

Стаханов Дмитрий Викторович

д-р экон. наук, доцент, профессор

Таганрогский институт им. А.П. Чехова (филиал)

ФГБОУ ВПО «Ростовский государственный

экономический университет (РИНХ)»

г. Таганрог, Ростовская область

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИЕЙ ЖКХ

Аннотация: в статье рассмотрены подходы к предоставлению услуг управляющей компанией ЖКХ и оценки качества ее работы. Автором описаны система управления качеством предоставления услуг ЖКХ региона и сетевая модель функционирования управляющей компании.

Ключевые слова: оценка качества услуг, ЖКХ, система управления качеством, предоставление услуг ЖКХ, сетевая модель функционирования, управляющая компания, уровень обслуживания потребителей.

Оценка качества предоставления услуг управляющей компанией ЖКХ проводится по совокупности социально-экономических показателей. Она может быть получена как на предплановой стадии, так и на стадии формирования плана и конкретизируется в оценке качества работы коллективов структурных подразделений и исполнителей, диалектически сочетается с системой материального и морального стимулирования.

Регулирование качества представляет собой сочетание административно-правовых, экономических и социально-психологических методов. В составе первых особую роль приобретает нормативно-правовой характер стандартов предприятия, нарушение которых рассматривается как неисполнение любого нормативно-технического акта со всеми вытекающими из этого последствиями. Среди экономических методов центральное место занимает система материального стимулирования высококачественного труда. Социально-психологическая ори-

ентация на обеспечение постоянного повышения качества обслуживания потребителей предполагает широкое использование неформальных структур, общественных организаций, развитие конкурентоспособности услуг. Подсистема управления технологическими процессами включает стандартизацию технологии опознавания логистических услуг, использования ресурсов, оптимизацию процесса работы управляющей компании ЖКХ. Подсистема управления трудовыми ресурсами включает подбор, обучение и расстановку кадров; научную организацию труда рабочих, ИТР и служащих; анализ резервов рабочего времени и побудительных мотивов к труду; социальное развитие коллектива и др.

Качество предоставления услуг управляющей компанией ЖКХ формируется в процессе взаимодействия всех подсистем, которые в совокупности образуют объект управления качеством обеспечения или управляемую подсистему. Управляющая подсистема чаще всего формируется на базе действующей системы управления ЖКХ региона. Обобщая вышесказанное систему управления качеством предоставления услуг ЖКХ региона можно представить следующим образом (рис. 1).

Управление качеством как специфический вид человеческой деятельности включает совокупность операций (управляющих воздействий) по доведению необходимого количества услуг и ресурсов, определенного качества, до субъектов экономических потоков, функционирующих в ЖКХ. В процессе формирования оптимальной системы управления ЖКХ региона, управляющие компании должны стремиться к выполнению следующих основных требований [5]:

1. Постоянно повышать надежность обслуживания и готовность к выполнению заказов и запросов потребителей услуг и ресурсов. Выполнение данного требования связано с постоянным балансированием конфликтов, вызванных динамичностью интересов производителя и клиентов. Поиск паритета в желаемом качестве обслуживания должен осуществляться на основе совместимости закупочной, маркетинговой, продуктовой, производственной, финансовой и другой деятельности, с одной стороны, управляющей компании, а с другой стороны – его клиентов.

