

DOI: 10.12731/2070-7568-2023-12-1-124-137

УДК 332.8



МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ИНЦИДЕНТАМИ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ В УСЛОВИЯХ РЫНОЧНОЙ ЭКОНОМИКИ

Л.В. Гайкова, О.Е. Изотов

Рассматривается управление жилой недвижимостью и прилегающей территории на основе системы управления инцидентами управляющей компании, как одного из способов регулирования функций эксплуатации, технического и санитарного содержания многоквартирных домов в условиях рыночной экономики.

Цель исследования: выявить проблемы, определяющие процесс работы с обращениями потребителей в управляющую компанию, с целью проработки методических основ построения системы управления инцидентами в управляющей компании.

Методы и инструменты: использован диалектический метод как общий научный метод познания; приемы и инструменты системного, сравнительного анализа и обобщений.

Результаты: проанализирован бизнес-процесс, выявлены бизнес-проблемы, касающиеся текущего процесса работы с обращениями потребителей в управляющую компанию, построена стратегическая карта управляющей компании.

Область применения результатов: руководители управляющих компаний при решении вопросов определения оптимального взаимоотношения с потребителями, чтобы снизить риск некачественного выполнения работ.

Ключевые слова: управляющая компания; бизнес-процесс; карта бизнес-процесса; бизнес-модель; диаграмма Исикавы; стратегическая карта; инцидент

Для цитирования. Гайкова Л.В., Изотов О.Е. Методические основы построения системы управления инцидентами управляющей компании в условиях рыночной экономики // Наука Красноярья. 2023. Т. 12, №1. С. 124-137. DOI: 10.12731/2070-7568-2023-12-1-124-137

METHODOLOGICAL FOUNDATIONS FOR BUILDING AN INCIDENT MANAGEMENT SYSTEM OF A MANAGEMENT COMPANY IN A MARKET ECONOMY

L.V. Gajkova, O.E. Izotov

The management of residential real estate and adjacent territory on the basis of the incident management system of the management company as one of the ways to regulate the functions of operation, technical and sanitary maintenance of apartment buildings in a market economy is considered.

Purpose: *to identify the problems that determine the process of working with consumer appeals to the management company, in order to work out the methodological foundations for building an incident management system in the management company. Methodology: the dialectical method is used as a general scientific method of cognition; techniques and tools of system, comparative analysis and generalization.*

Results: *analyzed the business process, identified business problems relating to the current process of working with customer complaints to the management company, built a strategic map of the management company.*

Scope of results: *heads of management companies when addressing issues of determining the optimal relationship with consumers to reduce the risk of poor-quality work.*

Keywords: *management company; business process; business process map; business model; Ishikawa diagram; strategic map; incident*

For citation. *Gajkova L.V., Izotov O.E. Methodological Foundations for Building an Incident Management System of a Management Company in a Market Economy. Krasnoyarsk Science, 2023, vol. 12, no. 1, pp. 124-137. DOI: 10.12731/2070-7568-2023-12-1-124-137*

Введение

На текущий момент признано, что рост численности населения в геометрической прогрессии является одной из главных проблем XXI века. С учетом все возрастающих потребностей становится очевидна необходимость обеспечения населения не только водой и пищей [9, 13, 14, 15], но и «крышей над головой» [2, 3, 20]. Однако ежегодный рост сдаваемых в эксплуатацию жилых помещений

не приведет к нужному результату по ряду причин. Очевидна необходимость управления жилой недвижимостью и прилегающими территориями [6, 7, 8].

Одним из способов управления многоквартирными домами, предлагаемым Жилищным кодексом (непосредственное управление собственниками жилых помещений, управление товариществом собственников и управление управляющей организацией [10]), является управление с помощью привлечения управляющей компании.

Актуальность исследования заключается в том, что по мере увеличения числа жилых помещений и старения существующих помещений растет потребность в обеспечении эксплуатационными участками управляющих компаний хорошего уровня сервиса, максимальной доступности спектра услуг для комплексного обслуживания жилых помещений и прилегающих территорий.

