

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДОНБАСЬКА ДЕРЖАВНА МАШИНОБУДІВНА АКАДЕМІЯ**

ПОТАПЧИК Ольга Олександрівна

УДК 338.465:658.56

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО
ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ**

Спеціальність 08.00.03 – економіка та управління національним
господарством

**Автореферат
дисертації на здобуття
наукового ступеня кандидата економічних наук**

Краматорськ – 2015

Дисертацією є рукопис.

Роботу виконано в Красноармійському індустріальному інституті ДВНЗ «Донецький національний технічний університет» Міністерства освіти і науки України (м. Красноармійськ).

Науковий керівник – доктор економічних наук, професор
Бражнікова Лариса Миколаївна,
Красноармійській індустріальний інститут
ДВНЗ «Донецький національний технічний
університет» (м. Красноармійськ),
завідувач кафедри менеджменту.

Офіційні опоненти:

доктор економічних наук, професор **Бубенко Павло Трохимович**, Північно-Східний науковий центр НАН і МОН України (м. Харків), директор;

кандидат економічних наук **Кудлаєва Наталія Вікторівна**, Буковинський державний фінансово-економічний університет МОН України (м. Чернівці), старший викладач кафедри обліку, аудиту і економічного аналізу.

Захист дисертації відбудеться *16 жовтня 2015 року о 14:00* на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 12.105.03 у Донбаській державній машинобудівній академії Міністерства освіти і науки України за адресою: 84313, м. Краматорськ, вул. Шкадінова, 72, ауд. 1319.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Донбаської державної машинобудівної академії Міністерства освіти і науки України за адресою: 84313, м. Краматорськ, вул. Шкадінова, 72.

Автореферат розісланий *15 вересня 2015 року*.

В. о. вченого секретаря
спеціалізованої вченої ради,
доктор економічних наук, доцент



В. Г. Саєнко

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми. Кризовий стан житлово-комунального господарства (далі – ЖКГ) України, високий рівень зносу інженерних мереж і виробничого устаткування, низька якість послуг, які надаються населенню, та незбалансованість тарифної політики держави вкрай негативно впливають на інші сфери та сектори національної економіки. Необхідність підвищення якості житлово-комунальних послуг у сучасних умовах набуває особливої актуальності, оскільки вектор розвитку комунального сектору стає все більше орієнтованим на внутрішні джерела та ресурси розвитку, вдосконалення системи управління житлово-комунальним господарством на принципах підвищення якості послуг. У зв'язку з цим вирішення даної проблеми прямо залежить від проведення державою економічної політики й розробки концептуальних і методичних підходів, адекватних вимогам зростання якості комунальних послуг у відповідності до зростання тарифів.

Ефективність та збалансованість сектору ЖКГ, гнучкість його розвитку багато в чому обумовлені не тільки здатністю надавати послуги, але й потенціалом поліпшення їх якості, зниження собівартості і витрат обмежених природних ресурсів, підвищення точності й швидкості обміну інформацією між постачальниками й споживачами послуг завдяки інформаційним технологіям. Кінцевого споживача цікавить можливість одержувати гарячу воду й опалення регулярно й безперебійно з урахуванням мінливих кліматичних умов, чистота питної води та її безпека для здоров'я.

Вагомий внесок у розробку теорії ефективного управління якістю внесли зарубіжні вчені: У. Демінг [*W. Deming*], Дж. Джуран [*J. Juran*], К. Ісікава [*K. Ishikawa*], Г. Тагуті [*G. Taguchi*], А. Фейгенбаум [*A. Feigenbaum*]. Питання вдосконалення управління якістю стало об'єктом аналізу в працях як відомих російських (О. Арістов, Л. Басовський, А. Глічев, М. Круглов, Ю. Огвоздін), так і українських вчених (Л. Боженко, Ю. Койфман, В. Павлов, Ф. Поклонський, М. Шаповал). Проблеми розвитку житлово-комунальної сфери знайшли своє вирішення в роботах Б. Андрушківа, П. Бубенка, Л. Бражнікової, О. Іванків, Н. Кудлаєвої, Л. Ліпич, В. Полуянова, Т. Сьомкіної, І. Шкрабак та ін.

Незважаючи на активізацію дослідницьких зусиль у згаданих напрямках, слід зазначити, що проблеми функціонування сфери ЖКГ щодо забезпечення підвищення якості її послуг до цього часу не були предметом комплексного наукового аналізу.

Актуальність і практична значущість зазначених проблем обумовили вибір теми дисертаційної роботи, її мету і завдання.

Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Дисертацію виконано відповідно до плану науково-дослідних робіт ДВНЗ «Донецький національний технічний університет» за темою: «Моделі та методи прийняття рішень в управлінні складними детермінованими системами» (номер державної реєстрації 0113U000640, 2013–2016 рр.), у рамках якої автором запропоновано комплексну системно-динамічну модель оцінки інтегрального показника якості послуг житлово-комунального господарства; Західнодонбаського інституту

економіки і управління Міністерства освіти і науки України за темою: «Методологія регіонального економічного розвитку» (номер державної реєстрації 0102U000369, 2002–2014 рр.), у межах якої автором розроблено механізм управління якістю житлово-комунальних послуг з урахування тарифної політики держави та результатів оцінки якості послуг ЖКГ; Макіївського економіко-гуманітарного інституту Міністерства освіти і науки України за темою: «Проблеми моделювання мікроекономічної динаміки післякризового економічного розвитку» (номер державної реєстрації 0111U005924, 2011–2014 рр.), у межах якої запропоновано методичний підхід до кількісного оцінювання якості послуг житлово-комунального господарства України.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є обґрунтування теоретико-методичних засад та розробка науково-практичних рекомендацій щодо управління якістю послуг житлово-комунального господарства України.

Для досягнення поставленої мети визначено і реалізовано такі наукові завдання:

систематизувати і розвинути теоретичні погляди на якість послуг у сфері житлово-комунального господарства як об'єкт управління;

розкрити зміст і розробити концептуальні положення управління якістю послуг житлово-комунального господарства;

визначити стан і напрями поліпшення управління якістю послуг у сфері житлово-комунального господарства;

удосконалити методичний підхід до кількісного оцінювання якості послуг житлово-комунального господарства;

розвинути механізм управління якістю житлово-комунальних послуг з урахуванням тарифної політики держави та результатів оцінки якості послуг ЖКГ;

удосконалити методичні положення щодо управління якістю послуг житлово-комунального господарства з використанням методів імітаційного моделювання;

розвинути аналітичне забезпечення процесу обґрунтування вибору стратегії підвищення якості послуг житлово-комунального господарства України.

Об'єкт дослідження – процес функціонування та розвитку житлово-комунального господарства України.

Предметом дослідження є теоретико-методичні засади управління якістю послуг житлово-комунального господарства України.

