

Функциональная основа ресурсного обеспечения производства общественных услуг и ее эффективность (методологический аспект)

© 2016 Зубков Эдуард Игоревич
кандидат технических наук

Институт экономики Российской академии наук
117218, г. Москва, Нахимовский пр-т, д. 32

начальник Управления по контролю и регулированию контрактной системы
в сфере закупок Липецкой области

398050, г. Липецк, пл. Плеханова, д. 1

E-mail: zedi00 @ mail.ru

Рассмотрена функциональная основа ресурсного обеспечения производства как одного из ключевых источников максимизации эффективности деятельности организаций социальной сферы и повышения уровня удовлетворения потребителей общественных услуг. Представлена потенциальная структура функциональной основы ресурсного обеспечения, формирующая комплексные условия для организации эффективного производства общественных услуг.

Ключевые слова: производство общественных услуг, ресурсное обеспечение, функциональная основа деятельности, добавленные эффекты.

Формирование рынка качественных общественных услуг для потребителей является приоритетной производственной целью социального сектора экономики. Ключевым условием движения в этом направлении становится трансформация парадигмы деятельности существующего круга *типовых* низкоэффективных организаций социальной сферы в экономически самостоятельных, конкурентоспособных производителей, которые максимизируют реализацию концепции кастомизации (customer, to customise) общественных услуг, концентрируясь, главным образом, на производстве конечного экономического продукта, более подходящего под нужды и спрос конкретного потребителя.

Указанное возможно при условии лучшей адаптации ключевых видов деятельности и ресурсов производителя под конкретного потребителя. Одновременно с этим для каждого отдельно взятого производителя общественных услуг на передний план выходят также процессы интенсификации необходимых источников повышения эффективности производства и удовлетворения потребителей. Таким образом, осуществляемые организацией социальной сферы виды деятельности и связанные с ними технологии (производственные, функциональные, организационные и др.) становятся существенными потенциальными факторами, формирующими необходимые условия для успешного появления не только конкурентоспособных производителей, но и цивилизованного регионального рынка качественных общественных услуг в целом.

Одним из таких видов деятельности является ресурсное обеспечение производства общественных услуг и его ключевые функции, направленные на эффективное приобретение ресурсов (товары, работы, услуги) с требуемыми характеристиками под конкретного потребителя.

Сегодня понятие “функция” представляет достаточно устоявшуюся совокупность смыслов, в основе которых находятся такие значения, как “исполнение и осуществление” (лат. function). В нашем контексте функции рассматриваются как осуществление необходимого круга обязанностей, действий/работы, требуемой в процессе ресурсного обеспечения производства общественных услуг. Реализация данных функций нуждается в формализованных функциональных технологиях, способных гарантировать устойчивое воспроизводство и максимизацию заданной результативности и эффективности деятельности, обеспечивая требуемыми ресурсами создание качественной услуги для конкретного потребителя. Таким образом, совокупность необходимых функций и реализующих их технологий в условиях производства общественных услуг формирует функциональную основу ресурсно-обеспечительной деятельности. В такой ситуации функциональная основа ресурсного обеспечения должна рассматриваться производителем общественных услуг как пучок потенциальных возможностей, гарантирующих реализацию экономических приоритетов в эффективной модели производства в направлении достижения целевых

эффектов удовлетворения потребителя. Поэтому формируемая в каждой организации функциональная основа ресурсного обеспечения обязана на практике за счет эффективных технологий не только не допустить расхождение эффектов, возникающих в процессе закупок между запланированными характеристиками ресурсов для нужд производства качественных общественных услуг и фактически полученными их потребителями, но и расширить возможности их достижения (рис.1).