Цель исследования

Управляющие компании осуществляют функции по эксплуатации, техническому и санитарному содержанию имущества многоквартирных домов на основании договора управления, который заключается с собственниками жилья, товариществом собственников недвижимости и другими управляющими компаниями.

Собственники жилья должны иметь возможность получить решение своих проблем по мере возникновения как можно быстрее и качественнее.

Объектом исследования выбрана управляющая компания, предметом – управление инцидентами в управляющей компании.

Целью исследования является определение методических основ построения системы управления инцидентами управляющей компании.

Методы исследования

В работе нами использованы общенаучный метод анализа и синтеза и метод карты бизнес-процессов.

В результате анализа источников [4, 5, 16, 21, 22, 23, 25, 26] было выявлено, что существует взаимосвязь проблем, связанных с жилищными услугами (рисунок 1).

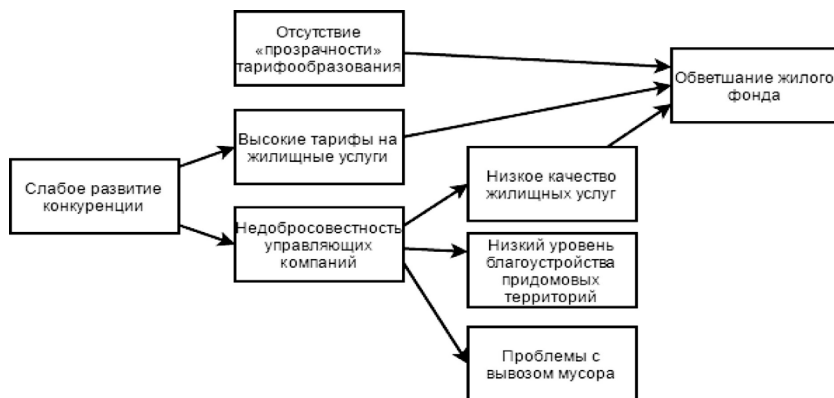


Рис. 1. Проблемы, связанные с жилищными услугами
**Построено авторами на основе [4, 5, 16, 21, 22, 23, 25, 26]*

Решение большинства из приведенных проблем возможно с помощью внедрения в деятельность предприятия подхода, связанного с управлением инцидентами.



Рис. 2. Карта бизнес-процессов управляющей компании
**Построено авторами на основе [18]*

Под управлением инцидентами понимается устранение инцидентов в предельно сжатые сроки с минимизацией воздействия на

бизнес [1, 24]. Управление инцидентами теснейшим образом связано с управлением бизнес-процессами в организации, начиная с их определения и разграничения между собой [11, 18].

Одним из наиболее эффективных инструментов разграничения является построение карты бизнес-процессов [18], которая позволяет отобразить упрощенную модель всего бизнеса. Карта бизнес-процессов управляющей компании представлена на рисунке 2.

Бизнес-процессы могут быть разделены на три группы:

1. Бизнес-процессы управления упорядочивают и координируют функционирование и развитие организации в интересах достижения стоящих перед ними целей.
2. Вспомогательные бизнес-процессы снабжают ресурсами всю деятельность организации и обеспечивают работу основных процессов.
3. Основные процессы являются источником генерирования дохода предприятия и залогом его конкурентоспособности.

Далее для изучения бизнес-процесса «Оказание жилищных услуг» нами будет использована методика описания бизнес-моделей Остервальдера и диаграмма Исикавы, а также метод стратегических карт.

Результаты исследования и их обсуждение

Результаты первоначального исследования бизнес-процесса «Оказание жилищных услуг» представлены в виде бизнес-модели (рисунок 3), которая служит для описания основных принципов создания, развития и успешной работы организации [17, 19].

Для управляющей компании важнейшим блоком являются ценностные предложения. Именно ценностные предложения приносят доход, следовательно, на этот сегмент необходимо оказывать наибольшее влияние, чтобы повысить эффективность работы.

В результате исследования бизнес-процесса была обнаружена проблема – низкое качество жилищных услуг. Для обнаружения причин проблем была использована диаграмма Исикавы, основная идея которой состоит в установлении взаимосвязей между показа-

телями качества – следствием – и воздействующими на него факторам – причинами [11]. Причинно-следственная диаграмма процесса «Оказание жилищных услуг» представлена на рисунке 4.

