

Контроль впливає на організацію. Недалго спроектовані системи контролю можуть зробити поводження людей орієнтованими на них, тобто співробітники будуть прагнути до задоволення вимог контролю, а не до досягнення цілей організації.

В загальній системі управління контроль виступає як елемент зворотного зв'язку. За результатами контролю проводиться коректування раніше прийнятих рішень, планів, норм і нормативів. Ефективно поставлений контроль має стратегічне спрямування, орієнтується на кінцеві результати, здійснюється своєчасно і достатньо є простим.

Контроль є невід'ємною, постійно діючою функцією системи управління. Здійснення контролю попереджає, виявляє, усуває недоліки та порушення, що виникають у процесі господарської діяльності підприємства, зокрема, відносно від норм чинних нормативно-правових актів, облікової політики, установчих документів, планів підприємства, помилок і зловживань.

Правильно організований контроль повинен не тільки виявляти порушення, а й запобігати їм, а також сприяти їх своєчасному усуненню.

**Висновки.** Важливою умовою ефективного управління є формування комплексу процедур внутрішнього контролю. Контроль необхідний не лише по відношенню до виконавців, але й по відношенню до самої системи управління. Ефективно діюча система внутрішнього контролю є запорукою якісного управління підприємством. Методика внутрішнього контролю в знанні керівників має забезпечити відправильності вибору і використання контрольних процедур.

#### Список використаних джерел

1. Міценко А.П. Стратегічне управління: Навч. посібник/ Міценко А.П. // ЦУД, 2004.- 336 с.
2. Онщенко С.В. Управління бюджетування на вітчизняних підприємствах/ Онщенко С.В. // Фінанси України.- 2012.- № 4.- С. 45-50.
3. Раменов А.Х. Управленческий учет по сегментам деятельности предприятия по сегментам деятельности предприятия/ Раменов А.Х. // Бухгалтерский учет.- 2007.- № 20.- С. 58-59.
4. Славников Д. Управление отклонениями или на чем строится контролинг/ Скударь Г.М. // Справочник экономиста.- 2008.- № 9.- С. 26-31
5. Сопко В.В., Герасимович А.М., Игнатенко М.С. Облік та аналіз управління підприємством/ Сопко В.В.- К.: Техніка, 2002.- 182 с.
6. Шевчук В.О. Контроль господарських систем в суспільстві з перехідною економікою (Проблеми теорії, організації, методології): Монографія/ Шевчук В.О.- К.: Київ, держ. торг.-екон. ун-т, 2001.- 371 с.

УДК 332.87:64.011.8

Рженішевська В. В., к.е.н., доцент,

Крамаренко Я. О.

Полтавський національний технічний університет імені Юрія Кондратюка

### РОЗВІДЖЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

У статті розглядається поняття якості житлово-комунальних послуг. Визначено мети забезпечення якісного надання послуг у сфері житлово-комунального господарства. Розроблено модель управління якістю на підприємствах житлово-комунального господарства. Обумовлено необхідність створення стандартів надання якості житлово-комунальних послуг.

**Ключові слова:** якість, система управління якістю, житлово-комунальні послуги, житлово-комунальне господарство, споживач, стандарт.

The article considers the concept of quality of housing and communal services. Problems of providing quality services in the sphere of housing and utilities are identified. The model of the quality management system at the enterprises of housing and utilities is developed. The need to create standards for quality management of housing and communal services is conditioned.

**Key words:** quality, quality management system, housing and communal services, housing and utilities, consumer, standard.

В статті розглядається поняття якості житлово-комунальних послуг. Визначено мети забезпечення якісного надання послуг у сфері житлово-комунального господарства. Розроблено модель управління якістю на підприємствах житлово-комунального господарства. Обумовлено необхідність створення стандартів надання якості житлово-комунальних послуг.

**Ключевые слова:** качество, система управления качеством, жилищно-коммунальные услуги, жилищно-коммунальное хозяйство, потребитель, стандарт.