Методи дослідження. При вирішенні завдань дослідження використовувався комплекс сучасних методичних підходів і методів, зокрема: системний підхід (впорядкування проявів якості в системі економічних процесів та досліджень), нормативний і синергетичний підходи (розробка концептуальних основ формування механізму управління якістю послуг ЖКГ); економічна діагностика й моніторинг (аналіз та оцінка моделі тарифного регулювання в житлово-комунальному господарстві), кластерний аналіз (кластеризація досліджуваних об'єктів ЖКГ за ознаками параметрів якості послуг), сценарний підхід, імітаційне моделювання (розробка оптимальної стратегії забезпечення якості послуг), таблична й графічна інтерпретація емпірико-фактологічної інформації (вдосконалення процедури оцінювання якості послуг житлово-комунального господарства), логічне

узагальнення (формулювання висновків і результатів).

Інформаційну основу дисертації становлять матеріали державної статистики, її територіального органу по Донецькій області, нормативно-правові акти України щодо регулювання сфери ЖКГ, первинна техніко-економічна й аналітична інформація комунальних підприємств, експертні оцінки, матеріали власних досліджень автора.

Наукова новизна одержаних результатів. Основний науковий результат дисертаційної роботи полягає в удосконаленні теоретичних і методичних основ управління якістю послуг житлово-комунального господарства на основі синтезу інтегрального та сценарного підходів.

Даний результат розкривається в таких положеннях наукової новизни:

вперше:

обґрунтовано концептуальні положення управління якістю послуг житлово-комунального господарства, що передбачають комплексні дослідження аналітичних, оптимізаційних та коригуючих складових управлінського механізму відповідно до встановлених критеріїв якості послуг ЖКГ та результатів її інтегральної оцінки шляхом конкретизації теоретичного, методологічного, методичного, інструментального та практичного рівнів, що дозволило запропонувати принципово новий підхід до управління якістю послуг житлово-комунального господарства;

удосконалено:

оптимізаційний підхід до моделювання рівня якості послуг ЖКГ шляхом оцінки ефективності обслуговування, нормативного рівня якості робіт, ефективності управління та фінансової стійкості, що дозволяє суттєво розширити арсенал управлінських та економічних засобів впливу на рівень якості послуг житлово-комунального господарства;

науково-методичний підхід до діагностики напрямів підвищення ефективності управління якістю послуг житлово-комунального господарства, який на відміну від існуючих дозволяє простежити взаємозв'язок управлінської, фінансово-економічної та ресурсно-інноваційної складових забезпечення якості в сфері ЖКГ шляхом аналізу індивідуальних параметрів якості послуг та створює підґрунтя для зміни моделі тарифного регулювання у відповідності до рівня якості послуг, що надаються населенню;

науково-методичний підхід щодо інтегральної оцінки якості послуг житлово-комунального господарства, який на відміну від існуючих базується на системі індивідуальних показників за функціональними складовими процесу обслуговування та дозволяє здійснювати оперативний контроль за зміною визначеного рівня якості і коригування управлінських впливів;

дістали подальшого розвитку:

теоретичні погляди на якість послуг в діяльності суб'єктів ЖКГ як об'єкт управління шляхом уточнення понятійно-категоріального апарату за рахунок визначення якості послуг як сукупності специфічних характеристик процесу обслуговування, обумовлених потребами споживача та завданнями розвитку виробника послуг в умовах відтворювального циклу, та якості послуг ЖКГ як сукупності характеристик житлово-комунальних послуг, котрі відображають

інтегральну оцінку ступеня задоволення споживача комфортними умовами проживання й перебування в будинках з урахуванням суспільно необхідних витрат щодо їх надання, що дозволить диференціювати інструменти і методи управління якістю послуг ЖКГ;

механізм управління якістю послуг шляхом виділення сценарного, інтегрального та організаційного-економічного блоків, використання програмно-цільового підходу до управління розвитком ЖКГ, систематизації принципів управління якістю послуг, що надає можливість вдосконалення процесів розробки та реалізації цільових програм на рівні держави та місцевої влади з урахуванням існуючої системи інституціонального забезпечення контролю рівня якості послуг ЖКГ;

аналітичне забезпечення процесу обґрунтування вибору стратегії підвищення якості послуг житлово-комунального господарства за рахунок використання сценарного аналізу важелів управління якістю послуг ЖКГ у відповідності до адаптаційно-традиційної та комплексно-інвестиційної стратегій, що дозволить підвищити ефективність управління якістю послуг з урахуванням пріоритетності завдань інвестиційного забезпечення сфери ЖКГ.

Практичне значення одержаних результатів. Викладені в дисертаційній роботі практичні рекомендації дозволяють підвищити ефективність управління якістю послуг у сфері житлово-комунального господарства на основі технологічного розвитку та ресурсозбереження.

Практичні результати, отримані в дисертації, впроваджено у діяльність Головного управління житлово-комунального господарства Севастопольської міської державної адміністрації при впровадженні системи моніторингу якості послуг ЖКГ (довідка від 05.12.2012 № 10/45-29) та Управління міського житлово-комунального господарства Макіївської міської ради при розробці системи програмно-цільових заходів щодо реформування житлово-комунального господарства міста (довідка від 18.11.2013 № 12/06-3). Розроблене автором аналітичне забезпечення процесу обґрунтування вибору стратегії підвищення якості послуг житлово-комунального господарства за рахунок використання сценарного аналізу важелів управління якістю послуг ЖКГ апробовано на ДОКП «ДТКЕ» ВО «Краматорськтепломережа» (довідка від 18.11.2014 № 12/11-3).

Теоретичні результати дослідження використовуються в навчальному процесі Красноармійського індустріального інституту ДВНЗ «Донецький національний технічний університет» при викладанні дисциплін «Менеджмент», «Управління якістю» (система теоретичних положень забезпечення управління якістю), «Економічний аналіз», «Регіональна економіка» (методичний підхід до управління інноваційною складовою забезпечення якості послуг) (довідка від 02.04.2015 № 21/1-04).

Особистий внесок здобувача. Основні наукові положення, висновки, розробки і рекомендації, викладені в роботі, одержано автором самостійно, шляхом аналізу й узагальнення теоретичного і фактологічного матеріалу з використанням статистичних даних про роботу сфери житлово-комунального господарства, її окремих підприємств, дослідження якості послуг, що надаються ними. Особистий

внесок автора в наукові праці, опубліковані у співавторстві, конкретизовано у списку публікацій за темою дисертації.

Апробація результатів дисертації. Основні положення і результати дисертаційної роботи обговорювались на 5 науково-практичних конференціях, а саме: «Город, регион, государство: экономико-правовые проблемы хозяйствования» (Донецьк, 2010 р.); «Економіка і управління в умовах глобалізації» (Донецьк, 2010 р.); «Маркетинг-дайджест» (Донецьк, 2011 р.), «Особливості функціонування підприємств України в сучасних економіко-правових умовах» (Дніпропетровськ, 2011 р.); «Стратегічні напрями державної економічної та соціальної політики у 2013 році» (Київ, 2013 р.).

