд услугодателя. Стоит отметить, что с точки зрения оценки потребительской ценности государственной услуги потребителем данные процессы в первую очередь влияют на качественную оценку обслуживания, а также оценку информированности об услуге.

На входе процесса оказания/получения государственной услуги используются следующие ресурсы: трудовые, материальные (по государственному контракту для услугодателей), информационные, в том числе административные регламенты. На данном этапе выполняются следующие подпроцессы: получение запроса; обработка запроса; взаимодействие с другими органами по поводу выполнения запроса; выполнение служебных операций в соответствии с полномочиями для исполнения запроса; заключение государственных контрактов на закупку товаров, работ, услуг для предоставления их услугополучателю в соответствии с законодательством и запросом; формирование государственной услуги как конечного продукта в соответствии с запросом заявителя; доведение созданного продукта до услугополучателя. Таким образом, на выходе процесса оказания/получения государственной услуги будет получена государственная услуга, имеющая определенную потребительскую ценность.

Мониторинг основного процесса необходимо проводить с направленностью на анализ основных и вспомогательных подпроцессов. С точки зрения услугодателя мониторинг основного подпроцесса заключается в оценке исполнения регламента. С первого взгляда, такой подход кажется формальным и не характеризующим потребительскую ценность государственной услуги. Однако цель административного регламента – установление такого уровня государственной услуги, который бы удовлетворял потребителя с точки зрения не только комфортности обслуживания, но и определенного уровня взаимодействия и контакта с услугодателем.

Мониторинг вспомогательных подпроцессов направлен на оценку таких факторов процесса оказания услуги, как комфортность оказания услуги, сроки и информированность, изучение рынка товаров, работ, услуг по заключенным государственным контрактам.

Третий вид мониторинга на этапе основных процессов – мониторинг соотношения качественных и количественных параметров государственной услуги. Важность данного вида мониторинга заключается в особенности взаимоотношений сектора государственного управления и общества. Обращаясь к цепочке создания потребительской ценности и стоимости государственной услуги, видим, что расходы сектора государственного управления на оказание государственных услуг непосредственно влияют на удовлетворенность общества от их потребления. Таким образом, данный вид мониторинга характеризует в целом все основные процессы, выполняемые услугодателем.

В целом задача мониторингов на этапе основных процессов – установление уровня сервисизации как процесса, или оценка потребительской ценности государственной услуги.

Завершающий процесс выражается в окончании взаимодействия услугодателя и услугополучателя и заключается в оценке результатов взаимодействия. С точки зрения услугодателя, оценивая результаты взаимодействия, он определяет не только достижение поставленных целей посредством оказания услуги, но и лояльность услугополучателя, уровень доверия последнего к деятельности услугодателя. На завершающем процессе осуществляется мониторинг результативности услугодателя.

Рассматривая процессы взаимодействия с точки зрения потребителей государственных услуг, можно выделить следующие их особенности.

Подготовительный этап с точки зрения услугополучателя характеризуется в формировании целей, которые зависят от потребностей. При этом для определения целей потенциальных услугополучателей необходим постоянный мониторинг социальной, трудовой сферы – мониторинг социальной защищенности.

При принятии решения об обращении за государственной услугой потребитель оценивает следующие факторы: ресурсы – материальные и трудовые, которые потребуются

ему для получения услуги, дискомфорт и «потеря» времени при общении с услугодателем. В соответствии с этим необходимо отслеживать, как в текущий период услугополучатель оценивает уровень входных барьеров для получения государственной услуги, а также желаемое качество обслуживания посредством соответствующих видов мониторинга.

Задача мониторинга основного процесса услугополучателем – определение потребительской ценности государственной услуги. Сопутствующим мониторингом при этом является мониторинг вспомогательных процессов, а именно мониторинг соответствия фактического уровня обслуживания ожидаемому услугополучателем. Мониторинг удовлетворенности потребителей процессом оказания государственной услуги как раз включает параметры, из которых складывается потребительская ценность услуги в сознании потребителя.