**ВСТУП.** Житлово-комунальне господарство (ЖКГ) України, незважаючи на створення, що проводиться вже декілька років, все ще залишається одним із неефективних секторів економіки країни. У порівнянні з іншими секторами, такими як промисловість, агропромисловий та фінансовий комплекси, ЖКГ є найбільш консервативним щодо прийняття нововведень.

На сьогодні проблеми ЖКГ є актуальними і невідкладними. Невкісне надання житлово-комунальних послуг формує, серед іншого, низький рівень життя населення країни, викликає невдоволення населення. Це ставить проблематику управління ЖКГ у ранг найважливіших, результатом вирішення якої має стати впровадження ефективної системи управління якістю на підприємствах ЖКГ усіх форм власності.

**Аналіз останніх досліджень.** Проблеми та перспективи реформування ЖКГ розглядають такі науковці як О. Димченко [1], О. Зайка [2], О. Максименко [3], Дж. Томпсон [4], М. Датурян [5] та ін. Питання забезпечення якості життєво-комунальних послуг перебувають у колі інтересів В. Волкова, Л. Горюшкової [6], В. Полуянова, Н. Попович [7], К. Сарвенко [8], Н. Салухіної, О. Дзвинської [9].

**Методика досліджень.** Не звважаючи на значну кількість наукових досліджень, що виокремлюють проблеми ЖКГ та шляхи їх розв'язання, зокрема життєво-комунальних послуг все ще не забезпечена. Вирішення даного питання на наш погляд, потребує застосування методів та прийомів менеджменту зокрема з позиції системного та процесного підходів як на рівні держави, так і на рівні підприємств ЖКГ відповідно до міжнародних стандартів. В роботі використано метод узагальнення – для виокремлення основних проблем у функціонуванні підприємств ЖКГ; історичний – для узагальнення європейського досвіду забезпечення якості життєво-комунальних послуг; системно-структурний – при побудові моделі системи управління якістю (QM-системи) для підприємств ЖКГ системи управління якістю на підприємствах ЖКГ України у відповідності з встановленим нормативам і міжнародним стандартам.

**Результати досліджень.** В даний час якість виступає головним фактором забезпечення високого рівня життя населення. Якщо віз питання та проблеми що досліджуються людством, умовно поділити на глобальні (зачіпають інтереси всього людства) і локальні (зачіпають інтереси окремих регіонів, держав, організацій і актуальні в конкретний момент), то проблему якості необхідно віднести до рангу глобальних.

Протягом десятиліть у сфері ЖКГ України переважали не економічні підходи і методи господарювання, а адміністративний механізм регулювання господарської діяльності. У нових економічних умовах у зв'язку зі скороченням бюджетних коштів, що спрямовуються в цю сферу, підвищенням тарифів на ЖКГ, потрібним якістю обслуговування, скороченням обсягів капітального і поточного ремонту житлового фонду, інтенсивністю аварій інженерних мереж, збільшенням зносу житлового фонду, неадекватною організаційною системою управління життєво-комунальна сфера опинилася в критичному стані.

Відповідно до ст. 1 Закону України «Про життєво-комунальні послуги життєво-комунальні послуги – це результати господарської діяльності, спрямованої на забезпечення умов проживання та перебування осіб у жилих і нежилых приміщеннях, будинках і спорудах, комплексах будинків і споруд відповідно до нормативів, норм, стандартів, порядків і правил [10]. Вони є найважливішою складовою системи життєзабезпечення населення, тому підвищення якості цих послуг є одним із першочергових завдань на сучасному етапі розвитку суспільства.

ЖКГ виконує як функції управління, так і обслуговування житлового фонду. Монополь за якість робіт, який вони здійснюють, не дає належних результатів. Оскільки ЖКГ має в своєму розпорядженні обмежений штат працівників, вони не в змозі здійснювати систематичний контроль якості робіт, що виконуються. З іншого боку споживач (населення) практично не має жодної проконтролювати обсяг і якість життєво-комунальних послуг та вимагати коригування оплати.

Питання вдосконалення управління підприємствами комунального господарства України на засадах реалізації моделей управління на основі якості були в останні роки надзвичайно важливі. Реалізація подібних моделей, на даний час, є актуальною та стає невід'ємним елементом програм реформування ЖКГ.

