

УДК 332.8:64.011.8

Гончарова З.В.

*кандидат економічних наук, доцент кафедри управління проектами
в міському господарстві і будівництві
Харківського національного університету міського господарства
імені О.М. Бекетова*

МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ В ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ РЕГІОНІВ

QUALITY MANAGEMENT OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES OF THE REGION

АНОТАЦІЯ

Стаття присвячена дослідженню поняття якості з позиції основних суб'єктів ринку житлово-комунальних послуг в контексті реформування житлово-комунального господарства регіонів. Визначено, що реформування житлово-комунального господарства регіонів України повинно ґрунтуватися на застосуванні системи менеджменту якості житлово-комунальних послуг не тільки на етапах життєвого циклу послуг, але й на всіх рівнях управління галуззю. Обґрунтовано та рекомендовано застосовувати «проектний трикутник» для розгляду поняття якості житлово-комунальних послуг в програмах галузі.

Ключові слова: менеджмент якості, петля якості, житлово-комунальне господарство, регіон, споживачі послуг, виробники, органи місцевого самоврядування.

АННОТАЦИЯ

Статья посвящена исследованию понятия качества с позиции основных субъектов рынка жилищно-коммунальных услуг в контексте реформирования жилищно-коммунального хозяйства регионов. Определено, что реформирование жилищно-коммунального хозяйства регионов Украины должно основываться на внедрении системы менеджмента качества жилищно-коммунальных услуг не только на этапах жизненного цикла услуг, но и на всех уровнях управления отраслью. Обосновано и рекомендовано применение «проектного треугольника» для рассмотрения понятия качества жилищно-коммунальных услуг в программах отрасли.

Ключевые слова: менеджмент качества, петля качества, жилищно-коммунальное хозяйство, регион, потребители услуг, производители, органы местного самоуправления.

ANNOTATION

The article investigates the concept of quality from the perspective of the main subjects of the market of housing and communal services in the context of reforming housing and communal services of the regions. It was determined that the reform of housing and communal services of Ukraine's regions should be based on the implementation of the quality management system of housing and communal services, not only on the stages of the life cycle of services, but also at all levels of the industry. It substantiates and recommends the use of «project triangle» for the consideration of the concept of quality of housing and communal services sector in the programs.

Keywords: quality management, quality loop, housing and communal services, region, consumers of services, manufacturers, local governments.

Постановка проблеми. На сучасному етапі розвитку суспільства рівень та якість товарів, послуг виступає індикатором комфорту та безпеки життя населення, а також є одним з головних чинників впливу на розвиток економіки країни і основним критерієм формування конкурентоспроможності підприємств [1, с. 30]. Слід зазначити, що саме конкурентоспроможність

свідчить про можливість підприємства існувати на сучасному ринку. Тому в ринкових умовах господарювання кожне підприємство незалежно від галузі, в якій воно функціонує, активно веде пошук шляхів підвищення якості своїх товарів, послуг, які будуть конкурентоспроможними на ринку.

Сьогодні серед учасників ринкових відносин споживач виступає ключовою фігурою, тому що якість продукції формується під впливом потреб різноманітних категорій споживачів. Слід зазначити, що головне бажання споживачів – це отримання товарів, послуг такої якості, яка відповідає їх потребам, за сприятливою ціною та у встановлений термін. В умовах ринку завоювання споживача можливе тільки через пропозицію товарів і послуг високої якості, що згодом стає все більш важче, тому що споживачі стають усе більш розбірливими, а їх вимоги до якості постійно зростають.

Однак суперечлива ситуація спостерігається в процесі реформування і розвитку житлово-комунального господарства (ЖКГ). Тарифи на житлово-комунальні послуги (ЖКП) постійно зростають, а вимоги споживачів до підприємств галузі й органів місцевого самоврядування стосовно відповідності якості фактично наданих ЖКП встановленим нормативам і національним стандартам не задовольняються. При цьому відзначимо, що, враховуючи специфіку функціонування ЖКГ, в більшості випадків споживачі не в змозі відмовитися від постачальників ЖКП. Отже, у сучасних умовах підвищення тарифів на ЖКП відбувається в умовах низької якості послуг, невисокої платоспроможності споживачів і, як наслідок, наявності їх заборгованості.

