

Развитая экономика регионов выступает основой для успешного функционирования экономики государства. Вклад каждого региона в социально-экономическое развитие страны определяется масштабами и особенностями его природно-ресурсного потенциала, экономико-географическим положением, историческими условиями развития, проводившейся в разные периоды региональной политикой и другими факторами, что обуславливает требование осуществлять стратегическое планирование регионального развития исходя из общереспубликанских задач социально-экономического развития и с учетом местных интересов и особенностей [2]. Региональная политика Республики Беларусь направлена на повышение уровня и качества жизни населения во всех регионах и уменьшение существующих пространственных различий в уровне социально-экономического развития [3]. Стратегическая цель в совершенствовании территориальной организации производительных сил в Республике Беларусь заключается в диверсификации структуры экономики и занятости регионов и городов, преодолении инфраструктурных и институциональных ограничений, повышении эффективности производства с учетом экологических требований [1].

#### Литература

1. Национальная стратегия устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2030 г. : протокол заседания Президиума Совета Министров Респ. Беларусь от 2 мая 2017 г. № 10 // М-во экономики Респ. Беларусь. – Режим доступа : <https://economy.gov.by/uploads/files/NSUR2030/Natsionalnaja-strategija-ustojchivogo-sotsialno-ekono-micheskogorazvitija-Respubliki-Belarus-na-period-do-2030-goda.pdf>. – Дата доступа: 26.09.2023.
2. Пирожник, И. И. Региональное развитие и типология регионов Беларуси по уровню социально-экономического потенциала / И. И. Пирожник // Acta Geographica Silesiana. – 2014. – Vol. 16. – P. 57–71.
3. Богданович, А. В. Региональная политика Республики Беларусь на современном этапе / А. В. Богданович // Белорус. экон. журн. – 2016. – № 4. – С. 63–74.

УДК 364.07

### ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ СИСТЕМЫ «ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ»

Е. Ю. Руднева, О. Л. Дариенко, О. В. Никрасова

*Автомобильно-дорожный институт (филиал)*

*ФГБОУ ВО «Донецкий национальный технический университет»,*

*г. Горловка*

*Даны рекомендации по использованию системы «Инцидент Менеджмент» в деятельности организаций сферы социального обслуживания для повышения качества предоставляемых услуг. Описаны основные элементы системы «Инцидент Менеджмент», а также обязанности ключевых участников, реализующих процесс управления инцидентами.*

**Ключевые слова:** социальные услуги, «Инцидент Менеджмент», социальные медиа, коммуникации.

### IMPROVING THE QUALITY OF SOCIAL SERVICES USING THE SYSTEM “INCIDENT MANAGEMENT”

E. Yu. Rudneva, O. L. Darienko, O. V. Nikrasova

*Automobile and Highway Institute (branch) Donetsk National Technical*

*University, Gorlovka*

*Recommendations are given on the use of the “Incident Management” system in the activities of social service organizations to improve the quality of services provided. The main elements of*

*the Incident Management system are described, as well as the responsibilities of key participants implementing the incident management process.*

**Keywords:** social services, incident management, social media, communications.

Модернизация экономики предполагает реализацию мер по повышению эффективности функционирования организаций, предоставляющих социальные услуги как в направлении совершенствования государственного регулирования их деятельности, так и в направлении использования наиболее рациональных форм и методов хозяйствования с учетом специфики социальной потребности, социальной услуги и социального результата (эффекта). Достижение ожидаемого социального эффекта невозможно без популяризации и продвижения социальной услуги с одновременным повышением ее качества.

Значительную роль в этих процессах играет налаживание коммуникаций между участниками системы предоставления социальных услуг (уполномоченными органами, получателями и поставщиками социальных услуг).

Эффективным инструментом коммуникации государственного учреждения с клиентами, направленным на повышение качества услуг, является специализированная система «Инцидент Менеджмент». «Инцидент Менеджмент» – это система реагирования на публикации в социальных сетях, специализирующаяся на мониторинге и анализе информации из социальных медиа (см. таблицу).

#### Основные элементы системы «Инцидент Менеджмент» [1]

Элемент	Описание
1. Жизненный цикл управления инцидентами	
1.1. Регистрация инцидента	Для регистрации инцидента можно использовать телефон, электронную почту, SMS, веб-формы, опубликованные на портале самообслуживания, а также живые чаты. В зависимости от типа инцидента эти процессы могут быть простыми или сложными; помимо основного процесса, указанного выше, они также могут включать несколько рабочих процессов и задач
1.2. Классификация инцидента	В зависимости от того, какую область затрагивает инцидент, например, медицинское обслуживание, уход и т. д., инциденту можно присвоить категорию и соответствующую подкатегорию
1.3. Присвоение приоритета инциденту	Приоритет инцидента можно определить с помощью матрицы приоритетов (степень влияния и срочность). Степень влияния на работу организации означает степень ущерба, который проблема нанесет пользователю или организации. Срочность инцидента обозначает временные рамки, в которые инцидент должен быть устранен. Инциденту можно присвоить следующий приоритет: критический; высокий; средний; низкий
1.4. Маршрутизация инцидентов и их оценка	После присвоения инциденту категории и приоритета он автоматически переадресуется соответствующему специалисту (исполнителю), обладающему необходимыми знаниями и навыками
1.5. Создание задач и управление ими	В зависимости от сложности инцидента процесс его устранения можно разделить на несколько действий или задач. Задачи обычно создаются в случае, когда для выработки решения по инциденту требуется привлечь нескольких специалистов из различных отделов/служб