Беручи до уваги зарубіжний досвід, а також враховуючи особливості української практики управління, можна стверджувати, що управління комунальними підприємствами – це комплекс дій, спрямованих на ефективну організацію, аналіз, діагностику та протозування різноманітних видів людської діяльності на території міст, районів, сіл та селищ з раціональним використанням людського, матеріально-технічного, природно-ресурсного потенціалу і забезпеченням охорони довкілля та добробуту населення [11].

У поняття «якість життєво-комунальних послуг», яке виступає основним критерієм управління об'єктами ЖКГ, закладено поєднання результатів діяльності підприємств, що поставляють життєво-комунальні послуги, з досягненням необхідних соціальних стандартів життєзабезпечення і життєдіяльності населення. В умовах децентралізації системи надання життєво-комунальних послуг та переходу до ринкових механізмів управління повинен розпочатися процес підвищення якості їх надання.

Аналізуючи поняття «якість життєво-комунальних послуг» та «процес управління якістю» наданих послуг, можна визначити, що на дотримання належної якості життєво-комунальних послуг одночасно впливають два аспекти: з одного боку, інструкції, стандарти якості послуг, в тому числі стандарти якості ISO 9000 [12]; з іншого, вимоги споживачів життєво-комунальних послуг.

Управління якістю життєво-комунальних послуг являє собою систему державного і внутрішньовиробничого контролю за безпекою, надійністю і відповідністю технічним і санітарним вимогам послуг, що надаються споживачам. Своєрідна якість послуг є основним критерієм у створенні та розвитку конкурентного середовища на ринку життєво-комунальних послуг. Проведення єдиної політики в галузі розвитку системи якості надання життєво-комунальних послуг має здійснюватися, ґрунтуючись на державному регулюванні через системи стандартизації цих послуг. Створення системи управління якістю додасть ринку життєво-комунальних послуг цивілізований

характер, збільнюючи його від неорганізованості у відносинах поставальника і споживача послуг, з одного боку, зайвої авторитарності – з іншого.

Порівнюючи систему забезпечення якості житлово-комунальних послуг з умовах соціалістичного господарського механізму та сучасні стандарти ISO 9000, можна зробити висновок, що недоліком першої системи є її замкнутий характер, охоплення в основному внутрішньовиробничої діяльності підприємства з управління якістю, надмірна зарегламентованість, в той час як ідеологія стандартів ISO 9000 орієнтована на ринкові умови, максимальну самостійність підприємства і врахування ринкових взаємин між підприємством і господарюючими суб'єктами, задоволення потреб споживача. Саме в ринкових умовах починають працювати на повну силу практично всі елементи «системи якості», починаючи від вибору політики у сфері якості, ефективного застосування статистичних методів управління якістю, а головне, у підприємстві з'являється економічна зацікавленість в постійній роботі над якістю [7].

У світлі нової реформи ЖКГ України, основна ідея якої полягає у створенні конкурентного ринку житлово-комунальних послуг, перед комунальними підприємствами постає надзвичайно важливе завдання забезпечити відповідну діяльність міжнародним стандартам. Система управління якістю (Quality Management System, QM-система) є важливою складовою системи управління підприємством, що забезпечить загальне керівництво якістю шляхом створення і встановлення взаємозв'язку між організаційною структурою, відповідальними процедурами, процесами і ресурсами. Ними пропонується модель реального QM-системи для підприємств ЖКГ, яка включає елементи міжнародного стандарту ISO 9000, що визначають основні вимоги до такої системи (рис. 1).

Модель представлена трьома групами елементів:

- управління QM-системою – включає елементи, що відповідають управлінським діям на рівні всього підприємства;
- робочий процес – включає всі етапи життєвого циклу послуги починаючи від дослідження ринку і закінчуючи післяпродажною підтримкою;
- забезпечуюча діяльність – включає ресурси якості і дані про якість.