<p>Ключевые Партнеры</p> <p>Региональный оператор капитального ремонта многоквартирных домов Новосибирской области Строительные компании Поставщики уборочного оборудования</p>	<p>Ключевые виды деятельности</p> <p>Сбор платежей за жилищно-коммунальные услуги Текущий ремонт Содержание общего имущества Заявочный ремонт</p> <p>Ключевые Ресурсы</p> <p>Материалы для ремонта Уборочная техника/оборудование Персонал Канцелярия</p>	<p>Ценностное предложение</p> <p>Доступность услуг Снижение риска некачественного выполнения работы Оказание услуг по более низкой цене</p>	<p>Взаимоотношения с клиентами</p> <p>Консультант</p> <p>Каналы сбыта</p> <p>Прямые каналы сбыта (обращения в офис) Партнерские каналы («сарафанное радио»)</p>	<p>Потребительские Сегменты</p> <p>Массовый рынок (собственники жилых помещений в многоквартирных домах)</p>
<p>Структура Издержек</p> <p>Заработная плата сотрудников Услуги связи Канцелярские расходы Содержание оргтехники Отчисления в фонды обязательного социального страхования</p>		<p>Потоки Доходов</p> <p>Плата за жилищные услуги Платные услуги Вознаграждение за сбор платежей по коммунальным услуга</p>		

Рис. 3. Бизнес-модель управляющей компании
*Построено авторами на основе [17, 19]



Рис. 4. Диаграмма Исикавы
«Проблемы бизнес-процесса оказания жилищных услуг»
*Построено авторами на основе [11]

Для определения направлений совершенствования бизнес-процесса рассмотрим стратегические цели управляющей компании, которые представлены в виде стратегической карты [12] на рисунке 5. Цели описаны в области финансов, взаимоотношений с клиентами, внутренних процессов предприятия, обучения и развития.

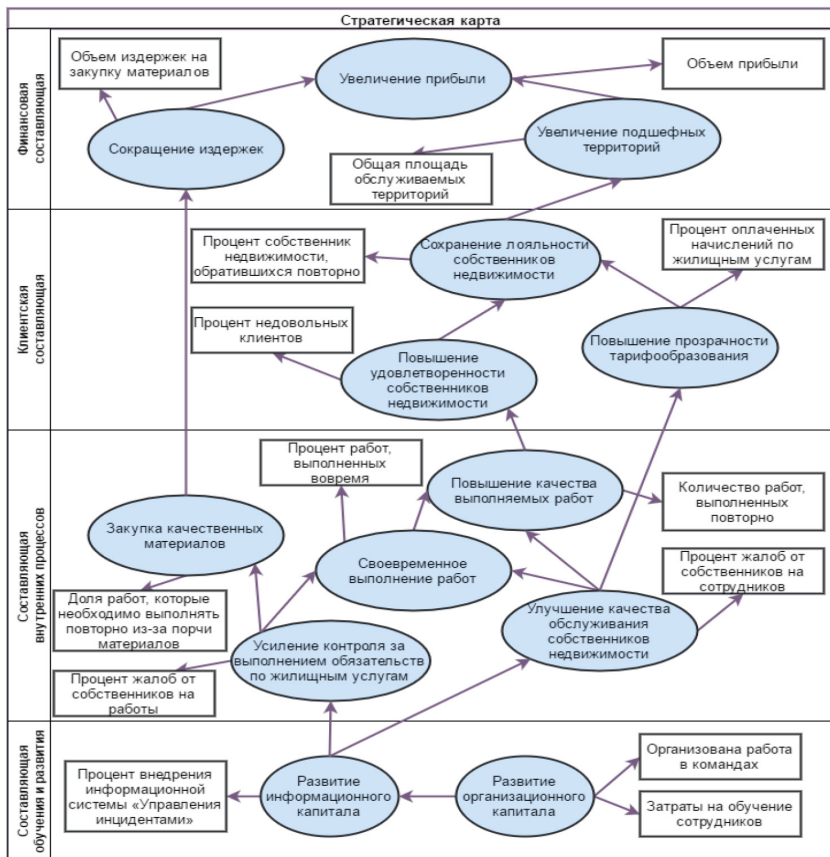


Рис. 5. Стратегическая карта управляющей компании

*Построено авторами на основе [12]

Выводы

Изучение бизнес-процесса, выявление бизнес-проблем, касающихся текущего процесса работы с обращениями потребителей в

управляющую компанию, являются методической основой построения системы управления инцидентами в управляющей компании.

