

ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ КАК ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ (НА ПРИМЕРЕ СФЕРЫ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ)

Голощапова Татьяна Викторовна¹

Поволжский государственный университет сервиса, г.о. Тольятти.

Аннотация: Статья посвящена исследованию проблем обеспечения качества услуг и конкурентоспособности муниципальных предприятий в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Проведен анализ подходов и принципов повышения качества предоставления жилищно-коммунальных услуг. Предложены различные инструменты обеспечения качества жилищно-коммунальных услуг и, как следствие, повышения конкурентоспособности муниципальных предприятий.

Ключевые слова: качество жилищно-коммунальных услуг, принципа менеджмента качества, автоматизированные системы учета ресурсов.

Анализируя работу сектора жилищно-коммунального хозяйства (далее ЖКХ) экономики России, можно сделать вывод, что данная отрасль достаточно медленно адаптируется к рыночным условиям хозяйствования. Одной из субъективных причин малоактивного поведения организаций жилищно-коммунального сектора является неспособность эффективно и качественно выполнять оказание услуг в новых экономических условиях.

Под качеством жилищно-коммунальных услуг (далее ЖКУ) понимается общая совокупность свойств услуги, определяющих содержание и обслуживание жилищного фонда и коммунальных систем, отражающих степень удовлетворения требований потребителей при эксплуатации жилищно-коммунальных услуг.

В современных условиях качество предоставления жилищно-коммунальных услуг в первую очередь обеспечивает конкурентоспособность предприятий данной сферы. В мировой практике задача о повышении конкурентоспособности поставщиков услуг в ЖКХ может решаться путем добровольной сертификации независимой третьей стороны системы менеджмента организаций жилищно-коммунального хозяйства. Построение системы менеджмента на основе международных стандартов обеспечивает повышение эффективности управления всеми бизнес-процессами, представление ответственности в процессах, их прозрачность и отслеживаемость [2,3].

На сегодняшний день создание системы менеджмента в организациях, которые предоставляют жилищно-коммунальные услуги, является одной из

¹Кандидат экономических наук, доцент кафедры «Многофункциональная экономика и развитие территории» Поволжского государственного университета сервиса.

актуальных задач. Цель создания данной системы - повышение эффективности работы организаций. Для того чтобы предприятие было принято на рынке ЖКУ, необходимо наличие сертификата соответствия, который подтверждает, что система менеджмента качества организации отвечает требованиям стандарта ISO 9001:2015.

Обеспечение качества и удовлетворенности потребителя являются важнейшими условиями предоставления жилищно-коммунальных услуг при существующем росте тарифов. Эффективная система качества должна не только удовлетворять требования и ожидания потребителя, но и защищать интересы исполнителя услуги. Она является надежным инструментом оптимизации затрат и способствует сокращению рисков, связанных с безопасностью и здоровьем людей, потерей имиджа, штрафными санкциями за качество услуги, не соответствующей требованиям потребителя и т.д.

В условиях развития ЖКХ на современном этапе в качестве основного критерия оценки качества ЖКУ является количество жалоб потребителей.

Управление качеством жилищно-коммунальных услуг основывается на системе государственного и внутрипроизводственного контроля за надежностью, безопасностью и соответствием предоставляемых потребителям услуг техническим и санитарным требованиям.

Успешное осуществление общего руководства качеством на этапе предоставления услуги создает значительные возможности для [5]:

- обеспечения взаимодействия людей как одной из решающих составных частей качества услуги;
- улучшения исполнения услуги и удовлетворения требований потребителя;
- повышения производительности, эффективности и сокращения затрат;
- получения конкурентных преимуществ путем повышения репутации организации и культуры в исполнении услуги;
- развития умений и способности персонала;
- стимулирования заинтересованности персонала к повышению качества ЖКУ и удовлетворению требований потребителей.

Многие авторы считают, что при разработке, внедрении и улучшении системы управления качеством эффективнее использовать процессный подход, позволяющий оптимально управлять взаимосвязанными видами деятельности и рационально использовать все виды ресурсов [5].