Поліпшення якості послуг ЖКГ вимагає орієнтації QM-системи на бізнес-процеси підприємства. Відповідно до нової реформи у майбутньому виникнуть конкуренція між надавачами послуг ЖКГ, тому загальний бізнес-процес має бути стандартизований відповідними державними органами. Застосування процесного підходу передбачає створення QM-системи у відповідності до особливостей кожного підприємства за участі працівників, тому що вони мають справу з описом повсякденних завдань в термінах своєї бізнес-діяльності, орієнтуючись на загальні вимоги стандарту. Проектування QM-системи потребуватиме залучення відповідних фахівців у процес і детального вивчення правил і діючих принципів. Це полегшить прийняття

використання нової QM-системи і сприятиме використанню потенціалу працівників в безперервному вдосконаленні і розвитку QM-системи.

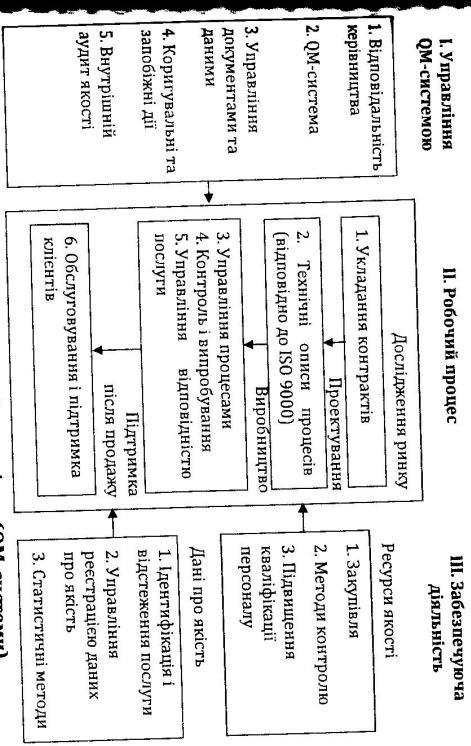


Рис. 1. Модель системи управління якістю (QM-системи) для підприємств ЖКГ

Впроваджуючи QM-систему на підприємствах ЖКГ необхідно розуміти різницю між категоріями «якість послуг» та «якість обслуговування». Якщо говорити про якість послуг, то необхідно, в першу чергу, зосереджувати увагу на оцінці, критеріях, показниках, характеристиках. В поняття «якість обслуговування» включають кваліфікацію і культуру обслуговування. Можна стверджувати, що обслуговування є процесом, а послуга – результатом цього процесу, законодавчим наступним кроком обслуговування як причина та наслідок.

Вивчення зарубіжного досвіду забезпечення якості житлово-комунальних послуг дозволило виділити такі основні фактори впливу на неї:

1. Стандарти якості надання житлово-комунальних послуг. На сучасному етапі в кожній країні існує перелік споживчих властивостей або якісних показників та методичні рекомендації щодо режиму надання послуг, обсягів їх споживання, порядку і термінів усунення аварій, допустимої тривалості відключень. Перелік споживчих властивостей затверджується державними органами у сфері ЖКГ.

2. Дотримання підприємствами ЖКГ встановлених вимог і стандартів при наданні житлово-комунальних послуг споживачам.

3. Вимоги споживачів послуг, дотримання та врахування яких підлягають рівень їх задоволеності [13].

За останні роки в ряді країн зроблені кроки з реформування законодавчої бази галузі: були прийняті нові закони, що регулюють надання водопостачання та каналізації в Республіці Білорусь, Киргизстані, Молдові та Україні. В Україні та Киргизстані затверджені нові санітарні правила і норми, що визначають якість води та стоки, що гармонізовано зі стандартами Всесвітньої організації охорони здоров'я. Україна розглядає можливість приведення рівня якості очищення стічних вод міст і питної води у відповідність з стандартами, визначеними Директивами Ради ЄС [13].

Таким чином, надаючи якісні житлово-комунальні послуги вітчизняні підприємства ЖКГ забезпечать задоволеність споживачів комфортними умовами проживання й перебування і підвищать соціальні стандарти життєзабезпечення.