Публікації. За результатами дослідження опубліковано 14 наукових праць, зокрема: розділи у двох колективних монографіях, сім публікацій у наукових фахових виданнях (у тому числі одна публікація у виданні, включеному до міжнародної наукометричної бази, одна публікація – у зарубіжному виданні), п'ять тез матеріалів конференцій. Загальний обсяг публікацій становить 5,84 ум.-друк. арк., з яких особисто автору належить 5,15 ум.-друк. арк.

Структура й обсяг дисертації. Дисертація складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (247 найменувань на 23 сторінках), п'яти додатків (на 35 сторінках) та містить 23 таблиці і 50 рисунків. Повний обсяг роботи становить 236 сторінок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У першому розділі «**Теоретичні основи управління якістю послуг житлово-комунального господарства**» досліджено сутність якості послуг як об'єкту управління, теоретичні засади управління якістю послуг, обґрунтовані концептуальні положення управління якістю послуг у житлово-комунальній сфері.

Аналіз різних трактувань категорії якості в еволюційному та сутнісному аспектах дозволяє стверджувати, що в практиці сучасних наукових шкіл відсутня єдність в оцінці ролі і місця управління якістю в системі джерел розвитку галузей та секторів національної економіки. Результати теоретичного аналізу підходів до визначення категорії «якість» дали можливість зробити висновок, що якість може розглядатися як характеристика об'єкта, який має свої властивості, що і визначають його якість та за допомогою яких він може відрізнитися від інших об'єктів. З'ясовано, що існуючі підходи до дослідження якості не відображають її об'єктивної економічної сутності, торкаються багатьох аспектів і вимог до продукту (послуги), стосуються, насамперед, сфери обслуговування. Ретроспективний аналіз трансформації категорії «якість», дослідження її сутності з економічного погляду показав, що у більшості випадків метою наукових досліджень вчених було не просто уточнення чи визначення даного поняття, але і пошук оптимальних шляхів щодо управління якістю економічних об'єктів.

Дослідження співвідношень категорій «якість продукції», «якість послуг», «якість обслуговування», шляхом впорядкування логічного взаємозв'язку між цими категоріями, дозволили запропонувати видові прояви якості в системі економічних процесів (рис. 1).



Рис. 1. Видові прояви якості в економічних процесах

За результатами вдосконалення категоріального апарату дослідження якості послуг як об'єкту управління було встановлено, що, зважаючи на принципові відмінності якості послуг від якості товару, центральне місце в системі її оцінки посідає процесний підхід, який, насамперед, конкретизує етапи та функції процесу обслуговування. На основі міжсистемного підходу, деталізації функціональних складових, декомпозиції цілей і завдань управління якістю на рівні ієрархії (держава, регіон, галузь, підприємство), дослідження взаємозв'язку з іншими проблемами розвитку галузей та ринків в роботі запропоновано визначати «якість послуг» як сукупність певних специфічних характеристик процесу обслуговування, обумовлених потребами споживача та завданнями розвитку виробника послуг в умовах відтворювального циклу. Поняття «якість послуг ЖКГ» запропоновано визначати як сукупність характеристик житлово-комунальних послуг, котрі відображають інтегральну оцінку ступеня задоволення споживача комфортними умовами проживання й перебування в будинках з урахуванням суспільно необхідних витрат щодо їх надання. В цьому сенсі обрана наукова проблема відповідає принципам системності, комплексності, інтегрованості всіх ланок процесу надання послуг з метою досягнення узгодженості інтересів виробників та споживачів послуг. На цій основі в роботі запропоновано структуру завдань щодо управління якістю послуг ЖКГ у відповідності до сучасних проблем розвитку комунальної сфери.

Дослідження якості житлово-комунальних послуг показали, що в процесі

виробництва й споживання послуг виникає необхідність в узгодженні суб'єктивних вимог до рівня якості з боку споживача і стандартного рівня послуги та її реальних характеристик. Шляхом дослідження етапів узгодження завдань забезпечення якості (індивідуальна якість, стандарт якості, запропонована якість, отримувана якість, очікувана якість), основних управлінських функцій, через які вона проявляється (інформаційна, стійкості, нагляду, керованості, адаптації, стимулюючої і мотиваційної, витратної, функції ціноутворення), в роботі сформовано поле якості послуг ЖКГ як динамічної характеристики та обґрунтовано необхідність розробки науково-методичного підходу до формування системи показників оцінки якості послуг з метою вдосконалення концептуальних засад управління якістю послуг. Умовою формування та подальшого розвитку цих засад стає зміна поглядів на процес надання послуг як динамічний, такий, що перебуває під впливом зовнішніх чинників та потребує розробки системи заходів щодо регулювання та коригування з урахуванням оцінки рівня якості як інтегральної характеристики.

В роботі доведено, що якість послуг ЖКГ як комплексна економічна категорія перебуває в системному взаємозв'язку з іншими найважливішими економічними категоріями: собівартістю, ціною, попитом та пропозицією. Таким чином, ґрунтовні теоретичні дослідження видових проявів якості (об'єктно-змістовна інтерпретація, комплексна інтерпретація, за сферами прояву), проблем управління якістю в сучасних умовах дозволили конкретизувати аналітичний інструментарій оцінки якості послуг на основі систематизації причин, що перешкоджають розвитку сфери житлово-комунального господарства. У процесі формування концептуальних положень управління якістю послуг в роботі відокремлено теоретичний, методологічний, методичний, інструментальний та практичний рівні побудови механізму управління якістю послуг (рис. 2).

Це дало змогу, в межах обраного об'єкту дослідження, конкретизувати логічні перетинання теоретичних та методичних аспектів оцінки і підвищення якості послуг та конкретизувати поле досліджень проблем управління якістю послуг житлово-комунального господарства. Таким чином, було виділено низку концептуальних складових управління якістю послуг ЖКГ: вдосконалення теоретичних положень управління якістю з урахуванням існуючих проблем розвитку ЖКГ та існуючої системи державного регулювання за результатами теоретичних досліджень; розробка методичних положень оцінки якості послуг на основі кваліметричних, структурних, динамічних та процесних підходів (методичний підхід щодо інтегральної оцінки якості послуг ЖКГ, динамічна модель оцінки якості послуг); розвиток механізму управління якістю послуг з використанням економіко-математичного моделювання у межах системно-динамічного і сценарно-імітаційного підходів та інструментів (модель тарифного регулювання в комунальному господарстві; сценарно-імітаційна модель оцінки рівня якості послуг ЖКГ; механізм реалізації державних цільових програм розвитку ЖКГ на рівні держави та місцевої влади).