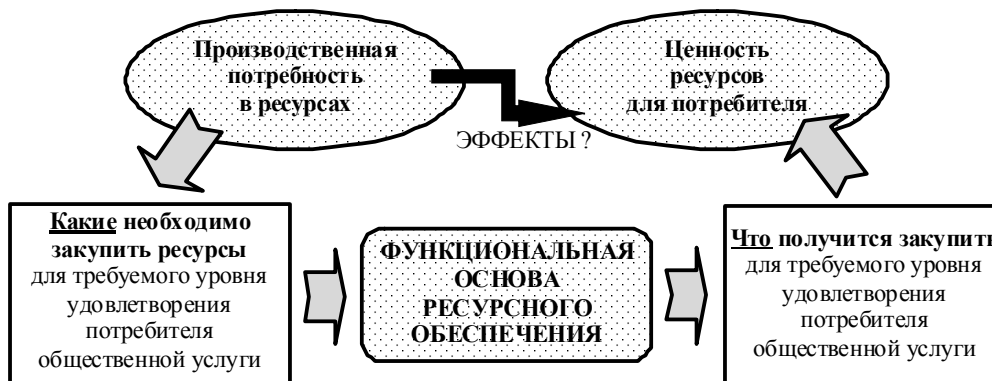


Рис. 1. Принципиальная схема воздействия функциональной основы ресурсного обеспечения на формирование эффектов производства общественных услуг

По существу, возникающий с точки зрения эффективного производства ключевой вопрос о том, *какие необходимо закупить ресурсы* для обеспечения требуемого уровня удовлетворения потребителя общественной услуги, трансформируется для системы ресурсного обеспечения в первоочередной вопрос о том, *что получится закупить* в условиях предоставленных ему внешней и внутренней средой функциональных возможностей. Следовательно, чем больше отклонения в полученных эффектах общественной услуги за счет несоответствия требуемых характеристик закупаемых/поставляемых ресурсов от фактически дошедших до конкретного потребителя, тем неэффективнее реализуемые производителем функциональные технологии ресурсного обеспечения. В любом случае, разница в эффектах неудовлетворения оплачивается потребителем некачественной общественной услуги.

В данных обстоятельствах, возникает ряд важных вопросов: какая должна быть по своей структуре и характеристикам эффектов *функциональная основа* ресурсного обеспечения организации социальной сферы для того, чтобы гарантированно создавать условия, способствующие эффективному производству качественных общественных услуг; от каких приоритетов и мотивов должен отталкиваться при ее формировании производитель, а также какие базовые фун-

кциональные элементы и технологии обязаны обеспечивать ее развитие в направлении ускоренного создания современного рынка общественных услуг, основанного на принципах выбора и конкуренции?

В указанных смыслах формирование и развитие эффективной функциональной основы ресурсного обеспечения процессов производства в организациях социальной сферы являются достаточно актуальной задачей, приоритеты которой направлены на формирование *заданного*

объема и уровня эффектов в производимом экономическом продукте (общественной услуге) и повышение эффективности его производства/управления.

Сегодня для любого вида эффективной хозяйственной деятельности ресурсное обеспечение производства представляет сложную совокупность многоуровневых и многомерных процессов, функционально тесно взаимосвязанных с закупками материальных ценностей и системой своевременного обеспечения, производством, плано-финансовой и контрольными системами, сервисным обслуживанием хозяйственной инфраструктуры и конечного экономического продукта производства.

Проведенный нами анализ подходов обеспечения производственными ресурсами в различных сферах деятельности с учетом ряда исследований позволил нам сформулировать обобщенную модель функциональной основы эффективного ресурсного обеспечения во взаимосвязи с внутренними и внешними эффектами деятельности в условиях производства общественных услуг (рис. 2). При этом на каждом базовом функциональном этапе в соответствующий момент ресурсного обеспечения через функциональные технологии последовательно реализуется совокупность более мелких коллективных и индивидуальных функций, но достаточно значимых для