Враховуючи вищевикладене, в рамках регіонального розвитку особливої значущості для органів місцевого самоврядування і підприємств житлово-комунального господарства набуває питання менеджменту якості ЖКП, тобто забезпечення населення ЖКП дійсно належного рівня та якості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вагомий внесок у визначення поняття якості, розвитку менеджменту якості та його застосування на підприємствах (організаціях) внесли як зарубіжні, так і вітчизняні вчені-економіс-

ти: Г.Г. Азгальдов, А.В. Гличев, Е. Демінг, Дж. Джуран, К. Ісікава, Ф. Кросбі, І.І. Мазур, В.М. Мішин, А. Фейгенбаум, В.Д. Шапіро, Г. Тагуті та ін.

Серед праць, присвячених питанню реформування і розвитку житлово-комунального господарства на державному та регіональному рівнях в умовах трансформаційного періоду економіки країн СНД слід відзначити роботи В.М. Бабаєва, П.Т. Бубенко, В.В. Бузирьова, З.В. Герасимчук, О.В. Димченко, А.В. Єрмішиної, О.А. Карлової, Т.М. Качали, В.М. Кудрова, Р. Мартусевича, Т.Д. Миронової, Г.І. Онищука, Є.Ф. Петрової, Г. Поляковського, С.Б. Сіваєва, Г.М. Семчука, В.І. Тітяєва, В.І. Торкатюка, Т.П. Юр'євої та ін.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми. Однак, незважаючи на високий ступінь вивчення розглянутих питань, вченими недостатньо розглянуто теоретичні і практичні питання впровадження системи менеджменту якості на підприємствах ЖКГ в українських реаліях, недостатньо розкриті питання контролю якості наданих ЖКП споживачам в регіонах та проблеми, що виникають під час їх обслуговування.

Мета статті. Визначення особливостей процесів формування менеджменту якості на всіх етапах життєвого циклу ЖКП та дослідження питання зв'язку якості реформування ЖКГ регіону і якості надання ЖКП споживачам.

Виклад основного матеріалу. В процесі життєдіяльності людина стикається з такою багатоаспектною категорією, як якість, яку можна розглядати з різних позицій: філософської, соціальної, технічної, правової, економічної [1, с. 9]. Так, наприклад, якість як економічна категорія відображає сукупність характеристик продукції або послуги щодо її здатності задовольнити встановлені та передбачені потреби споживачів [1, с. 11; 2].

У дослідженні наша увага буде зосереджена на понятті «якість в ЖКГ», оскільки якість та задоволення потреб населення (споживачів) виступає однією з головних цілей в процесі реформування і розвитку галузі. У цьому зв'язку не можна не відзначити проголошене прем'єр-міністром України А. Яценюком головне завдання для комунальних служб на 2015 р. – поліпшення якості комунальних послуг [3].

В ході часового ретроспективного дослідження було визначено, що важливе значення мають вимоги до якості, які постійно змінюються, підвищуються з розвитком науково-технічного прогресу, підвищенням рівня життя та, відповідно, попиту на продукцію, послуги [1, с. 8]. Варто відзначити, що в умовах командно-адміністративної економіки якість розглядалась з позицій виробника, а в умовах ринкової економіки – з позицій споживача [4, с. 15].

В ході дослідження визначено, що в процесі реформування і розвитку ЖКГ трактування поняття якості носить дискусійний характер,

оскільки є деякі відмінності у його визначенні з позиції основних суб'єктів ринку ЖКП (виробників послуг, посередників, споживачів послуг, органів влади).

Відзначимо, що якість з погляду споживача визначається відповідністю послуг певним вимогам: стандартам, технічним умовам, потребам самих споживачів. З позиції виробника, посередника важливо забезпечення якості наданої послуги, що вимагає від них певних організаційних і виробничих заходів.