Продолжение

Элемент	Описание
1.6. Управление <i>SLA</i> и эскалация	При обработке инцидента исполнителю необходимо обеспечивать соблюдение требований <i>SLA</i> . <i>SLA</i> – это приемлемое время, в течение которого требуется предоставить ответ по инциденту ( <i>SLA</i> в отношении ответа) или решение ( <i>SLA</i> в отношении предоставления решения). <i>SLA</i> можно назначать инцидентам на основе таких параметров, как категория инцидента, автор заявки, влияние, срочность и т. д. В случае, когда требования <i>SLA</i> могут быть нарушены или уже нарушены, инцидент можно эскалировать для передачи другому специалисту или на другой уровень, чтобы обеспечить его оперативное устранение
1.7. Предоставление решения по инциденту	Инцидент считается устраненным, когда специалист предоставил временное обходное решение или окончательное решение проблемы
1.8. Закрытие инцидента	После устранения инцидента и получения от пользователя подтверждения того, что решение сработало и он удовлетворен результатом, инцидент можно закрыть
2. Обзор последствий инцидента	После закрытия инцидента рекомендуется задокументировать все выводы, сделанные после инцидента. Это помогает подготовить специалистов к подобным инцидентам в будущем и организовать более эффективный процесс управления инцидентами. Процесс обзора последствий инцидента можно разделить на несколько этапов. В особенности это очень полезно при устранении серьезных инцидентов
<b>3. Внутренняя оценка</b>	
3.1. Идентификация инцидента	Кто обнаружил инцидент и как это произошло? Как быстро был обнаружен инцидент, после того как он возник? Можно ли было определить инцидент раньше? Можно ли было использовать какие-либо средства или технологии для оперативного или упреждающего обнаружения инцидента?
3.2. Передача информации и коммуникация	Как быстро заинтересованные лица были проинформированы об инциденте? Какой канал использовался для отправки уведомлений? Были ли соответствующие заинтересованные лица оперативно проинформированы о текущем состоянии дел по инциденту? Насколько просто было связаться с конечными пользователями для сбора информации и их информирования о статусе заявки?
3.3. Структура	Какова была изначальная структура команды по реагированию на инцидент? Соблюдались ли данная структура на протяжении всего жизненного цикла управления инцидентами? Если нет, то почему? Какие изменения были внесены в структуру? Можно ли более эффективно организовать команду реагирования на инцидент? Если да, то как?
3.4. Использование ресурсов	Какие ресурсы были задействованы для устранения инцидента? Оптимально ли использовались эти ресурсы в соответствии с их возможностями? Как быстро ресурсы были мобилизованы для устранения инцидента? Можно ли улучшить использование ресурсов в будущем?
3.5. Процесс	Насколько точно соблюдался заданный процесс управления инцидентами? Были ли отклонения от рабочего процесса управления инцидентами? Соблюдались ли требования <i>SLA</i> в отношении инцидента? Если нет, то какие требования каких <i>SLA</i> были нарушены? Почему? Обеспечивался ли надлежащий мониторинг за процессом устранения инцидента? Можно ли улучшить процесс, чтобы сделать его более эффективным? Если да, то каким образом?

Окончание

Элемент	Описание
3.6. Отчеты	Создавались ли отчеты для анализа порядка устранения инцидента? Какие параметры были включены в такие отчеты? Какие аспекты жизненного цикла инцидента были проанализированы? Имеются ли возможности для улучшений? Если да, то как этого можно добиться?
4. Внешняя оценка – опросы конечных пользователей	Насколько просто или сложно было для конечного пользователя сообщить о проблеме? Был ли первый ответ специалиста быстрым и оперативным? Был ли инцидент устранен своевременно? Насколько конечный пользователь удовлетворен решением?
5. Ключевые показатели эффективности для управления инцидентами	Среднее время принятия решения. Среднее время ответа. Процент соответствия <i>SLA</i> . Процент оперативных решений. Количество повторных инцидентов. Невыполненная работа по инцидентам. Процент серьезных инцидентов. Степень удовлетворенности конечными пользователями

Каждая организация имеет свои коммуникационные каналы для отслеживания инцидентов (заявок, жалоб, требований, обращений и т. п.) – электронная почта, по телефону или через портал самообслуживания. «Инцидент Менеджмент» для государственных учреждений в Российской Федерации является автоматизированным программным комплексом. Он отслеживает три социальные сети – ВКонтакте, Telegram, Одноклассники. Роботы считывают все комментарии или посты, которые содержат жалобы и обращения граждан по ключевым словам. Операторы получают выборку по региону и внутри программы отправляют сообщения в профильные республиканские ведомства или в муниципалитеты. Те берут факт на контроль, и в течение суток с момента обработки обращения исполнитель дает ответ на жалобу с официального аккаунта в соцсетях [2].

