

ПОЧЁТНАЯ А.А., гр. ЕК-10(а)
Науч. рук. Коломыцева А.О., к.е.н., доц.
Донецкий национальный технический университет,
г. Донецк

РАЗРАБОТКА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ПРЕДПРИЯТИЙ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЙ СФЕРЫ

Изучена сфера ЖКХ услуг как система управления качеством и рассмотрена системная категория «качество» как критерий управления, а также представлены рекомендации по управлению качеством.

Актуальность. Жилищно-коммунальное хозяйство Украины в настоящее время преодолевает большие сложности в выполнении своей миссии, поскольку его предприятия работают на устаревшей, изношенной технической базе, платёжная дисциплина потребителей его услуг нестабильна, финансовых средств едва достаточно на эксплуатационные периоды. В качестве причин практически кризисного состояния отрасли учёные и управленцы показывают высокий уровень монополизма, несовершенную экономическую модель, устранение государства от финансовой поддержки предприятий ЖКХ, нормативно-правовые барьеры на пути развития. Изменить ситуацию, мобилизовать внутренние ресурсы отрасли, привлечь инвестиции могут только кардинальные реформационные меры.

Цель исследования. Целью работы является развитие теоретических и методологических принципов и положений по совершенствованию управления деятельностью организаций и предприятий жилищного и коммунального комплексов, направленных на развитие жизнеобеспечения города и повышение качества услуг населению.

Основная часть. Кибернетика как наука об управлении имеет объектом своего изучения управляющие системы. Для того чтобы в системе могли протекать процессы управления она должна обладать определенной степенью сложности [1]. С другой стороны, осуществление процессов управления в системе имеет смысл только в том случае, если эта система изменяется, т.е. если речь идет о динамической системе. Одной из таких систем является жилищно-коммунальный комплекс государства, который на современном этапе требует усовершенствования путем реформирования [2].

Эффект ускорения реформ во многом зависит от комплексности управляемых воздействием и от их постоянства. В разработанной модели управления объединены два известных подхода: управление целями и управление конечными результатами.

Представленная модель достаточно подробно раскрывает сущность современной системы управления ЖКХ, которая направлена на повышение качества обслуживания потребителей. Модель состоит из четырех базовых функциональных подсистем синхронно, последовательно и взаимосвязано работающих для реализации конечной цели управления (рис.1).