Рис. 2. Концептуальні засади удосконалення управління якістю послуг житлово-комунального господарства

Використання в практиці прийняття рішень щодо управління якістю послуг запропонованих концептуальних положень створює підґрунтя для перегляду традиційних моделей та методів управління вбік удосконалення аналітичної та оптимізаційної складових процесу управління. Логічний взаємозв'язок елементів та складових у запропонованих рівнях (теоретичний, методологічний, методичний, інструментальний) створює системну основу для розробки комплексного механізму управління якістю на загальнодержавному та секторальному рівнях.

У другому розділі «**Діагностика сучасного стану управління якістю послуг підприємств житлово-комунальної сфери**» представлено результати комплексного дослідження процесів розвитку комунального сектору, авторську модель тарифного регулювання послуг ЖКГ, а також методичний підхід щодо формування системи показників оцінки якості послуг ЖКГ з урахуванням вимог інтегрального оцінювання.

Аналіз напрямів поліпшення управління якістю послуг в житлово-комунальній сфері України базується на встановленні причин збиткової роботи ЖКГ, оцінці рівня зношеності основних виробничих фондів сектору, аналізі питомої ваги витрат на фінансування ЖКГ в загальній сумі видатків державного бюджету, оцінюванні темпів зростання тарифів на послуги ЖКГ, аналізі динаміки показників рівнів відшкодування тарифами собівартості послуг за період 2011–2014 рр. Динаміка основних показників функціонування ЖКГ за останні роки представлена в табл. 1.

Таблиця 1

Аналіз показників функціонування ЖКГ в 2010–2014 рр.

Показники функціонування ЖКГ	2010	2011	2012	2013	2014	Відхилення 2014/2010
Питома вага видатків на ЖКГ у загальній сумі доходів, %	2,9	2,7	2,6	2,1	1,8	-1,1
Темп зростання тарифів на послуги, %	112,3	115,6	116,9	121,5	124,6	12,3
Рівень спрацьованості виробничих фондів підприємств ЖКГ, %	73,5	73,8	74,2	73,9	74,6	1,1
Зростання сукупних витрат ЖКГ у % до попереднього року	8,6	11,5	10,6	16,5	17,5	8,9

Основною причиною збитковості сектору є зменшення видатків державного бюджету на фінансування цільових програм розвитку сектору ЖКГ, вкрай недосконала тарифна політика та практика встановлення цін і тарифів на послуги, високий рівень спрацьованості фондів житлово-комунальних підприємств, зростання сукупних витрат сектору через відсутність повного відшкодування тарифами вартості послуг. З метою подолання цих недоліків в роботі запропоновано концептуальну модель тарифного регулювання в житлово-комунальному господарстві на основі системно-динамічного підходу, що в умовах відсутності повної й релевантної інформації про стратегію розвитку житлово-комунальної сфери дозволяє одержати необхідну інформацію для прийняття стратегічних рішень щодо розвитку й відновлення фондів житлово-комунального господарства та подолати системні кризові явища на секторальному рівні. Запропонований науково-

методичний підхід до визначення напрямів підвищення ефективності управління якістю послуг спирається на результати проведених імітаційних експериментів та дозволяє встановити взаємозв'язок між фінансовою результативністю функціонування галузі та її тарифною, ресурсною й інноваційно-інвестиційною політикою. Проведення експериментів з імітаціями очікуваної зміни тарифів внаслідок залучення інвестиційних засобів на підвищення якості обслуговування сприятиме успішній реалізації стратегії подальшого розвитку житлово-комунального господарства на засадах удосконалення управління якістю послуг.

За результатами комплексної діагностики причин низької якості послуг ЖКГ в роботі запропоновано ітераційну процедуру багатовимірного статистичного групування комунальних підприємств міста за індивідуальними показниками якості послуг ЖКГ, а саме за показниками ефективності обслуговування, нормативної якості роботи, фінансової стійкості, ефективності структури управління з урахуванням рівня їх поточної якості. Таким чином, побудована модель тарифного регулювання, розроблена ієрархічна процедура групування комунальних підприємств міста за індивідуальними та груповими показниками якості послуг (рівень ремонтного обслуговування, рівень ефективності енергозберігаючих заходів) складають основу комплексного аналітичного інструментарію дослідження якості послуг, що може слугувати початковою фазою подолання існуючих проблем управління ефективністю обслуговування в сфері житлово-комунального господарства.

За результатами аналітичних розрахунків в роботі з'ясовано, що застосування енергозберігаючих заходів та підвищення ефективності ремонтного обслуговування дозволяють значно підвищити рівень якості житлово-комунальних послуг, що надаються населенню. В роботі удосконалено науково-методичний підхід до інтегральної оцінки якості послуг житлово-комунального господарства, який базується на системі показників оцінювання якості за функціональними складовими процесу обслуговування (нормативною, управлінською, фінансовою, ресурсно-технологічною та інноваційною).

Складові показника ефективності обслуговування при наданні послуг житлово-комунальною організацією сформовано за принципами системності та комплексності. Процедура оцінки індивідуальних ознак та згортання групових показників передбачає співставлення фактичних оцінок у відповідності до нормативних вимог; відокремлення та аналіз дії чинників зовнішнього впливу; розрахунок коефіцієнтів вагомості індивідуальних ознак в групових та інтегральній оцінках.

За результатами методичних розробок обґрунтовано, що в управлінні багатоцільовими системами найбільш перспективним шляхом є використання інтегральної цільової функції. В якості такої функції для реалізації науково-методичного підходу щодо оцінки якості послуг ЖКГ запропоновано використання управлінської функції, сформованої на основі мультиплікативного методу, як аналога виробничої функції, за допомогою якої постулюється нелінійність і постійна еластичність. Авторська систематизація показників оцінки якості послуг представлена в табл. 2.

**Структура показників оцінки якості послуг
житлово-комунального господарства**

Структура показників оцінки якості послуг	Формула	Умовні позначення
Показник ефективності обслуговування з надання послуг ЖКГ ($E_{ef.ob}$)	$E_{ef.ob} = \sum_{i=1}^n \alpha_i K_i \quad (1)$	α_i – рівні значущості i -их критеріїв локального показника ефективності обслуговування; K_i – оцінка ефективності обслуговування згідно i -го критерію;
Показник якості роботи житлово-комунальних підприємств ($E_{як.}$)	$E_{як.} = \sum_{i=1}^k \gamma_i \Pi_i \quad (2)$	γ_i – вага (важливість) i -го критерію, що розраховується за правилом Фішберна; Π_i – оцінка ефективності якості роботи згідно i -го критерію;
Показник фінансової стійкості функціонування сфери ЖКГ ($E_{ef.ф}$)	$E_{ef.ф} = \sum_{i=1}^m \beta_i \Phi_i \quad (3)$	β_i – рівні значущості i -их критеріїв локального показника ефективності фінансування; Φ_i – оцінка ефективності використання фінансових потоків згідно i -го критерію;
Показник ефективності структури управління якістю ($E_{ef.cmp}$)	$E_{ef.cmp.} = \sum_{i=1}^d \lambda_i C_i \quad (4)$	λ_i – рівні значущості i -их критеріїв локального показника ефективності структури управління; C_i – оцінка ефективності структури системи управління згідно i -го критерію;
Інтегральна оцінка якості послуг ЖКГ ($E_{ю.}$)	$E_{ю.} = \sqrt[4]{\prod_{j=1}^4 a_j E_j} \quad (5)$	a_j – коефіцієнти еластичності взаємодії складових якості надання послуг; E_j – оцінка за складовими якості надання послуг ЖКГ

Запропоновані аналітичні процедури дозволяють не тільки оцінити поточну якість послуг, але і здійснювати оперативний контроль за зміною визначеного рівня якості шляхом розрахунку коефіцієнтів близькості та віддаленості від оптимального рівня.