«Инцидент Менеджмент» обеспечивает решение таких задач, как мониторинг сообщений в социальных медиа, требующих реагирования; многопользовательская и автоматизированная обработка большого объема публикаций; контроль сроков реагирования; аналитика обработанных данных. Мониторинг производится в открытых источниках таких социальных сетей, как ВКонтакте, Одноклассники, Telegram.

Встроенный аналитический модуль в систему позволяет определять упоминания бытовых проблем по ключевым словам, персонам, наименованиями районов; определять тему сообщения; определять параметры сообщений, таких, как аудитория, вовлеченность и др.; находить связанные сообщения на основе специально составленных запросов к хранилищу данных.

Ключевыми элементами в системе «Инцидент Менеджмент» являются куратор и исполнитель.

Задача куратора – распределение инцидентов по ответственным органам власти, согласование ответов и контроль работы исполнителей.

В обязанности куратора входят: 1) постоянный мониторинг системы «Инцидент Менеджмент» на наличие новых инцидентов; 2) работа с поступившими инцидентами; 3) оказание консультационной и методической поддержки исполнителям на всех этапах обработки инцидента.

Задача исполнителя при получении инцидента – запустить процедуру решения и (или) найти необходимую информацию в зоне ответственности органа власти и подготовить ответ, который в дальнейшем будет размещен в социальной сети.

В обязанности исполнителя входят: 1) постоянный мониторинг системы «Инцидент Менеджмент» на наличие новых инцидентов; 2) запрос информации у соответствующих структурных подразделений, подготовка ответов в соответствии с предъявляемыми требованиями и критериями к качеству ответов; 3) направление ответов кураторам на согласование; 4) соблюдение регламентированных сроков во избежание просрочек.

Таким образом, использование в деятельности организаций социального обслуживания населения системы «Инцидент Менеджмент» будет способствовать повышению эффективности коммуникационной деятельности учреждения, а также решать проблему улучшения качества социального обслуживания по запросам клиентов.

#### Литература

1. Подробное руководство по управлению инцидентами ITIL. – Режим доступа: <https://www.manageengine.com/ru/service-desk/itil-incident-management-guide.html#key>.
2. Сафарьян, О. А. К вопросу использования «Social Media Marketing» в деятельности современных компаний / О. А. Сафарьян // Экономика и маркетинг в XXI веке: проблемы, опыт, перспективы : сб. материалов XVIII Междунар. науч.-практ. конф., 24–25 нояб. 2022 г., г. Донецк / ГОУВ ПО ДОННТУ ; редкол.: А. А. Кравченко [и др.]. – Донецк, 2022. – С. 174–178.

УДК 336.67

### **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЭФФЕКТА ОПЕРАЦИОННОГО РЫЧАГА И ФИНАНСОВОГО РЫЧАГА В УПРАВЛЕНИИ ФИНАНСОВЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ПРЕДПРИЯТИЯ**

**К. Р. Руссель, Е. П. Пономаренко**

*Учреждение образования «Гомельский государственный технический университет имени П. О. Сухого», Республика Беларусь*

*Рассмотрены основные положения операционного и финансового анализа как эффективных методов управления финансовыми результатами предприятия.*

**Ключевые слова:** финансовые результаты, управление финансовыми результатами прибыль, убыток, операционный рычаг, финансовый рычаг, постоянные и переменные затраты.

### **USING THE EFFECT OF OPERATING LEVERAGE AND FINANCIAL LEVERAGE IN MANAGING THE FINANCIAL RESULTS OF AN ENTERPRISE**

**K. R. Roussel, E. P. Ponomarenko**

*Sukhoi State Technical University of Gomel, the Republic of Belarus*

*The article discusses the main provisions of operational and financial analysis as effective methods for managing the financial results of an enterprise.*

**Keywords:** financial results, management of financial results, profit, loss, operating leverage, financial leverage, fixed and variable costs.

Положительный финансовый результат является одной из фундаментальных основ финансовой самостоятельности (независимости) любой организации. Он определяет финансовое положение, уровень удовлетворения личных и социальных потребностей работников, гарантирует выполнение обязательств перед финансово-кредитными организациями и характеризует эффективность хозяйственной деятель-