Для решения выявленных проблемы, необходимо усовершенствовать процесс оказания жилищных услуг: провести реинжиниринг и построить модель «Как должно быть»; разработать систему: выбрать платформу реализации, написать техническое задание, внедрить и настроить систему, которая способна решить поставленные задачи. Внедрение системы управления инцидентами позволит снизить риск некачественного выполнения работ практически до минимума.

Список литературы

1. Bon, Jan van ИТ Сервис-менеджмент. Вводный курс на основе ITIL / Jan van Bon, под. ред. Аннелиз ван дер Веен. – Hogeweg: Van Haren Publishing, 2015. – 156 с.
2. Айзинова, И. М. «Жилищный вопрос» в трех измерениях / И. М. Айзинова // Проблемы прогнозирования. – 2007. – № 2(101). – С. 90-115. – EDN IAGWMB.
3. Айзинова, И. М. Социально-экономические аспекты проблемы обеспечения жильем населения России / И. М. Айзинова // Научные труды: Институт народнохозяйственного прогнозирования РАН. – 2012. – Т. 10. – С. 344-369. – EDN PFOBJZ.
4. Белолипецкий, С. А. Управление многоквартирными домами. Теория и практика / С. А. Белолипецкий. – М.: Проспект, 2016. – 176 с.
5. Булатова, А. И. Актуальные проблемы и анализ отношения населения к сфере жилищно-коммунального хозяйства России / А. И. Булатова // Вестник УГУЭС. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. 2014. №1 (7) С.89-93.
6. Гавриченко, А. А. Концептуальные основы развития жилищной политики на основе доверительного управления многоквартирными домами / А. А. Гавриченко // Креативная экономика. – 2022. – Т. 16, № 1. – С. 227-244. – DOI 10.18334/ce.16.1.114086. – EDN AXXIJL.
7. Ганченко, Д. Н. Инвестиции в сферу ЖКУ: Политика, активность и привлекательность / Д. Н. Ганченко // Вестник Кемеровского го-

- сударственного университета. – 2014. – № 1-1(57). – С. 207-214. – EDN SATJGR.
8. Ганченко, Д. Н. Комфортная городская среда: инновация или трансформация термина / Д. Н. Ганченко, Ю. А. Тарзанова // Развитие теории и практики управления социальными и экономическими системами : Материалы Восьмой международной научно-практической конференции, Петропавловск-Камчатский, 23–25 апреля 2019 года / Ответственный за выпуск Н.Г. Клочкова. – Петропавловск-Камчатский: Камчатский государственный технический университет, 2019. – С. 81-85. – EDN XULANJ.
 9. Головкина, С. И. Продовольственная безопасность мира: теория и практика на примере России и Европы / С. И. Головкина, Е. Ю. Иванов // Актуальные проблемы науки и практики. – 2016. – № 4(005). – С. 10-17. – EDN YIDLMB.
 10. Жилищный кодекс Российской Федерации на 01.03.16 г. – М.: Эксмо-Пресс, 2016 г. – 240 с.
 11. Исайченко, Д. Д. ITSM. Руководство по измерению / Д. Д. Исайченко, Р. Б. Журавлев. – М. : Livebook, 2015. – 141 с.
 12. Каплан Роберт С, Нортон Дейвид П. K20 Стратегические карты. Трансформация нематериальных активов в материальные результаты / Пер. с англ. – М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2005. – 512 с
 13. Капустина, И. В. Организация мониторинга в сфере продовольственной безопасности / И. В. Капустина // Символ науки: международный научный журнал. – 2016. – № 8-1(20). – С. 107-111. – EDN WINWHR.
 14. Курбанов, А. Х. Обеспечение продовольственной безопасности мегаполисов: теория и практика / А. Х. Курбанов // Национальные приоритеты России. – 2015. – № 2(16). – С. 133-142. – EDN XRXUCT.
 15. Митяшин, Г. Ю. Трансформация продовольственной безопасности в условиях постиндустриальной экономики / Г. Ю. Митяшин // Вестник НГИЭИ. – 2022. – № 9(136). – С. 120-135. – DOI 10.24412/2227-9407-2022-9-120-135. – EDN QXHPRZ.
 16. Нариньяни, А. Жилищно-коммунальное хозяйство. Вся правда о том, как нас обманывают / А. Нариньяни, А. Довлатова. – М.: РИПОЛ классик, 2014. – 256 с.