Участниками общего процесса оказания жилищно-коммунальных услуг являются заказчики, управляющая организация, подрядные организации, исполнители муниципального заказа на поставку товаров, работ, услуг для муниципальных нужд, потребители услуг, которые вступают в регулируемые договорные отношения. При организации контроля качества и безопасности на предприятиях ЖКХ необходимо исходить из четырех стадий продукции на пути к потребителю: разработка, изготовление, эксплуатация, утилизация. Для каждой из них должны быть определены адекватные механизмы контроля, в

наибольшей степени обеспечивающие сохранение достигнутого уровня качества продукции при рационализации затрат.

На каждом этапе главную роль в обеспечении качества и безопасности играет внедрение и сертификация систем управления качеством на предприятиях, оказывающих жилищно-коммунальные услуги. Сертификация жилищно-коммунальных услуг направлена на подтверждение экологических и технических требований, требований безопасности путем комплексной оценки системы управления качеством предприятия. Сертификация системы менеджмента качества на предприятиях в жилищно-коммунальной сфере может быть обеспечена при условии реализации системного подхода. Качество такой реализации в большей степени зависит от того, насколько правильно будут обозначены наиболее важные параметры системы.

Согласно процессной модели, указанной в стандарте ISO 9001:2015, организация должна определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение в рамках организации, а также [4]:

- определять требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов;
- определять последовательность и взаимодействие этих процессов;
- определять и применять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими;
- определять ресурсы, необходимые для этих процессов, и обеспечить их доступность;
- распределять обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов;
- учитывать риски и возможности;
- оценивать эти процессы и вносить любые изменения, необходимые для обеспечения того, что процессы достигают намеченных результатов;
- улучшать процессы и систему менеджмента качества.

Данный стандарт основан на принципах менеджмента качества, описанных в ИСО 9000. Описание включает формулировку каждого принципа и обоснование, почему принцип важен для организации, а также некоторые примеры преимуществ, связанных с принципом, и примеры типичных действий по улучшению результатов деятельности организации при применении принципа.

Принципы менеджмента качества: ориентация на потребителя; лидерство; взаимодействие людей; процессный подход; улучшение; принятие решений, основанных на свидетельствах; менеджмент взаимоотношений [1,4].

Исходя из вышеперечисленных принципов, которые указаны в стандарте ISO 9001:2015, в таблице 1 можно выделить следующие принципы качественного менеджмента предприятий жилищно-коммунального хозяйства.

Таблица 1 - Принципы менеджмента качества, применяемые на предприятиях в сфере ЖКХ

№ п/п	Принципы	Описание
1	2	3
1	Ориентация на потребителя ЖКУ	Данный принцип предполагает анализ требований потребителя, к качеству предоставляемых жилищно-коммунальных услуг, и управление всей деятельностью обслуживающего предприятия так, чтобы обеспечить максимальную степень удовлетворения этих требований.
2	Конкурентоспособность	Предполагает формирование активной и ответственной позиции у всех заинтересованных сторон, а также уход от командно-рыночного стиля управления в сфере жилищно-коммунального хозяйства.
3	Повышение квалификации персонала	Суть данного подхода состоит в привлечении сотрудников управляющих компаний к созданию систем менеджмента качества, а также к ответственности за оказанные услуги.
4	Процессный подход	С помощью данного принципа достигается прозрачность деятельности управляющих компаний, при этом анализируются показатели входа и выхода каждого процесса и устанавливаются точки контроля. Процессный подход так же фокусирует внимание на проблеме качества предоставляемых услуг и снижении имеющихся потерь и издержек.
5	Системный подход	Предполагает рассмотрение деятельности предприятия как систему взаимосвязанных процессов, в которой осуществляется управление как процессами, так и связями.
6	Постоянные нововведения	Принцип является базовым и формирует основу для повышения удовлетворенности потребителей, собственников и др.
7	Управление в реальном режиме времени	Этот принцип определяет установку на сбор, обработку статистических данных и сведений о поставщиках жилищно-коммунальных услуг.

На современном этапе развития организаций жилищно-коммунального хозяйства залог успешного решения проблемы эффективного управления качеством услуг находит свое отражение в функционировании нескольких взаимосвязанных между собой систем управления – бюджетирования, менеджмента качества, управления персоналом, но при реализации проектов создания и совершенствования систем управления часто не упоминают системный подход. Для решения этой проблемы целесообразна разработка механизмов мониторинга соответствия деятельности и качества жилищно-коммунальных услуг установленным требованиям, а также механизмов улучшения координирующих и предупреждающих действий.