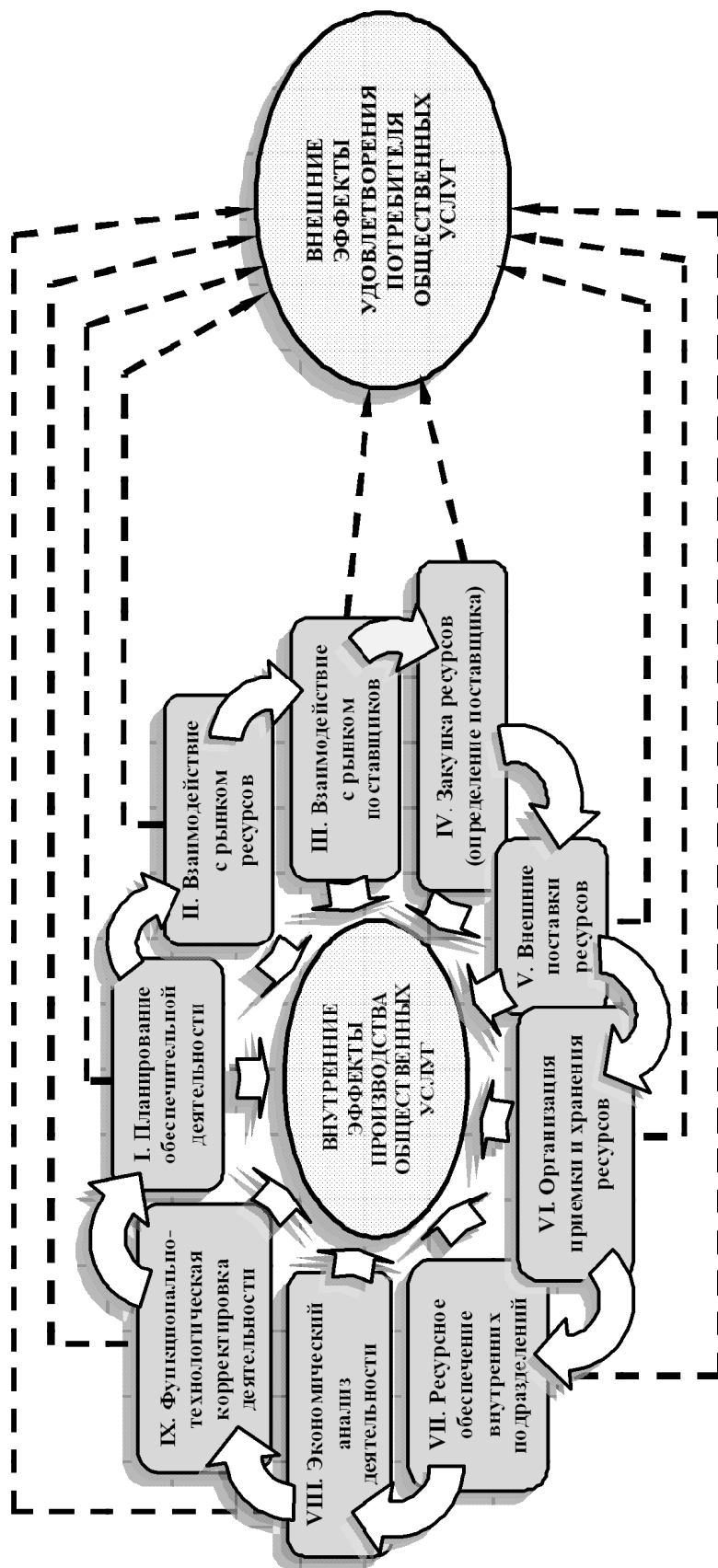


Рис. 2. Обобщенная модель структуры базовых элементов функциональной основы эффективного ресурсного обеспечения в условиях формирования внутренних и внешних эффектов производства общественных услуг