17. Орлов, С. А. Технология разработки программного обеспечения. Учебник для вузов. 4-е издание. Стандарт третьего поколения / С. А. Орлов, Б. Я. Цилькер. – СПб: Питер, 2012. – 608 с.
18. Основные бизнес процессы – создание карты [Эл. ресурс] – Режим доступа: <http://rzbpm.ru/knowledge/nachinaem-upravlyat-processami-kak-sozdat-kartu-osnovnyx-biznes-processov.html> (дата доступа: 10.03.23)
19. Остервальдер, А. Построение бизнес-моделей: Настольная книга стратега и новатора / А. Остервальдер, И. Пинье ; Пер. с англ. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 288 с.
20. Пирогова, О. Е. Исследование факторов рынка жилой недвижимости в допандемийный, пандемийный и постпандемийный период / О. Е. Пирогова, Д. А. Халецкая // Международный научный журнал. – 2022. – № 3. – С. 17-27. – DOI 10.34286/1995-4638-2022-84-3-17-27. – EDN AHLSKH.
21. Правила изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и (или) с перерывами, превышающими установленную продолжительность [Электронный ресурс] – Режим доступа http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_62293/030d3e08990d0a761c8df689d75141168b891c78/ (дата доступа: 10.03.23)
22. Правила содержания общего имущества в многоквартирном доме [Электронный ресурс] – Режим доступа http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_62293/acf1e29f7c0d593ace6ea1bdfea8b48b5fc87a70/ (дата доступа: 10.03.23)
23. Пресс-выпуск № 3005. Услуги ЖКХ: оценки пользователей [Электронный ресурс] – Режим доступа <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115524> (дата доступа: 10.03.23)
24. Управление ИТ-инцидентами: тренды 2016, инфографика [Электронный ресурс] – Режим доступа <http://itsm365.ru/blog/upravlenie-it-incidentami-trendy-2016-infografika/> (дата доступа: 10.03.23)
25. Ускова, Т. В. Жилищно-коммунальное хозяйство муниципалитета: состояние, проблемы, тарифное регулирование / Т. В. Ускова, А. С. Барабанов. – Вологда : ИСЭРТ РАН, 2014. – 1401 с.

26. Шерешовец, Е. В. Конкуренция на рынке услуг ЖКХ / Е. В. Шерешовец, О. П. Аринцева, Е. М. Блех, ЕИ. Богомольный; под. ред. Е. В. Шерешовец. – М.: Проспект, 2016. – 80 с.