**Висновки.** Вивчення питань управління якістю житлово-комунальних послуг дозволяє зробити висновок, що якість послуг ЖКГ України є результатом взаємодії органів державного управління, підприємств і організації житлово-комунального сектору. Дотримання встановлених стандартів якості надання житлово-комунальних послуг та успішне здійснення загального керівництва якістю на етапах проектування, надання послуги та післяпродажних обслуговування на основі впроваджені ОМ-системи має створити задовільні можливості для поліпшення виконання послуг та задоволення вимог споживача. Підвищення продуктивності, ефективності та скорочення витрат; отримання конкурентних переваг шляхом підвищення репутації ЖКГ та культури виконання послуги; забезпечення взаємодії людей як однієї з вирішальних складових якості послуги; розвитку умінь і здатностей персоналу; стимулювання зацікавленості персоналу підвищувати якість житлово-комунальних послуг та задовольняти вимоги споживачів.

Перспективами подальших досліджень мають стати розроблення державних стандартів якості житлово-комунальних послуг на основі міжнародних стандартів, відпрацювання правил і процедур виявлення рівня задоволеності споживачів, а також регламентування відповідальності надавачів таких послуг.

#### Список використаних джерел

1. Димченко О.В. Житлово-комунальне господарство в реформаційному процесі: аналіз, проектування, управління / О.В. Димченко. – Харків: ХНАМІ, 2009. – 356 с.
2. Зайка О.В. Проблеми та перспективи реформування житлово-комунального господарства в Україні [Електронний ресурс] / О.В. Зайка //

Вісник управління: удосконалення та розвиток. – 2013. – № 11. – Режим доступу: <http://www.du.nauka.com.ua/?op=1&z=649>.

3. Максименко О.С. Реформування житлово-комунального господарства і його орієнтація на енергозбереження / О.С. Максименко // Економіка і регіон. – №1 (50). – 2015. – С. 43-49.
4. Томпсон Дж. Залучення приватного сектора у водоканалізаційне господарство: чи задовольняє воно соціальним і природоохоронним потребам? // Міжнародний інститут довкілля і розвитку. – 2002. – № 3.
5. Цатурян М. Реформа ЖКХ – неутраченого будуче [Електронний ресурс] // Режим доступу: <http://kg-portal.com.ua/tip/publikation/one/teofotpa-vestshche-narbitse-28010/21/06/2012>.
6. Горошкова Д.А. Якість житлово-комунальних послуг як складова соціальної відповідальності підприємств галузі / Д.А. Горошкова, В.П. Попов // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: Економіка. – 2015. – № 3. – С. 86-90.
7. Полуганов В.П. Питання підвищення якості житлово-комунальних послуг резерву врегулювання обсягів дебіторської заборгованості галузі / В.П. Полуганов, О.М. Попович // Вісник Хмельницького національного університету. – 2015. – № 2. – Т. 1. – С. 227-234.
8. Savenko K. Modelling the consumer economic security management in the utility and utilities sector: the case of the city of Kharkiv / K. Savenko // Економіка розвитку. – № 4 (80). – 2016. – С. 43-52.
9. Салухіна Н.Г. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг / Н.Г. Салухіна, О.М. Дзвінська. – К.: ЦУЛ, 2010. – 336 с.
10. Закон України «Про житлово-комунальні послуги» № 1875-15, редакція від 11.06.2017 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1875-15>.
11. Сич Н.А. Підходи до управління комунальним майновим комплексом міста [Електронний ресурс] / Н.А. Сич, Т.М. Чепіга. – Режим доступу: <http://academy.gov.ua/ej/ej15/kxts/12SNAMKM.pdf>.
12. ДСТУ ISO 9000:2007 Системи управління якістю. Основні положення та загальні терміни. – К.: Держспоживстандарт України, 2008. – 28 с.
13. Ржепшевська В.В. Європейський опыт управління качеством на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства / В.В. Ржепшевская, Я.А. Краваренко // Матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції «Актуальні проблеми формування кадрового потенціала для інноваційного розвитку АПК», 5-6 октября 2017 г. – Минск: ВГАТУ, 2017. – 412 с. – С. 260-264.