У третьому розділі «**Формування механізму управління якістю послуг житлово-комунального господарства України**» систематизовано принципи управління якістю послуг ЖКГ, розроблено комплексний підхід до моделювання інтегрального показника якості шляхом застосування інструментів системно-динамічного підходу, удосконалено аналітичне забезпечення процесу прийняття рішень щодо вибору стратегії підвищення якості послуг ЖКГ України.

Концептуальні положення управління якістю послуг ЖКГ дозволяють перейти до розробки відповідного механізму, виходячи з положень, що управління якістю є безперервним процесом впливу на процеси зменшення витрат, енергозбереження, реалізації відповідних державних цільових програм шляхом послідовної реалізації логічно взаємозв'язаних управлінських впливів з метою забезпечення підвищення якості послуг.

За результатами аналітичних досліджень розвитку сфери ЖКГ та діагностики проблем управління якістю послуг встановлено, що в сучасних умовах відсутній комплексний управлінський механізм прийняття рішень щодо подолання розриву між рівнем запропонованої та очікуваної якості; формування системи управління

якістю на рівні комунальних підприємств міста. З метою подолання існуючих недоліків в управлінні якістю послуг, в роботі систематизовано принципи управління якістю згідно вимог міжнародних стандартів *ISO 9000* і виділено принципи програмно-цільового підходу до управління розвитком житлово-комунального господарства. Організація програмно-цільового управління з урахуванням забезпечення комплексу основних принципів (науковість, цілеспрямованість, системність, комплексність, ефективність) та низки специфічних принципів (збалансованість, контрольованість, гнучкість (адаптивність), відповідальність) вимагає вдосконалення механізму управління якістю послуг, під яким розуміється сукупність способів організації, видів організаційних структур і суб'єктів управління (включаючи систему взаємодії між учасниками, виконавцями), що забезпечує реалізацію стратегічних та тактичних рішень у відповідності до результатів оцінювання рівня якості процесу обслуговування. На цій основі в роботі вдосконалена структура механізму реалізації цільових програм розвитку житлово-комунального господарства регіону, що включає наступні елементи (блоки): сценарний, інтегральної оцінки, організаційно-управлінський.

Принципова відмінність аналітичного інструментарію структуризації елементів процесу управління якістю послуг ЖКГ полягає в реалізації сценарного підходу (дослідження впливу зовнішнього середовища), систематизації показників якості послуг (інтегральна оцінка якості), впорядкуванні вимог щодо нормативного рівня якості послуг (групування досліджуваних підприємств за індивідуальними показниками якості послуг сфери ЖКГ). В роботі спроектована процесно-орієнтована модель діяльності управляючої компанії на основі IDEF-ідеології проектування бізнес-процесів. Розроблено стратегічні карти підвищення якості послуг управляючої компанії ЖКГ, котрі відображають результати застосування збалансованої системи показників.

В роботі обґрунтовано модель розвитку житлово-комунальної сфери з орієнтацією на якість послуг, побудовану із застосуванням методу системно-динамічного моделювання. Імітаційні розрахунки проводилися по місяцям на перспективу в 10 місяців, однак для виявлення тенденцій розрахунок може бути пролонгований на будь-який заданий проміжок часу.

Розрахунок варіантів розвитку ЖКГ окремого міста здійснювався на основі інструментарію, що включає розроблену прикладну модель системної динаміки, яка була реалізована в прикладному середовищі імітаційного моделювання *PowerSim*.

Імітаційний експеримент проводився в три етапи: оцінка основних екзогенних й ендогенних змінних моделі відповідно до варіантів стратегії забезпечення якості послуг; оцінка варіантів комплексної стратегії, орієнтованої на здійснення як поточної, так й інвестиційної діяльності; порівняння варіантів розвитку сфери ЖКГ по основних результуючих економічних показниках (прибуток і рентабельність) і вибір варіанта, оптимального для групи досліджуваних підприємств. Особливістю адаптивно-традиційної стратегії є відсутність інвестиційної активності в системі рішень щодо забезпечення якості послуг.

Імітаційні розрахунки, проведені на основі розробленої прикладної моделі, включали 7 сценаріїв діяльності підприємств ЖКГ окремого міста в умовах

можливості застосування концесійної схеми інвестування у підвищення рівня якості послуг. Кожний зі сценаріїв реалізує одну із двох стратегій: А – адаптивно-традиційної спрямованості (А1 – базовий; А2 – соціально-конкурентний; А3 – стабільний розвиток) або Б – комплексно-інвестиційної спрямованості (Б1 – інвестиційний; Б2 – соціально-конкурентний на інвестиційній основі; Б3 – інтенсивно-інвестиційний розвиток; Б4 – екстенсивно-інвестиційний розвиток) (табл. 3).

Таблиця 3

Результати сценарного аналізу напрямів підвищення якості послуг ЖКГ на основі традиційно-адаптивної (А) та комплексно-інвестиційної (Б) стратегій

Показник Сценарій	Доходи, грн	Витрати, грн	Поточний прибуток, грн	Рентабель- ність, %	Інтегральний показник якості послуг, %
Сценарій А1	11 567 771,6	14 602 000,0	-3 034 228,4	-20,8	43,6
Сценарій А2	14 602 000,0	14 602 000,0	0	0	43,6
Сценарій А3	18 982 600,0	14 602 000,0	4 380 600,0	30	43,6
Сценарій Б1	22 130 625,0	17 385 576,7	4 745 048,27	27,3	69,7
Сценарій Б2	23 125 000,0	17 395 576,7	5 739 423,27	33	69,7
Сценарій Б3	22 925 000,0	19 395 576,7	3 539 423,27	18,3	69,7
Сценарій Б4	23 925 000,0	13 395 576,7	10 539 423,3	78,7	69,7

Таким чином, при виборі комплексної стратегії розвитку, що передбачає підвищення уваги до інвестиційної складової процесу обслуговування, сфера ЖКГ реалізує найбільш ефективний і раціональний варіант. За результатами розрахунків встановлено, що серед варіантів комплексно-інвестиційної стратегії найбільш доцільно використати «сценарій Б2» (соціально-конкурентний на інвестиційній основі) або «сценарій Б4» (екстенсивно-інвестиційний). Їхня реалізація дозволяє одержати відповідно 5739 тис. грн й 10539 тис. грн загального прибутку за аналізований період, а рентабельність по сценаріях досягне відповідно 27,3 % й 78,7 %.