References

1. Bon, Jan van IT Servis-menedzhment. Vvodnyy kurs na osnove ITIL / Jan van Bon, pod. red. Anneliz van der Veen. – Hogeweg: Van Haren Publishing, 2015. – 156 s.
2. Ayzinova, I. M. “Zhilishchnyy vopros” v trekh izmereniyakh / I. M. Ayzinova // Problemy prognozirovaniya. – 2007. – № 2(101). – S. 90-115. – EDN IAGWMB.
3. Ayzinova, I. M. Sotsial’no-ekonomicheskie aspekty problemy obespecheniya zhil’em naseleniya Rossii / I. M. Ayzinova // Nauchnye trudy: Institut narodnokhozyaystvennogo prognozirovaniya RAN. – 2012. – T. 10. – S. 344-369. – EDN PFOBJZ.
4. Belolipetskiy, S. A. Upravlenie mnogokvartirnymi domami. Teoriya i praktika / S. A. Belolipetskiy. – М.: Проспект, 2016. – 176 s.
5. Bulatova, A. I. Aktual’nye problemy i analiz otnosheniya naseleniya k sfere zhilishchno-kommunal’nogo khozyaystva Rossii / A. I. Bulatova // Vestnik UGUES. Nauka, obrazovanie, ekonomika. Seriya: Ekonomika. 2014. №1 (7) S.89-93.
6. Gavrichenko, A. A. Kontseptual’nye osnovy razvitiya zhilishchnoy politiki na osnove doveritel’nogo upravleniya mnogokvartirnymi domami / A. A. Gavrichenko // Kreativnaya ekonomika. – 2022. – T. 16, № 1. – S. 227-244. – DOI 10.18334/ce.16.1.114086. – EDN AXJIJL.
7. Ganchenko, D. N. Investitsii v sferu ZhKU: Politika, aktivnost’ i privilekatel’nost’ / D. N. Ganchenko // Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta. – 2014. – № 1-1(57). – S. 207-214. – EDN SATJGR.
8. Ganchenko, D. N. Komfortnaya gorodskaya sreda: innovatsiya ili transformatsiya termina / D. N. Ganchenko, Yu. A. Tarzanova // Razvitie teorii i praktiki upravleniya sotsial’nymi i ekonomicheskimi sistemami : Materialy Vos’moy mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii, Petropavlovsk-Kamchatskiy, 23–25 aprelya 2019 goda / Otvetstvennyy za vypusk N.G. Klochkova. – Petropavlovsk-Kamchatskiy: Kamchats-

- kiy gosudarstvennyy tekhnicheskiy universitet, 2019. – S. 81-85. – EDN XULAHJ.
9. Golovkina, S. I. Prodoval'stvennaya bezopasnost' mira: teoriya i praktika na primere Rossii i Evropy / S. I. Golovkina, E. Yu. Ivanov // Aktual'nye problemy nauki i praktiki. – 2016. – № 4(005). – S. 10-17. – EDN YIDLMB.
 10. Zhilishchnyy kodeks Rossiyskoy Federatsii na 01.03.16 g. – M. : Eksmo-Press, 2016 g. – 240 s.
 11. Isaychenko, D. D. ITSM. Rukovodstvo po izmereniyu / D. D. Isaychenko, R. B. Zhuravlev. – M. : Livebook, 2015. – 141 s.
 12. Kaplan Robert S, Norton Deyvid P. K20 Strategicheskie karty. Transformatsiya nematerial'nykh aktivov v material'nye rezul'taty / Per. s angl. – M.: ZAO «Olimp-Biznes», 2005. — 512 s
 13. Kapustina, I. V. Organizatsiya monitoringa v sfere prodoval'stvennoy bezopasnosti / I. V. Kapustina // Simvol nauki: mezhdunarodnyy nauchnyy zhurnal. – 2016. – № 8-1(20). – S. 107-111. – EDN WINWHR.
 14. Kurbanov, A. Kh. Obespechenie prodoval'stvennoy bezopasnosti megapolisov: teoriya i praktika / A. Kh. Kurbanov // Natsional'nye priority Rossii. – 2015. – № 2(16). – S. 133-142. – EDN XRXUCT.
 15. Mityashin, G. Yu. Transformatsiya prodoval'stvennoy bezopasnosti v usloviyakh postindustrial'noy ekonomiki / G. Yu. Mityashin // Vestnik NGIEI. – 2022. – № 9(136). – S. 120-135. – DOI 10.24412/2227-9407-2022-9-120-135. – EDN QXHPZ.
 16. Narin'yani, A. Zhilishchno-kommunal'noe khozyaystvo. Vsyaya pravda o tom, kak nas obmanyvayut / A. Narin'yani, A. Dovlatova. – M.: RIPOL klassik, 2014. – 256 s.
 17. Orlov, S. A. Tekhnologiya razrabotki programmnoy obespecheniya. Uchebnik dlya vuzov. 4-e izdanie. Standart tret'ego pokoleniya / S. A. Orlov, B. Ya. Tsil'ker. – SPB: Piter, 2012. – 608 s.
 18. Osnovnye biznes protsessy – sozdanie karty [Elektronnyy resurs] – Rezhim dostupa: <http://rzbpm.ru/knowledge/nachinaem-upravlyat-processami-kak-sozdat-kartu-osnovnyx-biznes-processov.html> (data dostupa: 10.03.23)
 19. Osterval'der, A. Postroenie biznes-modeley: Nastol'naya kniga stratega i novatora / A. Osterval'der, I. Pin'e ; Per. s angl. – M. : Al'pina Pablisher, 2012. – 288 s.