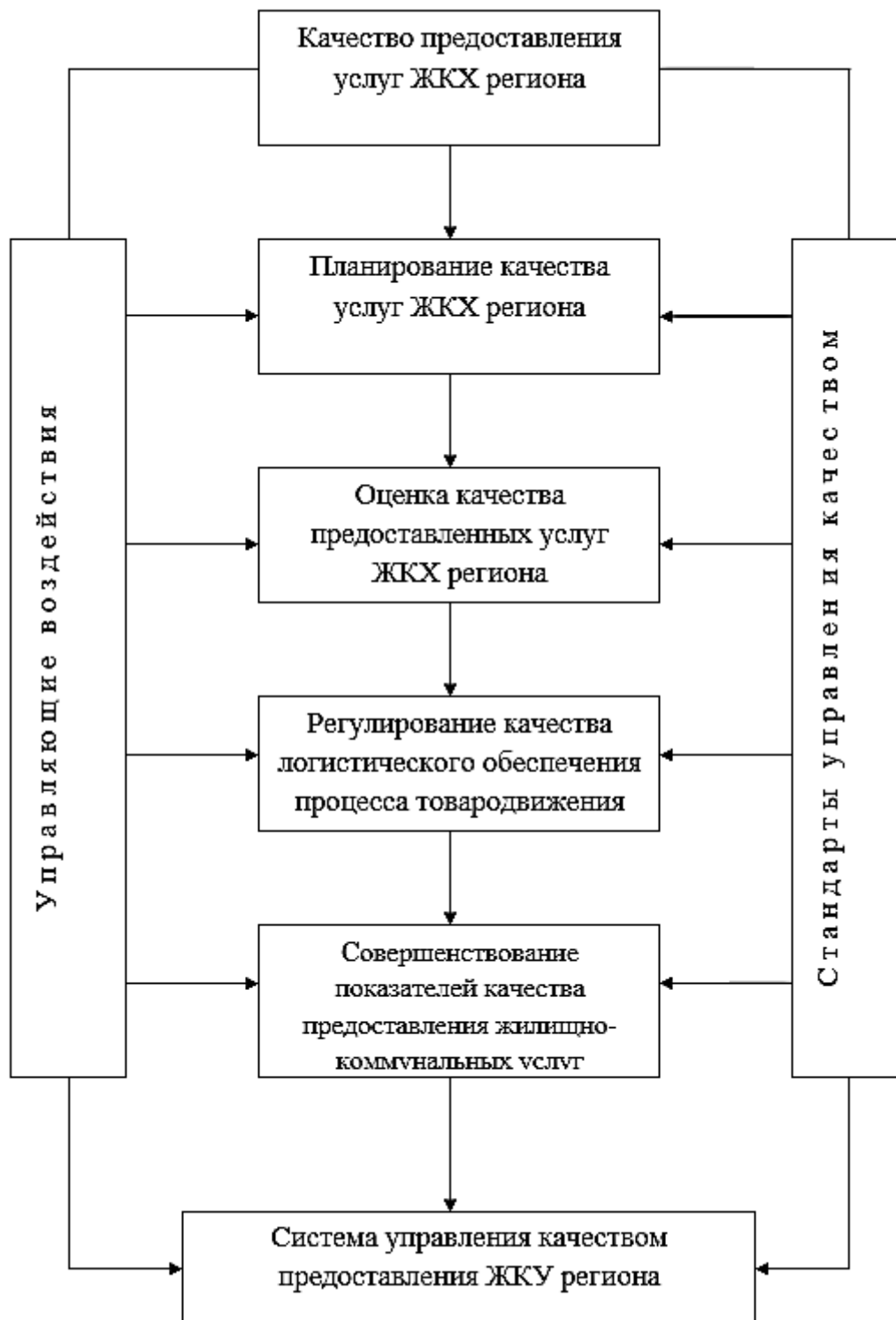


Рис. 1. Система управления качеством предоставления услуг ЖКХ региона

2. Снизить себестоимость жилищно-коммунальной услуги. Существенное влияние на себестоимость ЖКУ оказывает оптимальная, с позиций потребителя, политика жилищно-коммунального обеспечения. Объективно данная политика

заключается в рациональном разделении труда между поставщиками, посредниками и потребителями. В то же время приоритетом в таких отношениях должны быть интересы потребителя. Такая постановка вопроса ведет к повышению качества логистического обеспечения субъектов процесса товародвижения и к снижению себестоимости логистических услуг, что благоприятно сказывается на протекании процесса товародвижения.