Особливої уваги набуває якість з погляду органів влади. На регіональному рівні саме органи місцевого самоврядування (ОМС) безпосередньо взаємодіють з населенням (споживачами), підприємствами, установами і організаціями різних форм власності, формують нормативно-правову базу, визначають механізми реалізації управлінських рішень. Законом України «Про житлово-комунальні послуги» (№ 1875-IV від 24.06.2004 р.) практично вся відповідальність за функціонування ЖКГ була передана ОМС (визначення переліку ЖКП, які надаються на конкурсних засадах, порядок формування та затвердження цін/тарифів на ЖКП в розмірі економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво та ін.).

В ході дослідження неможливо залишити поза увагою розпочатий у 2014 р. процес повної децентралізації влади, сутність якого полягає у розширенні повноважень ОМС. Отже, в сучасних умовах змін, які відбуваються в економіці України, головне завдання Міністерства житлово-комунального господарства у напрямку подальшого реформування галузі на центральному рівні – це надання ОМС інструментів та можливостей для залучення інвестицій у розвиток ЖКГ регіонів, надання державних гарантій при залученні кредитів від міжнародних фінансових організацій тощо [5].

Виходячи з вищесказаного, впливає, що ОМС суміщають функції власника майна, управління майном ЖКГ та регулювання діяльності суб'єктів галузі, і, як наслідок, відбувається конфлікт інтересів стосовно забезпечення споживачів якісними ЖКП за доступними цінами, а підприємства галузі – сприятливими умовами для здійснення ефективної фінансово-господарської діяльності.

Слід зазначити, що на якість ЖКП впливає безліч зовнішніх та внутрішніх факторів, а сама система якості пов'язана з усіма видами діяльності, що обумовлюють якість послуги, та її дією, що поширюється на всі етапи життєвого циклу послуг і процеси – від початкового виявлення потреб ринку до кінцевого задоволення встановлених вимог. Житлово-комунальне господарство є однією з важливих складових соціальної інфраструктури, специфічна діяльність якого залежить від місцевих умов та проявляється в характері експлуатації будинків, нерівномірності споживання послуг, неможливості накопичення, зберігання і транспортування по-