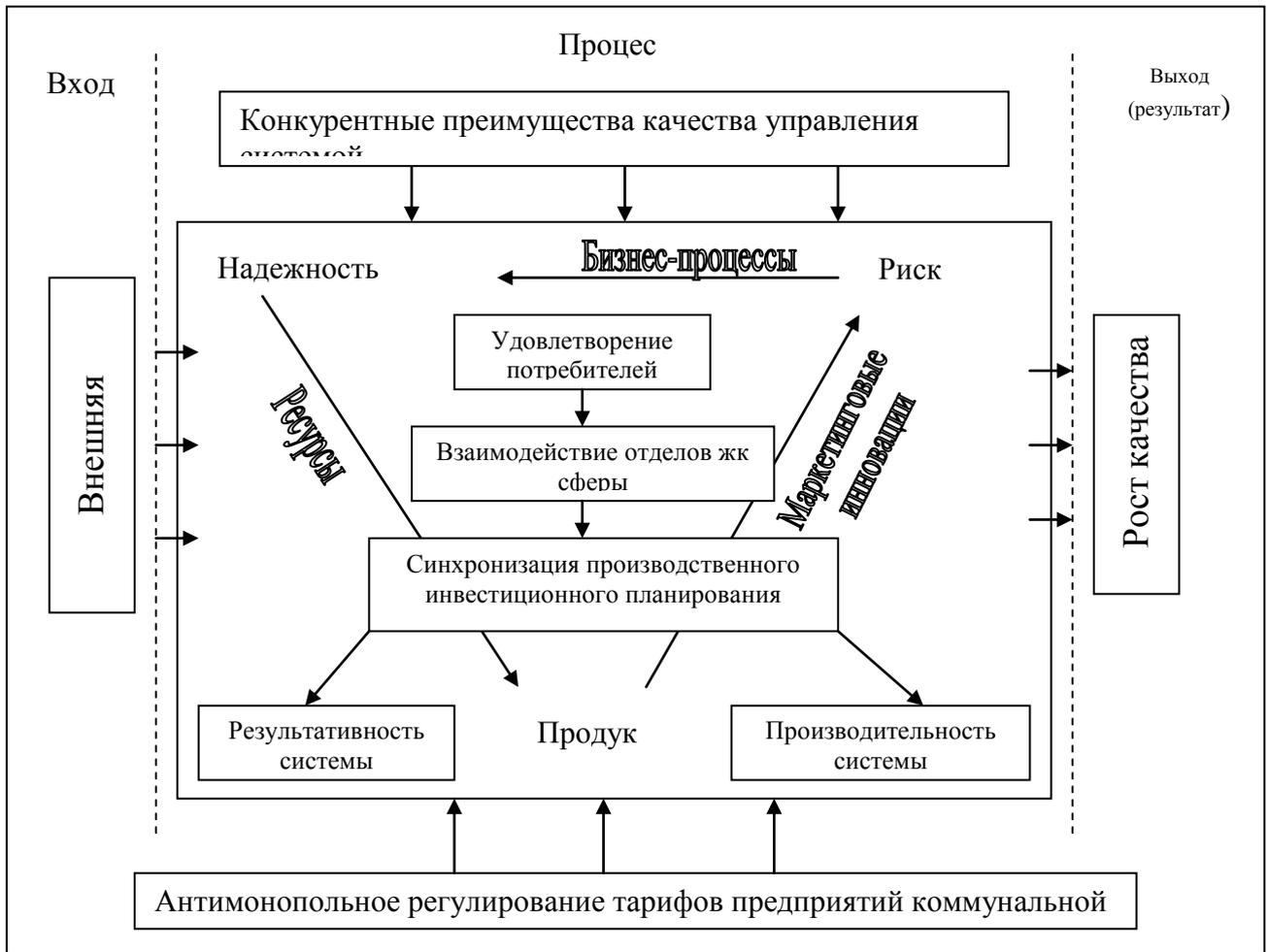


Рисунок 1. Концептуальная модель интегрированной оценки качества управления системой жилищного и коммунального комплексов

Модель содержит три среды: вход, процесс и результат.

На входе мы имеем E- (external) переменные: квалифицированные кадры, требование клиентов, ресурсы, потенциал, капитал. В процессе P- (process) операции: воспроизводство объектов коммунальной инфраструктуры и жилищного фонда, производство и доставка услуг, маркетинговая поддержка.

На выходе мы имеем несколько видов R- (result) переменных:

- Общие: коммунальная продукция, услуги;
- Стратегические: рост доли рынка по снижению издержек производителей ЖКУ и улучшение качества обслуживания существующих потребителей;
- Локальные: удовлетворение потребителей, ускорение процесса воспроизводства;
- Перспективные: успех на будущих этапах производства;

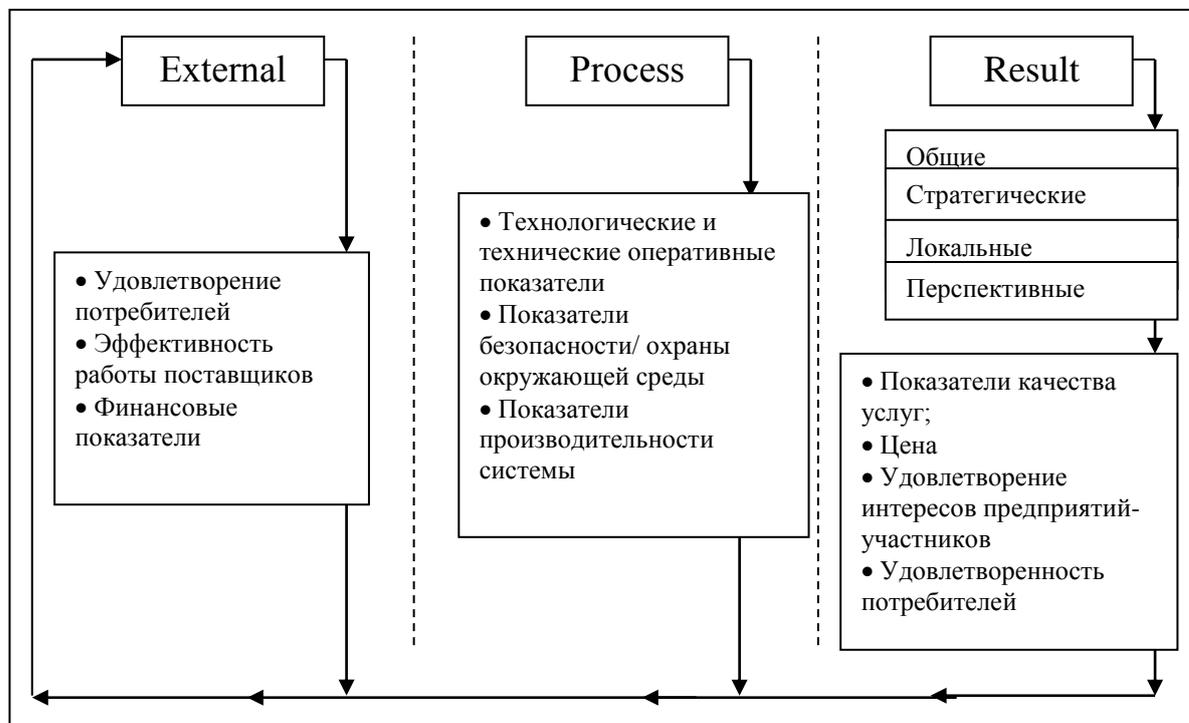


Рисунок 2. Схема процессов взаимодействия организаций и предприятий ЖК и КК при внедрении оценки качества управления системы (разработано авторами)

Выводы. Таким образом, разработанная схема процессов взаимодействия предприятий и организаций - участников системы ЖК и КК (рис. 2) позволит системе определить качество управления системой в зависимости от основных организационно-экономических ситуаций (высокоэффективное, среднеэффективное, низкое и крайне низкое управление); перевести миссию и общую стратегию системы в систему четко поставленных целей и задач, а также показателей, определяющих степень достижения данных установок в условиях сложившихся финансов, инвестиций, внутренних производственных бизнес-процессов имеющихся ресурсов.

Библиографический список

1. Лопаткин Н.Т. Жилищная реформа - состояние и перспективы развития // Жилищное и коммунальное хозяйство. - 2006. - № 2.
2. Бузырев В.В., Чекалин В.С. Экономика жилищной сферы. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 256 с.
3. Каменева Е.А. Реформа ЖКХ, или Теперь мы будем жить по-новому.- М.: Феникс, 2006. 282 с.