В свою очередь, процесс реализации целей и задач управляющей компании может быть представлен сетевой моделью (рис. 2), которая включает:

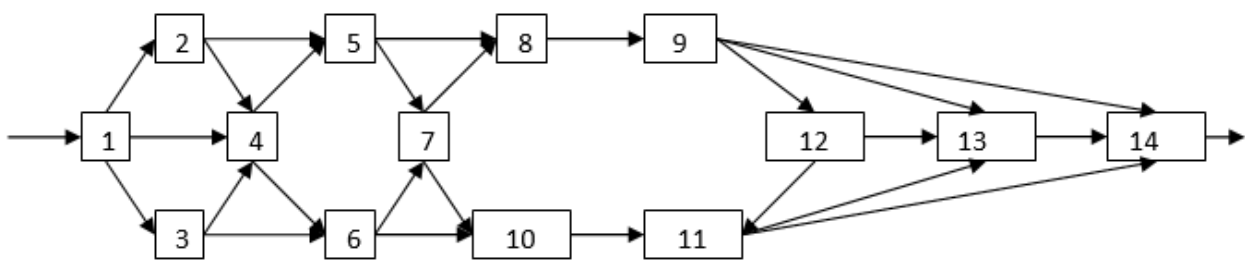


Рис. 2. Сетевая модель функционирования управляющей компании

- 1) разработку целей и задач обеспечения ЖКУ и ресурсами;
- 2) прием и обработку заказов потребителей;
- 3) подготовку ресурсов к использованию;
- 4) разработку технико-технологических и организационно-экономических мероприятий по обеспечению;
- 5) организацию выполнения заказов потребителей на ЖКУ;
- 6) технико-технологические нормы и нормативы выполнения заказов;
- 7) учет, контроль и регулирование выполнения договорных обязательств и заказов потребителей;
- 8) проведение рейдов комиссии по качеству и культуре производства;
- 9) организацию проведения «Дней качества» в подразделениях по жилищно-коммунальному обеспечению;
- 10) контроль за качеством работы исполнителей в подразделениях;
- 11) разработку мероприятий по улучшению качества работы специализированных подразделений;
- 12) оценку качества работы коллективов подразделений и их поощрение;
- 13) совершенствование системы управления качеством;
- 14) разработку мероприятий по взаимодействию системы с факторами макросреды.

Рассматривая ЖКХ как составную часть сферы услуг в целом, то можно отметить достаточно устойчивую тенденцию занятости в данной сфере экономически развитых стран (табл. 1).

Таблица 1

Занятость в сфере услуг по странам, % от общей занятости [3, с. 67]

Виды услуг	Год	США	Великобритания	Нидерланды	ФРГ	Швеция
Производственные	1980	6.4	4.4	3.4	3.5	4.2
	2015	12.6	9.5	7.2	6.4	10.5
Распределительные	1980	22.2	20.6	17.5	19.4	20.4
	2015	21.4	21.4	18.0	19.1	21.1
Персональные	1980	11.3	8.0	7.4	8.4	8.5
	2015	12.4	9.9	7.8	6.1	8.3
Социальные	1980	21.2	15.8	10.3	16.3	14.7
	2015	25.8	24.6	21.3	35.3	27.6
Всего	1980	61.1	48.8	38.6	47.7	47.6
	2015	72.3	65.3	54.2	66.9	67.5

Как видно из таблицы 1, уже к середине 90-х годов прошлого столетия в сфере услуг зарубежных стран было занято более половины экономически активного населения.

Используя эффективную систему обеспечения, в странах Западной Европы, США и Японии изыскивают новые оптимальные варианты обслуживания потребителей: по количеству и качеству предоставляемых услуг и ресурсов. В сфере ЖКХ были найдены резервы, компенсирующие расходы по удовлетворению постоянно растущих запросов потребителей. Дополнительные расходы возмещаются за счет оптимального размещения структур обслуживания населения, комплексного и структурированного обслуживания, внедрения новых технологий в ЖКХ и т. п. Было подсчитано, например, что 1 долл. США, вложенный в усовершенствование системы ЖКХ, приносит 15 долл. чистой прибыли [3, с. 115].