Завершающий этап – окончание взаимодействия услугодателя и услугополучателя. Услугополучатель оценивает результаты взаимодействия, возможно, по истечении некоторого времени. В результате он оценивает, была ли достигнута конечная цель взаимодействия, преследуемая им при обращении к услугодателю. Мониторинг целевой эффективности услугополучателя направлен именно на установление уровня удовлетворенности потребителя услуги, то есть на оценку сервисизации как результата.

Результаты, полученные в ходе мониторинга сервисизации, позволят регулярно в оперативном режиме отслеживать уровень сервисизации как отдельного учреждения, оказывающего государственные услуги, так и сектора государственного управления в целом.

Показанные виды мониторингов представляют сложную систему, их практическая реализация должна осуществляться в совокупности, так как отдельные виды мониторингов эффективно проводить одновременно, а результаты мониторингов подлежат сопоставлению. Особый интерес при сопоставлении представляет соотнесение результатов мониторинга процесса определенного уровня с точки зрения потребителя и услугодателя.

Сопоставлению подлежат результаты мониторинга ожидаемого качества обслуживания с установлением его фактического уровня, оцененного потребителем. Мониторинг процессов, ориентированных на потребителя, при котором устанавливается количество регламентируемых услуг, непосредственно связан с мониторингом их исполнения.

Мониторинг вспомогательных процессов со стороны услугодателя будет полнее при сопоставлении с результатами мониторинга качества обслуживания по мнению услугополучателей. Результат мониторинга соотношения качественных и количественных параметров услуги и соблюдения регламента с точки зрения оценки основного процесса услугодателем сопоставляется с оценкой потребителем основного процесса, установленной в ходе мониторинга удовлетворенности процессом оказания услуги. На завершающем

процессе результаты мониторинга результативности услугодателя сравниваются с результатами мониторинга эффективности, что позволяет определить, действительно ли достигнуты цели как услугодателя, так и услугополучателя.

## **Заключение**

Построение системы мониторинга сервисизации сектора государственного управления позволит принимать управленческие решения о целенаправленной трансформации движения внутренних потоков институциональных единиц сектора государственного управления, происходящей при их взаимодействии с внешней средой, что в целом должно обеспечить достижение максимальной социально-экономической эффективности как самого взаимодействия, так и функционирования каждой социально-экономической системы.

## **Список литературы**

1. Белоусова С.В. Оценивание в системе совершенствования управления общественным сектором : монография. – Новосибирск : СИБПРИНТ, 2011. – 315 с.
2. Коженко Я.В. Концепции «сильного» и «сервисного» государства в контексте модернизации государственного управления в России: общее и отличное // *Фундаментальные исследования*. – 2012. – № 3 (ч. 3). – С. 744-748. – URL: [www.rae.ru/fs/?section=content&op=show\\_article&article\\_id=9999020](http://www.rae.ru/fs/?section=content&op=show_article&article_id=9999020).
3. Мониторинг государственных и муниципальных услуг в регионе как стратегический инструмент повышения качества регионального управления: опыт, проблемы, рекомендации / под общ. ред. В.В. Маркина, А.В. Осташкова. – М. : Экслибрис-Пресс, 2008. – 321 с.
4. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг – 2010 / под ред. А.В. Клименко, С.М. Плаксина. – М. : Изд. дом Высш. шк. экономики, 2011. – 391 с.
5. Турко С.В. Мониторинг удовлетворенности и лояльности потребителей : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.05. – М. : РГБ, 2007. – 120 с. – URL: <http://diss.rsl.ru>.
6. Федюкин В.К. Управление качеством процессов. – СПб. : Питер, 2004. – 202 с.

## **Рецензенты**

Третьяков М.М., д.э.н., профессор, зав. кафедрой маркетинга и коммерции, Тихоокеанский государственный университет, г. Хабаровск.

Резанов В.К., д.э.н., профессор кафедры экономики и управления в отраслях лесного комплекса, Тихоокеанский государственный университет, г. Хабаровск.

Щукин Олег Семенович, д.э.н., профессор кафедры экономики труда и основ управления, ФГБОУ ВПО «Воронежский государственный университет», г. Воронеж.