Общая тенденция развития и роста эффективности обмена информацией приводит к возникновению на рынке большего количества сетевых организаций.

Конкуренция на рынке приводит к лидерству компаний, у которых имеется большой выбор услуг, обеспечить который без применения автоматизированных систем учета и контроля не всегда представляется возможным. В последнее время эти автоматизированные системы коммерческого учета ресурсов набирают популярность, становятся более востребованными и экономически целесообразными в случае внедрения.

Автоматизированные системы могут предложить альтернативные решения проблем, такие как:

- организация дистанционного считывания показаний индивидуальных и коллективных (общедомовых) приборов учета через специальное программное обеспечение;

- возможность оснащения приборов учета устройствами для считывания с них показаний на машинные носители информации (ноутбуки, мобильные терминалы), а самих контроллеров - переносными устройствами (пультами) для осуществления этого считывания. Таким образом, контроллеры лишаются возможности изменять показания счетчиков и предоставляют в центральную диспетчерскую достоверные данные.

В мировом сообществе такие системы обозначаются «AMR system». При создании подобных систем были соблюдены два основных подхода: система должна окупаться и обеспечивать повышенную надежность функционирования. В настоящий момент такие системы уже существуют, производятся серийно и их массово внедряют во многих развивающихся странах. В настоящий момент наиболее распространенной техникой связи AMR во всем мире является радиосвязь, а следом за ней идет технология PLC-связи.

По итогам выявленных проблем и недостатков в обеспечении качеством услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства можно сделать выводы и необходимости повышения конкурентоспособности предприятия на основе внедрения систем менеджмента качества, а также применения автоматизированных систем учета и контроля использования ресурсов.

Список использованных источников:

1. Жилищный кодекс Российской Федерации от 29.12.2004 № 188-ФЗ / Справочно-правовая система «Консультант Плюс» : [Электронный ресурс] / Компания «Консультант»
2. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» [Текст] // Собр.законодательства. – 2011. – №22. – ст.3168
3. Услуги жилищно-коммунального хозяйства и управления многоквартирными домами. Коммунальные услуги. Общие требования : ГОСТ Р51617-2014 [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

4. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь [Текст] :ГОСТ ISO 9000-2015// КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

5. Тебекин А.В. Управление качеством [Текст] // А.В. Тебекин. – М.: Юрайт, 2017. – 371 с.

ОБЗОР СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ РЫНКА ИПОТЕЧНОГО КРЕДИТОВАНИЯ С ЦЕЛЮ УВЕЛИЧЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ РЕСУРСОВ КОММЕРЧЕСКИХ БАНКОВ

Горбунова Оксана Александровна¹, Кравченко Оксана Викторовна²
Самарский университет государственного управления «Международный
институт рынка», г. Самара

Аннотация: Статья посвящена исследованию рынка ипотечного кредитования. Рассмотрены нюансы ипотечного кредитования, проанализирована стратегия увеличения финансовых ресурсов коммерческих банков за счет развития ипотечного кредитования в Российской Федерации. Представлены пути решения проблем развития ипотечного кредитования в стране.

Ключевые слова: стратегия, финансовые ресурсы, ипотека, коммерческие банки.

В жизни населения нашей страны значительную роль играет рынок ипотечного кредитования. Это связано с тем, что средства у большинства жителей пребывают на максимально низкой степени, в тот момент как стоимость на недвижимое имущество из-за большого спроса возвышенны, вследствие чего далеко не каждый житель РФ способен обрести жилую площадь.

Решить данную проблему помогает рынок ипотечного кредитования, ведь именно он может дать шанс приобрести жилую площадь нуждающимся в нем лицам. По этой причине развитие ипотечного кредитования обладает социальное значимостью.

Всего на данный момент функционирует 410 кредитные организации, которые выдают ипотечные жилищные кредиты. Из них наибольшая часть

¹Кандидат экономических наук, доцент кафедры менеджмента Самарского университета государственного управления «Международный институт рынка».

²Кандидат экономических наук, доцент кафедры экономики и кадастра Самарского университета государственного управления «Международный институт рынка».