

БОРОВА А.О., гр. ЕК-10(а)  
Наук. кер.: Коломицева А.О., к.е.н., доц.  
Донецький національний технічний університет,  
м. Донецьк

## **ВИВЧЕННЯ СИСТЕМИ КОГНІТИВНОГО АНАЛІЗУ КАТЕГОРІЇ ЯКОСТІ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ ДІЯЛЬНОСТІ ЖИТЛОВО- КОМУНАЛЬНОЇ СФЕРИ**

*Розроблені наукові принципи системного підходу щодо ефективної оцінки якості діяльності житлового фонду та об'єктів комунальної інфраструктури, які розглядаються як єдиний і цілісний процес, спрямований на підвищення якості послуг населенню і який залежить від ступеня впливу конкурентоспроможності зовнішнього і внутрішнього середовища.*

**Актуальність.** В даний час отримання достовірної інформації і її швидкий аналіз стали найважливішими передумовами успішного управління. Це особливо актуально, якщо об'єкт управління та його зовнішнє середовище являють собою комплекс складних процесів і факторів, що істотно впливають один на одного.

Реформування житлово-комунального комплексу є одним із пріоритетних напрямів соціальної та економічної політики держави.

Питання розробки та впровадження сучасних систем якості та їхня сертифікація згідно міжнародним стандартам є актуальними в сучасних умовах господарювання для підприємств сфери житлово-комунального господарства України. Це обумовлено, з одного боку, питаннями забезпечення конкурентоспроможності організацій, що надають житлово-комунальні послуги, з іншого боку, проблемами, які існують стосовно якості надання житлово-комунальних послуг, а також аспектами впливу якості послуг на загальну ефективність функціонування підприємств галузі.

**Мета дослідження.** Одне з найбільш продуктивних рішень проблем, що виникають в галузі управління та організації, полягає в застосуванні когнітивного аналізу, який і є предметом дослідження. Метою роботи є розробка методологічних основ когнітивного аналізу регіональної системи управління житлово-комунального комплексу (ЖКК).

Діюча в даний час система регулювання житлово-комунальних послуг (ЖКП) характеризується низкою проблем, без усунення яких неможливо домогтися нормалізації функціонування галузі, підвищити її надійність і якість надання ЖКП.

**Основна частина.** Аналізуючи поняття «якість житлово-комунальних послуг» та процес управління якістю наданих послуг, можна визначити, що на дотримання належної якості житлово-комунальних послуг одночасно впливають два аспекти, а саме: з одного боку, інструкції, стандарти якості послуг, в тому числі стандарти якості ISO 9000; та з іншого боку - вимоги споживачів житлово-комунальних послуг. Розглянемо докладніше перелічені

групи факторів впливу на якість житлово-комунальних послуг (див. рисунок).

Вивчення питань управління якістю житлово-комунальних послуг свідчить, що якість послуг житлово-комунального господарства України є результатом взаємодії органів державного управління, підприємств і організацій житлово-комунального комплексу. Стандарти якості житлово-комунальних послуг повинні характеризуватися кінцевими параметрами послуги, отже, гарантувати споживачу стабільну якість послуг може тільки сертифікована система управління якістю, запроваджена на підприємствах житлово-комунальної галузі. Серед основних факторів, що обмежують бажання приватних інвесторів фінансувати капітальні вкладення в комунальну інфраструктуру є: високі соціальні та фіскально-монетарні ризики; низькі доходи населення, що визначають його високу чутливість до змін рівня тарифів; високий ступінь невизначеності фактичного стану основних фондів, переданих в управління приватному підприємству; слабка судова система та інші.