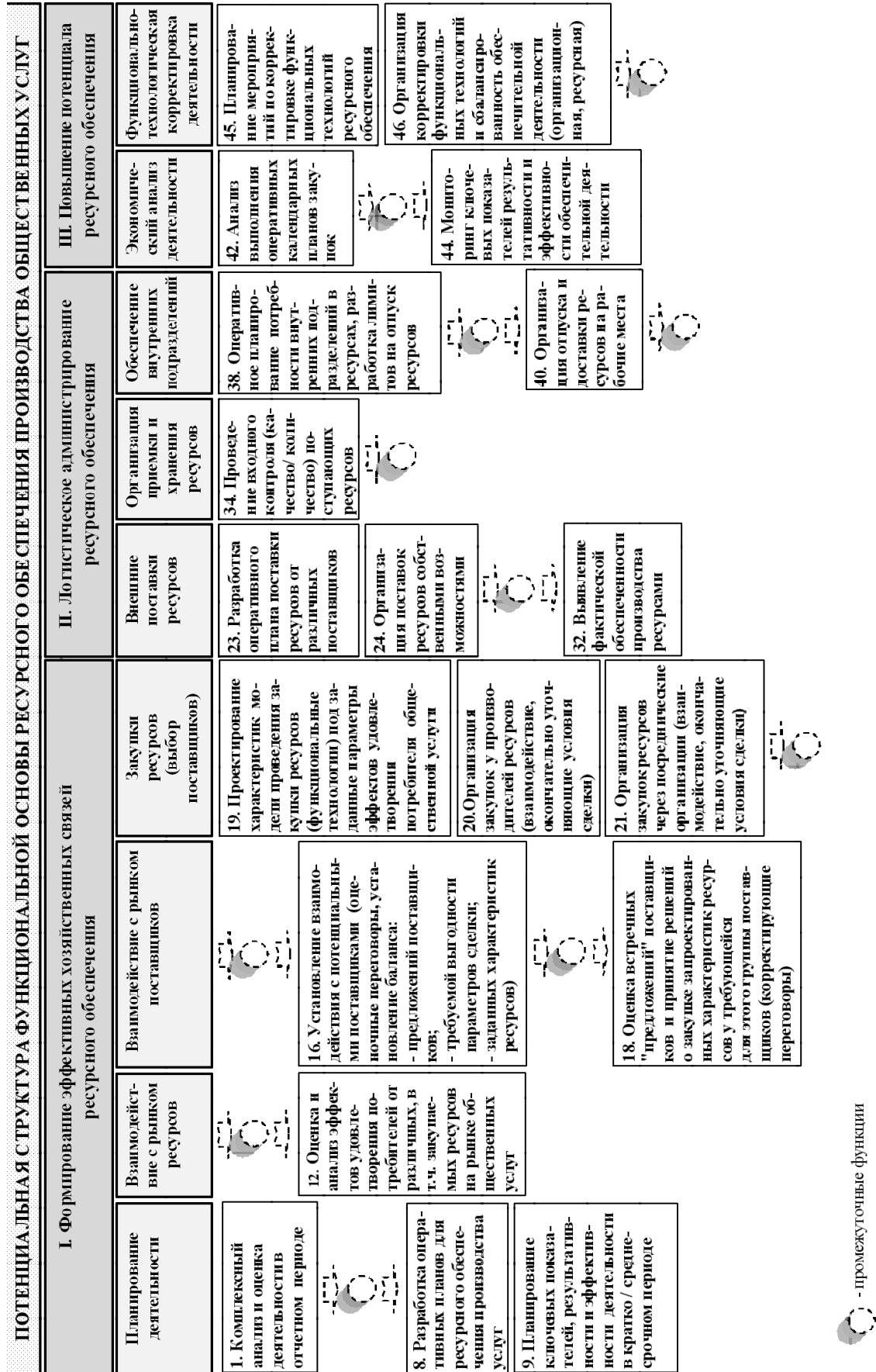


Рис. 3. Структура функциональной основы ресурсного обеспечения (в границах ключевых функций) для эффективного производства общественных услуг и максимизации уровня удовлетворения потребителя

эффективного формирования требуемого конечного результата. В данном контексте функциональные технологии ресурсного обеспечения представляют собой совокупность требуемых условий/возможностей (заданные размеры количественных/качественных характеристик взаимодействия в процессе исполнения функций) и формализованного способа их реализации.