20. Pirogova, O. E. Issledovanie faktorov rynka zhiloy nedvizhimosti v dopandemiynny, pandemiynny i postpandemiynny period / O. E. Pirogova, D. A. Khaletskaya // Mezhdunarodnyy nauchnyy zhurnal. – 2022. – № 3. – S. 17-27. – DOI 10.34286/1995-4638-2022-84-3-17-27. – EDN AHLSKH.
21. Pravila izmeneniya razmera platy za sodержanie i remont zhilogo pomeshcheniya v sluchae okazaniya uslug i vypolneniya rabot po upravleniyu, sodержaniyu i remontu obshchego imushchestva v mnogokvartirnom dome nenadlezhashchego kachestva i (ili) s pereryvami, prevyshayushchimi ustanovlennuyu prodolzhitel'nost' [Elektronnyy resurs] – Rezhim dostupa http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_62293/030d3e-08990d0a761c8df689d75141168b891c78/ (data dostupa: 10.03.23)
22. Pravila sodержaniya obshchego imushchestva v mnogokvartirnom dome [Elektronnyy resurs] – Rezhim dostupa http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_62293/acf1e29f7c0d593ace6ea1bdfea8b48b5fc87a70/ (data dostupa: 10.03.23)
23. Press-vypusk № 3005. Uslugi ZhKKh: otsenki pol'zovateley [Elektronnyy resurs] – Rezhim dostupa <https://wciom.ru/index.php?id=236&uid=115524> (data dostupa: 10.03.23)
24. Upravlenie IT-intsidentami: trendy 2016, infografika [Elektronnyy resurs] – Rezhim dostupa <http://itsm365.ru/blog/upravlenie-it-incidentami-trendy-2016-infografika/> (data dostupa: 10.03.23)
25. Uskova, T. V. Zhilishchno-kommunal'noe khozyaystvo munitsipaliteta: sostoyanie, problemy, tarifnoe regulirovanie / T. V. Uskova, A. S. Barabanov. – Vologda : ISERT RAN, 2014. – 1401 s.
26. Shereshovets, E. V. Konkurentsiya na rynke uslug ZhKKh / E. V. Shereshovets, O. P. Arintseva, E. M. Blekh, EI. Bogomol'nyy; pod. red. E. V. Shereshovets. – M.: Prospekt, 2016. – 80 s.

ДАНИЕ ОБ АВТОРАХ

Гайкова Любовь Вадимовна, кандидат экономических наук, доцент
*Новосибирский государственный университет экономики и
управления*
*ул. Каменская 52/1, г. Новосибирск, 630099, Российская Фе-
дерация*
gaikovanirs@mail.ru

Изотов Олег Евгеньевич, преподаватель

Новосибирский государственный университет экономики и управления

ул. Каменская 52/1, г. Новосибирск, 630099, Российская Федерация

o.e.izotov@edu.nsuem.ru

DATA ABOUT THE AUTHORS

Luybov V. Gajkova, Candidate of Economics (Ph.D.), Associate Professor, IT Department

Novosibirsk State University of Economics and Management

52/1, Kamenskaya Str., Novosibirsk, 630099, Russian Federation
gaikovanirs@mail.ru

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9040-1569>

Oleg E. Izotov, lecturer

Novosibirsk State University of Economics and Management

52/1, Kamenskaya Str., Novosibirsk, 630099, Russian Federation
o.e.izotov@edu.nsuem.ru

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-7327-7316>

Поступила 07.03.2023

После рецензирования 20.03.2023

Принята 26.03.2023

Received 07.03.2023

Revised 20.03.2023

Accepted 26.03.2023