Таким чином, інвестиційна активність щодо вирішення проблем підвищення якості послуг є ключовим джерелом реформування та модернізації галузі ЖКГ, передумовою адаптації сектору до зовнішніх викликів.

ВИСНОВКИ

У дисертаційній роботі за результатами виконаного дослідження здійснено теоретичне узагальнення і практичне вирішення актуального науково-прикладного завдання щодо управління якістю послуг житлово-комунального господарства на основі синтезу інтегрального та сценарного підходів.

Основні висновки теоретичного, методичного і науково-практичного характеру полягають у наступному:

1. Аналіз теоретичних поглядів на якість послуг житлово-комунального господарства надало можливість розвинути понятійно-категоріальний апарат

дослідження якості послуг як об'єкту управління. За результатами аналізу і систематизації теоретичних підходів до визначення сутності якості послуг, ретроспективного аналізу трансформації категорії «якість» і визначення видових проявів якості в системі економічних процесів та досліджень обґрунтовано авторську трактовку визначення якості послуг як сукупності специфічних характеристик процесу обслуговування, обумовлених потребами споживача і завданнями розвитку виробника послуг в умовах відтворювального циклу, та якості послуг ЖКГ як сукупності характеристик житлово-комунальних послуг, котрі відображають інтегральну оцінку ступеня задоволення споживача комфортними умовами проживання й перебування в будинках з урахуванням суспільно необхідних витрат щодо їх надання.

2. На основі дослідження традиційних елементів системи управління якістю в роботі систематизовано основні причини, що стримують процес формування конкурентного середовища на ринку послуг ЖКГ, виділено та доповнено етапи прийняття відповідних рішень щодо управління якістю, приділено увагу ролі сектору ЖКГ в структурі національної економіки. Також вперше запропоновано концептуальні положення управління якістю послуг ЖКГ шляхом відокремлення складових теоретичного рівня (теорія управління якістю, теорія економічного розвитку, теорія макроекономічної динаміки); методологічного рівня (кваліметричний підхід, процесний підхід, сценарний підхід, динамічний підхід); методичного рівня (інтегральна оцінка якості послуг, статистичне групування показників якості); інструментального рівня (структурний аналіз, кластерний аналіз, динамічний аналіз) та практичного рівня (механізм реалізації цільових програм розвитку ЖКГ). Запропонований авторський підхід щодо концептуальних засад управління якістю послуг дає можливість змінити статичні методи оцінки показників якості та практичні результати впровадження моделей тарифного регулювання в сфері ЖКГ.

3. За результатами діагностики стану житлово-комунального господарства за період 2010–2014 рр. в роботі систематизовано причини низької якості послуг ЖКГ, проаналізовано зовнішні та внутрішні чинники, які стримують подальші позитивні зміни на секторальному рівні, що дозволило удосконалити науково-методичний підхід до діагностики напрямів підвищення управління якістю послуг житлово-комунального господарства на основі авторської моделі тарифного регулювання з використанням інструментів імітаційного моделювання, що передбачає деталізацію параметрів та критеріїв якості послуг, які надаються. Діагностичний інструментарій дослідження якості послуг доповнює авторський підхід до групування комунальних підприємств за ключовими показниками ефективності обслуговування, нормативної якості роботи, фінансової стійкості, ефективності структури управління. В рамках проведеного кластерного аналізу в роботі розроблена процедура групування підприємств сфери ЖКГ за індивідуальними та груповими показниками якості обслуговування. В результаті кластеризації виявлено зв'язок між показниками ефективності ремонтного обслуговування, показниками застосування енергозберігаючих технологій та рівнем якості житлово-комунальних послуг, що надаються населенню.

4. В роботі удосконалено методичний підхід до кількісного оцінювання якості послуг житлово-комунального господарства за рахунок розробленої методики обчислення комплексного інтегрального показника оцінки якості послуг, яка базується на використанні управлінської функції, сформованої на основі мультиплікативного методу та складається з локальних показників оцінки управління якістю послуг, а саме показників: якості роботи житлово-комунального господарства, ефективності обслуговування, фінансової стійкості функціонування суб'єктів ЖКГ й структури системи управління.

5. Розвинуто механізм управління якістю послуг житлово-комунального господарства, який формують сценарний блок (дослідження впливу зовнішнього середовища), науково-методичний підхід щодо систематизації показників якості послуг (інтегральна оцінка якості послуг ЖКГ), блок управлінських процедур та заходів щодо впорядкування вимог у відповідності до нормативного рівня якості послуг (групування та систематизація ознак якості послуг сфери ЖКГ). Методичну основу зазначеного механізму формує систематизація принципів управління якістю послуг та комплекс засобів щодо реалізації програмно-цільового підходу в управлінні якістю ЖКГ з використанням *IDEF*-ідеології процесного моделювання.

6. В роботі удосконалені методичні положення щодо управління якістю послуг житлово-комунального господарства за рахунок визначення параметрів та складових системно-динамічної моделі оцінки інтегрального показника якості послуг ЖКГ на основі процедур імітаційного моделювання в програмному середовищі *PowerSim 7.0*. Етапами реалізації процедури моделювання є: комплексний аналіз екзогенних та ендогенних змінних моделі стосовно до інваріантних форм стратегії забезпечення якості послуг; оцінка параметрів та обмежень традиційної та комплексної стратегії, орієнтованої на здійснення як поточної, так й інвестиційної діяльності; порівняння варіантів та сценаріїв розвитку сфери ЖКГ по основних результуючих економічних показниках згідно інтегрального рівня якості послуг.

7. Розвинуто аналітичне забезпечення процесу обґрунтування вибору стратегії підвищення якості послуг житлово-комунального господарства на основі сценарного аналізу важелів забезпечення відповідного рівня якості послуг житлово-комунального господарства і результатів імітаційного моделювання інтегрального показника якості з урахуванням адаптивно-традиційного сценарію розвитку сектора та комплексно-інвестиційної стратегії поведінки комунальних підприємств.