На основании достигнутого качества обеспечения в ЖКХ формируется и определенный уровень обслуживания потребителей, при расчете которого можно воспользоваться методикой, предложенной Е.К. Николайчуком [4, с. 194]. Расчет данного показателя выполняют по следующей формуле:

$$\eta = \frac{m}{M} \times 100\% , \quad (1)$$

где η – уровень обслуживания потребителей в ЖКХ;

M – количественная оценка теоретически возможного объема обслуживания в ЖКХ;

m – количественная оценка фактически оказываемого объема обслуживания в ЖКХ.

Для оценки уровня обслуживания в ЖКХ выбираются наиболее значимые виды услуг, то есть услуги, оказание которых сопряжено со значительными затратами, а неоказание – с существенными потерями на рынке.

Уровень обслуживания можно оценивать, сопоставляя время на выполнение фактически оказываемых в процессе реализации ЖКУ со временем, которое необходимо было бы затратить в случае оказания всего комплекса возможных услуг в процессе той же реализации. Расчет выполняют по следующей формуле:

$$\eta = \frac{\sum_{i=1}^n t_i}{\sum_{i=1}^N t_i} \times 100, \quad (2)$$

где N – количество логистических услуг, которое потенциально может быть оказано;

n – фактическое количество оказываемых ЖКУ;

t_i – время на выполнение i -й услуги;

n

$\sum_{i=1}^n t_i$ – суммарное время, фактически затрачиваемое на оказание услуг;

$i=1$

N

$\sum_{i=1}^N t_i$ – суммарное время, которое теоретически может быть затрачено на выполнение всего комплекса возможных ЖКУ

Обобщая изложенное, алгоритм комплексных действий, направленных на формирование оптимальной системы управления качеством обеспечения потребителей управляющей компании может выглядеть следующим образом:

1. Детализированная сегментация услуг и ресурсов с выделением особенностей потребления, требований по качеству, ассортименту и объемам;

2. Определение структуры основного (базового) комплекса производимых услуг и структуры дополнительных (вспомогательных) услуг, предлагаемых потребителям;

3. Установление приоритетов в основном и вспомогательном комплексах обеспечения. Определение условий и параметров их действия. Разработка проектов функциональной деятельности в нормальных, нестандартных и чрезвычайных ситуациях.

4. Оценка (и переоценка) качества производимых услуг и ресурсов. Установление причинно-следственных связей между уровнем обслуживания и себестоимостью услуг и ресурсов.

5. Унификация услуг и выработка основных критериев стандартов при локализации обслуживания по отдельным сегментам рынка.

6. Определение различных уровней обеспечения в зависимости от требований и контингента потребителей.

На этапе внедрения результатов, осуществляется реализация этого плана, обеспечивающего повышение качества обеспечения потребителей управляющей компанией.

Список литературы

1. Дерябина Е.В. Проблемы трансформации организации и управления трудом в ЖЭХ России: теория и методология / Е.В. Дерябина. – Ижевск: Институт компьютерных исследований, 2013. – 158 с.

2. Друкер П.Ф. Эффективное управление. Экономические задачи и оптимальные решения / Пер. с англ. – М.: Фаир-Пресс, 1999. – 288 с.

3. Руководство по вопросам жилищных кондоминиумов в странах с переходной экономикой. Европейская экономическая комиссия ООН. – М., 2014. – 297 с.

4. Самохин А.В. Государственное регулирование сферы управления объектами жилой недвижимости / А.В. Самохин // Вестник гражданских инженеров. – 2013. – №6 (41). – С. 194–199.

5. Проект «Социальный атлас российских регионов» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://atlas.socpol.ru>