В рамках обобщенной модели функциональной основы ресурсного обеспечения нами была сформирована ее потенциальная структура базовой совокупности функций (47 функций), необходимых для реализации в условиях эффективного производства общественных услуг и максимизации удовлетворения ее потребителя (рис. 3, ключевые функции).

В результате реализации всей совокупности функций ресурсного обеспечения производства общественных услуг на каждом этапе происходит формирование необходимых не только по экономической сути, но и по заданному “размеру” разнохарактерных эффектов. В этих условиях, по существу, реализуется концепция добавленных эффектов, а исполненная в заданных стандартах (размерах) каждая функция – это добавленный эффект, сформированный в пользу эффективности производства, его управления и повышения уровня удовлетворения потребителя от произведенной конкретно для него общественной услуги.

Таким образом, функциональная основа ресурсного обеспечения деятельности представляет собой механизм, формирующий совокупность накапливаемых функциональных эффектов как в пределах одной сделки от закупки до поставки, так и в границах долгосрочного кумулятивного (усиление действий путем их концентрации в заданном направлении) характера взаимовыгодных внутренних и внешних взаимодействий. В итоге воспроизводимый функциональной основой совокупный объем эффектов и будет формировать заданные характеристики/размер полезности конечного продукта всей деятельности, связанной с ресурсным обеспечением производителя общественных услуг. Иными словами, “каждый отдел или функция должны добавлять стоимость и бороться за сокращение расходов путем контроля и постоянного улучшения процесса в соответствии с целями и стратегией компании”¹. В свою очередь, уровень воспроизводимых эффектов ключевым образом будет зависеть от степени и смысла тактического и/или стратегического характера исполнения и управления каждой функцией на соответствующем этапе ресурсного обеспечения.

Сегодня, в условиях повседневной производственной деятельности организаций социальной сферы, формирование и оптимизация системы

ресурсного обеспечения во многом ассоциируются и связываются с механизмами закупки товаров, работ, услуг для государственных и муниципальных нужд, осуществляемых в рамках жестких федеральных правил, обусловленных государственным регулированием деятельности. Это естественно, потому что, с одной стороны, за многие годы существования централизованной экономики, планового ценообразования и отсутствия необходимого для эффективности права выбора в хозяйственной альтернативе государство директивным образом (жесткие правила) управляло повседневной деятельностью организаций социальной сферы производства общественных услуг, в результате чего и функциональная основа ресурсного обеспечения производства создавалась под реализацию деятельности в рамках безальтернативных ресурсопроводящих каналов. С другой стороны, насаждаемая в новое время организациям, осуществляемым свою хозяйственную деятельность в условиях производства общественных услуг, “прежняя” административно-контрольная философия федеральных правил их антикоррупционной полезности в сфере закупок также заузила восприятие приоритета производственного смысла функциональной основы ресурсного обеспечения до уровня покупок и экономического поведения бытового характера. Тем самым необоснованно изолировало и в значительной степени упростило в контексте эффективного производства общественных услуг ключевую взаимосвязь комплексной организации и управления деятельностью системы ресурсного обеспечения, начиная от планирования и оценки выгодности хозяйственных связей, определения качественного внешнего источника закупки ресурсов и заканчивая эффективной поставкой ресурсов с требуемыми характеристиками на рабочее место производителя услуг под конкретного потребителя. В результате этого несбалансированная по приоритетам политика экономического регулирования под страхом фантома неизбежной коррупции оленности деятельности формирует сегодня в процессе реализации ключевых функций, связанных с определением поставщика, высокую дисфункциональность основных элементов системы ресурсного обеспечения. Таким образом, блокирует возможность производителям общественных услуг надлежащим образом выстроить эффективную функциональную основу ресурсного обеспечения в соответствии с ключевыми законами организации производственной деятельности, современными принципами взаимовыгодности и свободы экономического, конкурентного выбора принимаемых решений в нужное время в пользу потребителя и общества.