8. На основі розкриття економічної суті понять «якість послуг» і «якість послуг ЖКГ», змісту і теоретико-методологічних основ управління якістю послуг житлово-комунального господарства обґрунтовані концептуальні положення управління якістю послуг у сфері ЖКГ, задля реалізації яких в роботі удосконалено науково-методичний підхід до діагностики напрямів поліпшення управління якістю на основі зміни моделі тарифного регулювання послуг житлово-комунального господарства. Кількісне оцінювання якості послуг житлово-комунального господарства методично реалізовано на основі запропонованої системи індивідуальних показників за функціональними складовими процесу обслуговування й інтегральної оцінки якості послуг ЖКГ. Розвиток механізму управління якістю послуг житлово-комунального

господарства на основі використання програмно-цільового підходу і систематизації принципів управління якістю послуг забезпечується шляхом удосконалення методичних положень щодо використання методів імітаційного моделювання і розвитку аналітичного забезпечення процесу обґрунтування вибору стратегії підвищення якості послуг житлово-комунального господарства, що дозволило визначити як найбільш доцільну до реалізації комплексно-інвестиційну стратегію підвищення рівня якості послуг ЖКГ за соціально-конкурентним сценарієм на інвестиційній основі або екстенсивно-інвестиційним сценарієм.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

Монографії

1. Потапчик О. О. Механізм управління якістю послуг ЖКГ : елементи та взаємозв'язки / О. О. Потапчик, Т. О. Загорна // Систематизація теоретико-методологічних основ формування механізму ефективного управління промисловим підприємством в умовах ринкового конкурентного оточення : моногр. / за ред. С. В. Коверги, Д. В. Солохи. – Донецьк : ФОРМ Дमितренко, 2013. – С. 368–386 (0,65 ум.-друк. арк.). *Особистий внесок : сформовано принципи управління якістю послуг, систематизовано причини, що стримують процеси підвищення якості обслуговування населення (0,35 ум.-друк. арк.).*

2. Сьомкіна Т. В. Моделювання якості послуг житлово-комунального господарства регіону: сценарно-імітаційний підхід / Т. В. Сьомкіна, О. О. Потапчик // Стійкий розвиток регіонів України на базі кластеризації та корпоратизації (галузевий аспект) : колект. моногр. / під заг. ред. К. Ф. Ковальчука. – Дніпропетровськ : ІМА-прес, 2012. – С. 129–147 (1,14 ум.-друк. арк.). *Особистий внесок : розроблено сценарно-імітаційний підхід до управління якістю послуг підприємств житлово-комунального господарства (0,75 ум.-друк. арк.).*

Публікації у наукових фахових виданнях

3. Потапчик О. О. Формування механізму управління якістю якості послуг житлово-комунальних підприємств [Electronical source] / О. О. Потапчик // Fundamental and applied researches in practice of leading scientific schools. – Accent graphics communications (Canada). – 2015. – № 3 (9). – P. 138 –141. – Retrieved from : fund-issled-intern.esrae.ru/9-141 (0,55 ум.-друк. арк.).

4. Потапчик О. О. Системно-категоріальні дослідження якості в системі управління / О. О. Потапчик // Вісник Одеського національного університету. Економіка. – 2013. – Т. 18, вип. 2/1. – С. 99–103 (0,5 ум.-друк. арк.).

5. Потапчик О. О. Засоби багатовимірної класифікації в оцінці якості послуг підприємств житлово-комунального господарства / О.О. Потапчик // Економіка природокористування та охорони навколишнього середовища : зб. наук. праць Дон. держ. ун.-ту упр. – Донецьк : ДонДУУ, 2012. – Т. XIII. – С. 154–166 (серія «Економіка», вип. 215) (0,55 ум.-друк. арк.).

6. Потапчик О. А. Маркетинг в решении проблем реструктуризации предприятий жилищно-коммунального комплекса, как условие повышения качества

услуг / О. А. Потапчик // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2011. – №6. – Т. 4 (181). – С. 178–181 (0,4 ум.-друк. арк.).

7. Потапчик О. А. Инновационные механизмы управления эксплуатацией жилищного фонда в условиях реформирования жилищно-коммунального хозяйства / О.А. Потапчик // Науковий вісник Національного гірничого університету. Економіко-правові умови діяльності підприємств¹. – 2011. – С. 142–146 (0,47 ум.-друк. арк.).

8. Потапчик О. О. Інтегральна оцінка якості послуг підприємств житлово-комунальної сфери / О. О. Потапчик // Вісник Приазовського державного технічного університету. Сер. Економічні науки : зб. наук. праць. – Маріуполь : ДВНЗ «ПДТУ», 2011. – Вип. 21. – С. 183–189 (0,46 ум.-друк. арк.).

9. Потапчик О. О. Концептуальні особливості дослідження поняття «якість послуг» / О. О. Потапчик // Схід. – № 1 (108). – січень. – 2011. – С. 139–141 (0,55 ум.-друк. арк.).

Матеріали наукових конференцій.

10. Потапчик О. О. Програмно-цільовий підхід в управлінні якістю послуг ЖКГ / О. О. Потапчик // Стратегічні напрями державної економічної та соціальної політики у 2013 році : матер. ХІХ міжнар. наук.-практ. конф. (15–16 бер. 2013 р., м. Київ). – К. : Аналітичний центр «Нова Економіка», 2013. – С. 85–89 (0,12 ум.-друк. арк.).

11. Потапчик О. А. Инвестиционная составляющая развития объектов жилищно-коммунального хозяйства / О. А. Потапчик // Особливості функціонування підприємств України в сучасних економіко-правових умовах : матер. міжнар. наук.-практ. конф. (7–9 груд. 2011 р., м. Дніпропетровськ). – Дніпропетровськ : Національний гірничий університет, 2011. – С. 105–106 (0,12 ум.-друк. арк.).

12. Потапчик О. А. Условия формирования конкурентной среды на рынке услуг предприятий жилищно-коммунальной сферы / О. А. Потапчик // Маркетинг-дайджест : матер. міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. викладачів, аспірантів та студентів (24–25 лист. 2011 р., м. Донецьк). – Донецьк : ДонНУЕТ, 2011. – С. 78–80 (0,08 ум.-друк. арк.).

13. Потапчик О. А. Анализ динамической характеристики улучшения качества услуг ЖКХ / О.О. Потапчик // Економіка і управління в умовах глобалізації : мат-ли міжнар. наук.-практ. конф. (м. Донецьк, 1–7 груд. 2010 р.). – Донецьк : ДонНУЕТ, 2010. – С. 217–220 (0,1 ум.-друк. арк.).

14. Потапчик О. О. Значення якості послуг як економічної категорії / О. О. Потапчик // Город, регион, государство : экономико-правовые проблемы хозяйствования : матер. VIII междунар. науч.-практ. конф. (18 – 19 нояб. 2010 г., г. Донецк). – Донецк : Изд-во «Ноулидж» (донецкое отделение), 2011. – С. 142–145 (0,15 ум.-друк. арк.).

¹ Зареєстровано в міжнародних каталогах періодичних видань Ulrichsweb™ Global Serials Directory, Index Copernicus International

АНОТАЦІЯ

Потапчик О. О. Управління якістю послуг житлово-комунального господарства України. – На правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.03 – економіка та управління національним господарством. – Донбаська державна машинобудівна академія Міністерства освіти і науки України, Краматорськ, 2015.