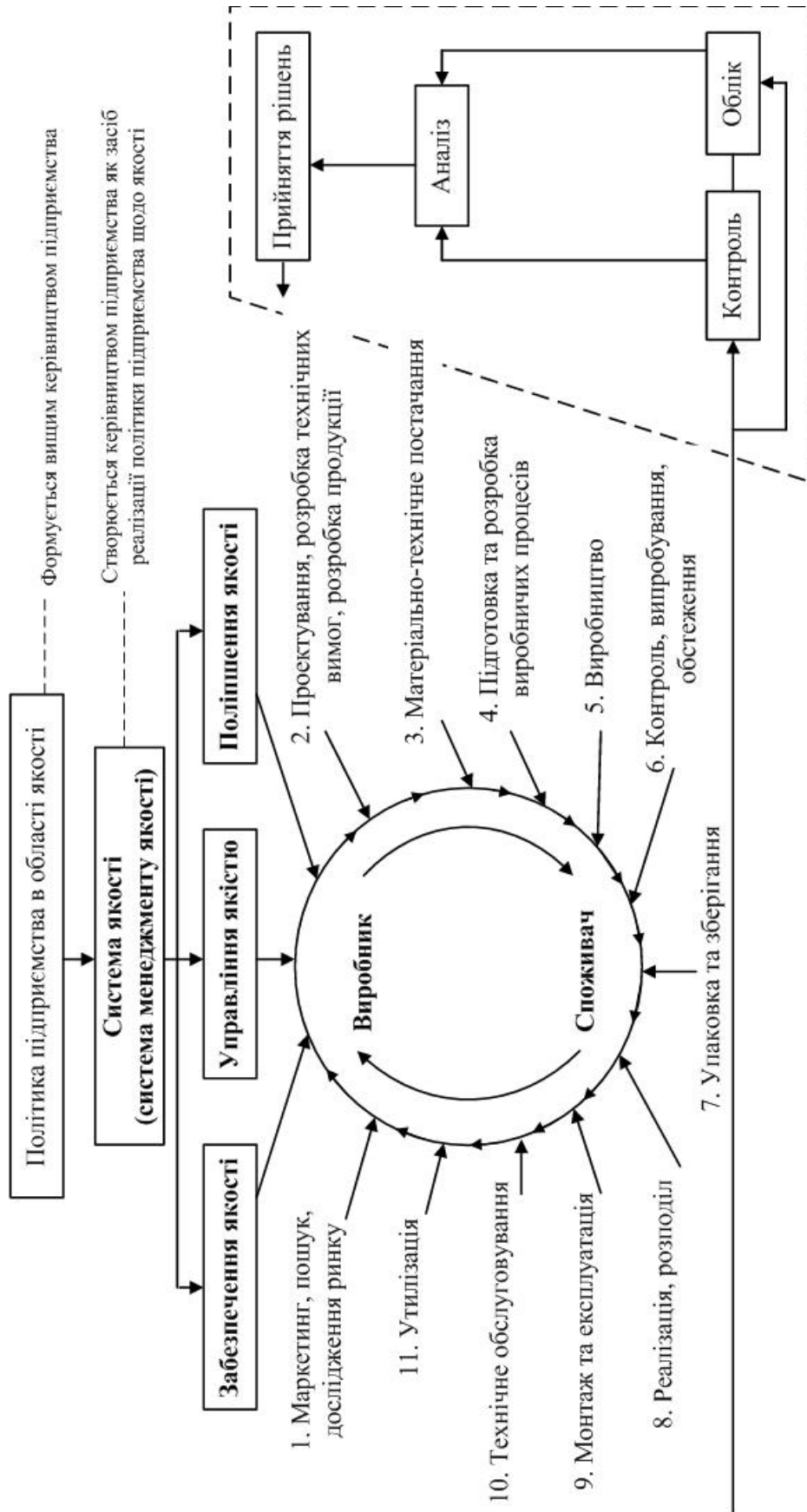


Рис. 1. «Петля якості» в системі менеджменту якості [1, с. 19; 4, с. 67; 6; 7, с. 35]

слуг, труднощах у визначенні якісних показників послуг, нерозривному зв'язку послуги та її виробника тощо. Отже, ми дійшли висновку, що розглядати якість тільки з однієї позиції не можна. Це пов'язано з тим, що кожен вид ЖКП має свої різноманітні фізичні властивості і специфічні особливості життєвого циклу, які зафіксовано в стандартах і діючих технічних умовах, визначається певними техніко-економічними параметрами (споживчими властивостями) і концентрується у споживчій вартості послуги (тарифу).

З цього випливає, що формування якості ЖКП на всіх етапах його життєвого циклу – від виготовлення до споживання – повинно досягатися за допомогою єдиної системи управління якістю (менеджмент якості).

Виходячи як з теорії, так і з практики інших країн, фундамент сучасної концепції загального менеджменту якості сформували такі вчені, як Е. Демінг, Дж. Джуран, Ф. Кросбі, К. Ісікава, А. Фейгенбаум, а сутність управління якістю продукцією найбільш повно відбивають такі поняття, як «петля якості», «спіраль якості», коло Демінга. Слід зазначити, що в основі більшості систем менеджменту якості лежить петля якості, яка характеризує життєвий цикл продукції й включає 11 етапів, або стадій, життєвого циклу продукту (рис. 1), на кожній з яких повинна проводитися оцінка якості.

Враховуючи, що ЖКП є життєво необхідною потребою для споживача, від якої практично неможливо відмовитися, а сам споживач ЖКП практично не має вибору виконавців послуг, петля якості в ЖКГ має специфічні особливості. Наприклад, етап пакування та зберігання (рис. 1) в ЖКГ можуть бути використані частково, оскільки продукція комунальних підприємств переважно не може накопичуватися на складі і надається безпосередньо споживачам. Це, в свою чергу, ставить роботу підприємств в безпосередню залежність від попиту споживачів, а також від коливання цього попиту за сезонами, днями тижня, годинами доби. При цьому виробнича потужність підприємств має бути достатньою для задоволення потреб споживачів у періоди найбільшого попиту.