Широкий спектр существующей проблематики, связанной с неконтролируемым операционным временем реакции на заявки/потребности внутренних и внешних потребителей, с ростом цен на закупаемые ресурсы, приобретение/поставку функционально низкоценных и/или некачественных товаров, работ, услуг, с несвоевременностью исполнения обязательств, перебоями и многочисленными перепоставками ресурсов в рамках уже заключенных контрактов, с нескончаемыми проблемами латентных споров, требует комплексных подходов и решений в контексте организации бережливой функциональности ресурсного обеспечения, особенно актуальной в условиях производства общественных услуг.

В свою очередь, формирование бережливой функциональности ресурсного обеспечения в условиях производства общественных услуг объективно потребует от производителя адаптации данной деятельности под следующие принципы. В частности, у любой функции должны быть четко определены задачи, разработана функциональная технология (стандарты условий и последовательность действий), график ее реализации во времени и прогнозируемый размер (количественный/качественный) необходимого эффекта. Транзакционные связи между функциональными исполнителями, как внутренне интегрированными функциями (на уровне соисполнителей), так и внешне с потребителями результатов/эффектов, должны быть прямыми и короткими с предельно исчерпывающими объемными параметрами/информационными характеристиками запросов и ответов. Функциональная технология, рассматриваемая как путь к прогнозируемому или заданному эффекту, должна быть простой и прямой, а также обладать возможностями недорогого, но эффективного внутреннего контроля. Любое функциональное усовершенствование системы ресурсного обеспечения должно осуществляться на основе приоритета его экономической выгоды/полезности при формировании совокупности конечных эффектов удовлетворенности потребителя в произведенной общественной услуге. Поэтому крайне важно также понимать, под какую категорию потребителей, их особенности и поток должна формироваться и развиваться «функциональная основа» ресурсного обеспечения, быть направленной: на удовлетворение конкретного потребителя, или отдельно взятой социальной группы, или под обезличенное общество в целом и удовлетворение потребностей государства в лице его разнообразных ведомственных интересов, зачастую не отвечающих за стратегические и тактические приоритеты как в удовлетворении конкретных по-

требителей, так и в достижении необходимой эффективности в деятельности непосредственного производителя общественных услуг.

Безусловно, возникает желание сформировать такую функциональную систему ресурсного обеспечения, при которой все вышеперечисленные модели отношений были бы максимально учтены и с необходимым уровнем эффектов реализовывались на практике. В этой ситуации принципы универсальности и специализации могут быть сбалансированы только за счет предоставленных производителю необходимых возможностей в самостоятельном формировании функциональной гибкости и операционного быстройдействия системы ресурсного обеспечения.

Не менее важным моментом при формировании функциональной основы ресурсного обеспечения организации также будет выбор ориентации ее технологий в направлении реализации тактических или стратегических аспектов обеспечения ресурсами во взаимосвязи с приоритетностью целей организации и определения вектора концентрации своих усилий на среднесрочных или долгосрочных перспективах развития деятельности. Это очень значимо для эффективного формирования современной системы ресурсного обеспечения организации социальной сферы.

Необеспечение со стороны учредителей организаций социальной сферы возможности реализации таких подходов и пренебрежение ими в хозяйственной деятельности со стороны производителей общественных услуг формирует на практике в итоге низкоэффективную систему обеспечения производственными ресурсами, состоящую из выборочно формально исполняющихся и мало связанных между собой функций. В таких условиях эффекты от действия каждой функции в отдельности становятся малозначимыми и бессмысленно затратными для формирования требуемой совокупности эффектов конечного продукта, такого как общественная услуга.

Таким образом, эффективная функциональная основа ресурсного обеспечения организации социальной сферы, формирующаяся для целей производства хороших общественных услуг предполагает создание на уровне производителя **единого функционального комплекса** как набора не исключаемых функций, требующего эффективного цикла реализации, ключевыми факторами для которого становятся наличие целостности, экономические/технологические возможности и профессиональные способности его исполнителей.

¹ Управление закупками и поставками : пер. с англ. / М. Линдерс [и др.]. 13-е изд. Москва, 2007. С. 157.