Дисертацію присвячено вдосконаленню механізму управління якістю послуг сфери житлово-комунального господарства в сучасних умовах. Вивчено теоретичні основи дослідження якості послуг як об'єкту управління на основі деталізації функціональних складових, декомпозиції цілей і завдань управління якістю на рівні ієрархії. Проаналізовано та розкрито зміст управління якістю послуг житлово-комунальної сфери на основі визначення критеріїв та функцій управління якістю і обґрунтовано концептуальні положення щодо його удосконалення.

На основі сформованої аналітичної бази дослідження стану та проблем поліпшення якості запропоновано модель тарифного регулювання сфери ЖКГ згідно рівня якості послуг, здійснено процедуру групування комунальних підприємств за рівнем ефективності обслуговування, нормативної якості роботи, фінансової стійкості, ефективності структури управління з урахуванням рівня поточної якості. Удосконалено науково-методичний підхід до інтегральної оцінки якості послуг житлово-комунального господарства. В межах рекомендаційної частини роботи запропоновано механізм управління якістю послуг, сценарно-імітаційний підхід до управління якістю послуг підприємств житлово-комунального господарства та удосконалено аналітичне забезпечення вибору стратегії підвищення якості послуг житлово-комунальної господарства.

***Ключові слова:** послуга, якість послуг, житлово-комунальне господарство, управління якістю, сценарно-імітаційний підхід, інтегральна оцінка якості послуг.*

АННОТАЦИЯ

Потапчик О. А. Управление качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства Украины. – На правах рукописи.

Диссертация на соискание научной степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.03 – экономика и управление национальным хозяйством. – Донбасская государственная машиностроительная академия Министерства образования и науки Украины, Краматорск, 2015.

Диссертация посвящена совершенствованию теоретических и методических основ управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства Украины.

В рамках теоретического раздела представлены результаты анализа различных трактовок категории «качество» в системе современных научных школ. Получил развитие категориальный аппарат изучения качества как объекта управления. Обоснована необходимость углубления комплексных исследований качества услуг путем детализации функциональных составляющих, декомпозиции целей и задач

управления качеством на уровне иерархии, исследования взаимосвязи с другими видами деятельности. Проведенные исследования позволили определить «качество услуг» как совокупность определенных специфических характеристик процесса обслуживания, обусловленных потребностями потребителя и задачами развития производителя услуг в условиях воспроизводственного цикла, и «качество услуг ЖКХ» как совокупность характеристик жилищно-коммунальных услуг, которые отражают интегральную оценку степени удовлетворенности потребителя комфортными условиями проживания и пребывания в зданиях с учетом общественно необходимых затрат по их предоставлению.

Раскрыто содержание управления качеством услуг жилищно-коммунальной сферы на основе определения критериев и функций управления. На основе анализа системы управления качеством, конкретизации качественного состава и определения нормативного и оптимального уровней качества услуг и обслуживания по сферам предоставления в работе сформированы концептуальные положения управления качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства, предусматривающие систематизацию аналитической, оптимизационной и корректирующей составляющих. Результатом развития теоретической базы является систематизация формирования элементов управления и оценки качества услуг на основе синтеза интегрального, сценарного и имитационного подходов.

По результатам диагностики современного состояния управления качеством услуг предприятий коммунального хозяйства систематизированы причины низкого качества услуг в данной сфере и предложена модель тарифного регулирования с учетом отсутствия полной и достоверной информации о динамике развития сферы коммунального хозяйства. Реализация предложенного подхода дает возможность проследить взаимосвязь управленческой, финансово-экономической и ресурсно-инновационной составляющих качества услуг.

Усовершенствован научно-методический подход к интегральной оценке качества услуг сферы жилищно-коммунального хозяйства, который базируется на системе показателей по функциональным составляющим процесса обслуживания и позволяет не только оценить их текущее состояние, но осуществлять оперативный контроль за изменением определенного уровня качества путем расчета коэффициентов близости и удаленности от оптимального уровня. Для целей формирования целостного механизма управления качеством услуг в работе систематизированы принципы управления качеством услуг на основе использования программно-целевого подхода управления развитием ЖКХ, что позволило предложить структуру механизма реализации целевых программ на уровне государства и местных властей с учетом существующей системы институционального обеспечения контроля уровня качества услуг ЖКХ.

Обоснован сценарно-имитационный подход к управлению качеством услуг жилищно-коммунального хозяйства, который в отличие от существующих предполагает моделирование интегрального уровня качества, сочетание аналитических и имитационных процедур, что позволило предложить сценарии повышения качества услуг в условиях адаптационной и комплексно-инвестиционной стратегии развития сферы ЖКХ. На основе разработанной модели

оценки уровня качества услуг в работе обоснована стратегия обеспечения уровня качества услуг жилищно-коммунальной сферы, которая включает комплекс последовательных, взаимосогласованных операций диагностики, формирования и реализации мероприятий по совершенствованию управления качеством и предусматривает применение сценарного анализа стратегий, сформированных по показателям и условиям приоритетного выбора форм обеспечения качества услуг.

Изложенные в диссертационной работе теоретические положения и практические рекомендации позволили сформировать комплексный методический подход к реализации процесса управления повышением качества услуг жилищно-коммунальной сферы в условиях адаптации ее субъектов к проблемам технологического развития и решению задач ресурсосбережения.

Ключевые слова: *услуга, качество услуг, жилищно-коммунальное хозяйство, управления качеством, сценарно-имитационный подход, интегральная оценка качества услуг.*

SUMMARY

Potapchik, O. O. Quality management of utility services in Ukraine. – As a manuscript.

The thesis for obtaining the Degree of Candidate of Economics on the specialty 08.00.03 – National Economy and State Economic Policy. – Donbas State Engineering Academy of Ministry of Education and Science of Ukraine, Kramatorsk, 2015.

The thesis is devoted to improvement of the mechanism of quality management of services of the utility sphere in modern conditions. Theoretical bases of research of services quality as an object of management are studied on the basis of specification of functional components, decomposition of the purposes and problems of quality management at the level of hierarchy. The content of quality management of utility services on the basis of definition of criteria and functions of quality management is analyzed and described as well as the model of tariff regulation of the utility sphere is proved, procedure of grouping of municipal enterprises by the level of service efficiency, standard quality of work, financial stability, efficiency of managerial structure is carried out taking into account the current quality level. Methodical approach to an integrated assessment of utilities' services quality is scientifically improved. Within a recommendation part of the thesis both the mechanism of services quality management and scenario and imitating approach to quality management of utility services are offered as well as analytical assistance for choosing a strategy of improvement of quality of utilities services is improved.

Keywords: *service, quality of services, utility services, quality management, scenario and imitating approach, integrated assessment of quality of services.*

Підписано до друку 10.09.2015.
Формат 60x84/16. Ум. ум.-друк. арк. 0,9.
Обл.-вид. 0,9. Друк лазерний. Зам. № 324. Накл. 100 пр.

Видавець і виготівник
Донбаська державна машинобудівна академія
84313, м. Краматорськ, вул. Шкадінова, 72.
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи
ДК №1633 від 24.12.2003