Відповідну специфіку виявляють такі характерні риси підприємств ЖКГ, як зв'язок виробництва і споживання послуг, однотипність послуг, локальність обслуговування, органічний зв'язок між підприємствами галузі та інше. Окремо слід відзначити, що споживачам послуги надаються за ціною незалежно від її якості, тому для більшості підприємств відкривається можливість надавати послуги нижчої якості без зниження відпускних цін. Також досить актуальним є питання підвищення рівня оплати споживачами отриманих послуг.

Відзначимо, що сучасне управління якістю виходить з того, що діяльність по управлінню якістю не може бути ефективною після того, як продукція вироблена, ця діяльність повинна

здійснюватися в ході виробництва продукції. Важливе місце посідає також діяльність по забезпеченню якості, яка передуює процесу виробництва [4, с. 28].

Таким чином, на рівні підприємств ЖКГ менеджмент якості полягає у встановленні рівня якості послуг на стадії планування, забезпеченні на стадії виробництва та підтримуванні на стадії споживання.

Сутність будь-якого управління полягає у прийнятті ефективних управлінських рішень, які розробляються на підставі порівняння інформації про фактичний стан об'єкта з характеристиками, що задані програмою управління, з наступною реалізацією рішень на об'єкті управління.

Отже, функції, які здійснюють органи влади на державному, регіональному, галузевому рівнях стосовно менеджменту якості ЖКП, розкриваються у відповідних законодавчих та нормативно-правових документах: концепціях, програмах, постановах тощо.

Необхідно також зазначити, що програми реформування і розвитку ЖКГ, що виступають своєрідними осередками реалізації стратегії дії ОМС, дають змогу не тільки об'єднати зусилля зацікавлених сторін для визначення цілей, пріоритетних напрямків розвитку ЖКГ (згідно з державною політикою), враховуючи місцеву специфіку, але й сконцентрувати необхідні ресурси для розв'язання певних проблем галузі.

Для розгляду поняття якості ЖКП у програмах реформування і розвитку галузі є доцільним застосовувати «проектний трикутник» [8]. Відзначимо, що ефективна реалізація програм реформування і розвитку галузі залежить від виконання сукупності запланованих заходів (проектів) в її складі, а, отже, від проектних (програмних) параметрів. Цей трикутник виступає своєрідним «трикутником якості надання житлово-комунальних послуг», який має наступні сторони (рис. 2):

- термін виконання етапів програми (заходів програми);
- обсяги фінансування – джерела фінансування заходів програми;
- напрями / завдання / заходи програми з реалізації державної політики [8].

Вагомим елементом трикутника виступає якість наданих ЖКП – результат реалізації (виконання) програми галузі, діяльності суб'єктів ЖКГ та очікування споживачів послуг (населення). Саме споживачі оцінюють якість надання ЖКП, висловлюючи своє задоволення (невдоволення) щодо якості послуг. Основним завданням щодо ефективної реалізації програм реформування і розвитку галузі є встановлення балансу між всіма елементами трикутника та проведення моніторингу з метою забезпечення контролю за ефективністю прийняття управлінських рішень. Усі зміни, які вносяться в один з елементів трикутника, впливають на якість та фіксуються в системі моніторингу. Виходя-

чи з цього, визначені програмні параметри трикутника в програмах реформування і розвитку галузі збалансовані ОМС для досягнення цілей (якість ЖКП) державної політики реформування і розвитку галузі. Зміна визначених параметрів (невиконання або часткове виконання запланованих заходів у відповідні терміни та ін.) впливає на процес реформування і розвитку галузі, а отже, на досягнення якості ЖКП [8].