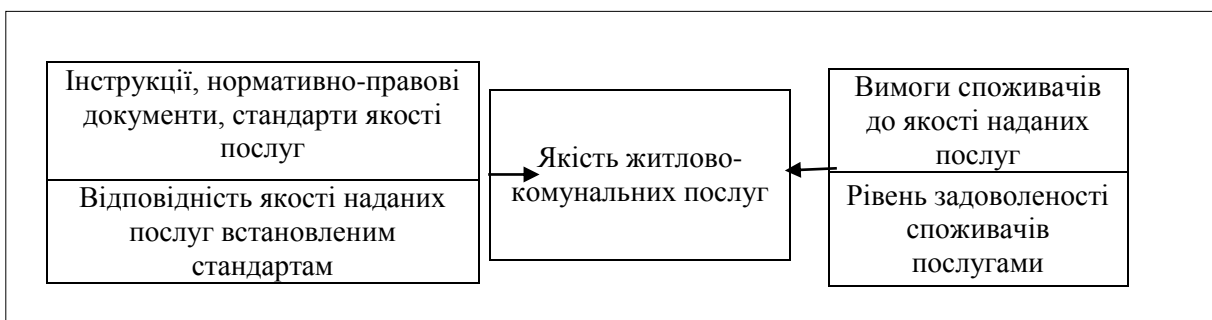


Рисунок. Фактори впливу на якість житлово-комунальних послуг

Таким чином виникає необхідність в розробці комплексного підходу по створенню економічного механізму управління житловим фондом та об'єктами комунальної інфраструктури підприємств комунального комплексу з метою підвищення якості надаваних послуг населенню та результативності функціонування житлового і комунального комплексів.

В умовах невизначеності та крайньої мінливості соціально-економічних процесів, що відбуваються, найбільший інтерес викликає когнітивне й пов'язане з ним сценарне моделювання. Поняття когнітивного моделювання відносно нове в економічній літературі та використовувалося спочатку в інших галузях науки: філософії, потім дедалі частіше зустрічаються напрацювання із застосування когнітивного моделювання в психології та педагогіці, соціології й менеджменті, політиці й військовій справі.

Когнітивність (від лат. *cognito* - мислити), яка означає здатність думати, пояснювати, обґрунтовувати дії, ідеї і гіпотези, надалі трансформувалася в когнітивне моделювання. За допомогою когнітивного моделювання (від англ. *cognition* - пізнання, пізнавальна діяльність; *cognizance* - знання, компетенція) можливе вирішення традиційних для даної науки проблем методами, що враховують когнітивні аспекти, які включають процеси сприйняття, мислення,

пізнання, пояснення і розуміння [2]. Сценарне моделювання, будучи одним із найбільш ефективних методів стратегічного планування, пов'язане з когнітивним моделюванням і націлене на розробку декількох варіантів сценарного розвитку об'єкта на основі виявлених тенденцій і закономірностей.

Когнітивне моделювання розвитку соціально-економічної системи на тому чи іншому територіально-ієрархічному рівні передбачає здійснення ряду дій аналітичного характеру, а також розрахунково-обчислювальних операцій відповідно до заданого алгоритму, що включає декілька етапів дослідження, згрупованих у блоки процедур.

Вирішення цієї задачі в роботі здійснювалося методом морфологічного дослідження, що полягає в декомпозиції об'єкта дослідження на функціональні елементи і визначенні для кожного елемента альтернатив розвитку.

Найбільший інтерес представляє залежність ефективності роботи керуючої і підрядних організацій від досягнутих в процесі експлуатації рівнів надійності конструктивних елементів і систем об'єкта експлуатації, а також від якості наданих житлово-комунальних послуг.

Отже, дотримання встановлених стандартів якості надання житлово-комунальних послуг та успішне здійснення загального керівництва якістю на етапі надання послуги створює значні можливості для поліпшення виконання послуги та задоволення вимог споживача; підвищення продуктивності, ефективності та скорочення витрат; отримання конкурентних переваг шляхом підвищення репутації організації та культури у виконанні послуги; забезпечення взаємодії людей як однієї з вирішальних складових частин якості послуги; розвитку умінь і здатності персоналу; стимулювання зацікавленості персоналу підвищувати якість житлово-комунальних послуг та задовольняти вимоги споживачів.

### **Бібліографічний список**

1. Максимов В.И. Когнитивный анализ и управление развитием ситуаций [Электронный ресурс] / В.И.Максимов. – Режим доступа: [http://ipu.web-soft.ru/.../main\\_catalog\\_articles.pl](http://ipu.web-soft.ru/.../main_catalog_articles.pl)].

2. Методичні підходи щодо моделювання розвитку регіональних господарських систем / В.Є. Реутов // Держава та регіони. Серія: Економіка та підприємництво. – 2010. – № 1.