Рис. 2. «Трикутник якості надання житлово-комунальних послуг» (розроблено автором за даними [8–11])

Наприклад, в процесі розробки «Програми реформування і розвитку житлово-комунального господарства Харківської області на 2010–2014 роки» розраховано основні очікувані результати (оцінка ступеня досягнення очікуваних результатів реалізації програми) виконання завдань програми. Визначення в програмі конкретних завдань і заходів сприяло поступовому доцільному реформуванню і розвитку галузі, здійсненню чіткого контролю за їх виконанням, цільовим виділенням обсягів фінансування та витратами цих коштів в районах і містах, а також систематизації інформації та використанні її для аналізу і прийняття управлінських рішень. Слід зазначити, що на основі досягнення саме цих розрахованих показників визначалась ефективність реалізації завдань, заходів і програми взагалі.

На сьогодні Закон України «Про загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2009–2014 роки» (від 11.06.2009 р. № 1511-VI) фактично втратив чинність, а реформа житлово-комунального господарства не входить до першочергових, відповідно до Указу Президента України «Про стратегію сталого розвитку «Україна – 2020» (№ 5/2015 від 12.01.2015 р.), тому вважаємо доцільним визначення проектних (програмних) параметрів розвитку галузі

та розробку дієвого механізму державної підтримки ЖКГ на регіональному рівні.

Висновки. У сучасних умовах жорсткої конкурентної боротьби за споживачів підприємства прагнуть до підвищення якості своєї продукції з метою утримання та задоволення клієнта. Проведене дослідження дозволило визначити, що якість виступає основою узгодженості інтересів основних суб'єктів ринку житлово-комунальних послуг і є результатом реалізації програм реформування і розвитку галузі як на державному, так і на регіональному рівнях.

Таким чином, реформування житлово-комунального господарства регіонів України повинне ґрунтуватися на систематичному підвищенні якості житлово-комунальних послуг та впровадженні єдиної ефективної системи менеджменту якості житлово-комунальних послуг на всіх етапах життєвого циклу та рівнях управління галуззю.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: [навч. посіб.] / [О.Ю. Давидова, І.М. Писаревський, Р.С. Ладженська] // Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2012. – 414 с.
2. Словник термінів і понять, що вживаються у чинних нормативно-правових актах України / Упоряд. О.В. Богачова, К.С. Винокуров та ін. – К.: Оріяни, 1999. – 502 с.
3. Кабмін обіцяє удешевити якість комунальних послуг після подняття тарифів // Финансовый портал «Минфин» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.minfin.com.ua/2015/04/08/6700207.
4. Кузнецова Н.В. Управление качеством: [учеб. пособ.] / Н.В. Кузнецова. – М.: Флинта: МПСИ, 2009. – 360 с.
5. Реформування ЖКГ ляже на плечі регіонів // Інформаційне агентство «Україна Комунальна» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: jkg-portal.com.ua/publication.
6. Клименко С.М. Управління конкурентоспроможністю підприємства: [навч. посіб.] / С.М. Клименко, О.С. Дуброва. – К.: КНЕУ, 2008. – 520 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://posibniki.com.ua/>.
7. Вашуков Ю.А. Основы обеспечения качества в машиностроении: [учеб. пособие] / Ю.А. Вашуков. – Самара: Изд-во Самар. гос. аэрокосм. ун-та, 2012. – 76 с.
8. Семенов В.Т. Мониторинг як ефективний механізм управління реалізацією програм у сфері житлово-комунального господарства / В.Т. Семенов, З.В. Гончарова // Комунальное хозяйство городов: [науч.-техн. сб.]. – К.: Техніка, 2008. – Вып. 82. – С. 14–23.
9. Мазур И.И. Управление проектами: [учеб. пособ.] / [И.И. Мазур, В.Д. Шапиро, Н.Г. Ольдерогге]; под общ. ред. И.И. Мазура; 2-е изд. – М.: Омега-Л, 2004. – 664 с.
10. Азаров Н.Я. Механизмы управления программами развития: [монография] / [Н.Я. Азаров, Ф.А. Ярошенко, С.Д. Бушуев]. – К.: Саммит-Книга, 2011. – 528 с.
11. Скопин И.Н. Основы менеджмента программных проектов / И.Н. Скопин [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.intuit.ru/department/se/msd/4/3.html>.