

Мохов Андрей Игоревич

Mohov A. I.

доктор технических наук/профессор

Doctor of Technical Science, Professor

Институт государственного управления,

права и инновационных технологий (НОУ ВПО ИГУПИТ)

Institute of Public Management, law and innovative technologies

E-Mail: anmokhov@mail.ru

Мохова Лариса Александровна

Mokhova L. A.

кандидат экономических наук,

доцент кафедры «Прикладная экономика и инновационный менеджмент»

НОУ ВПО «Институт государственного управления,

права и инновационных технологий»

senior lecturer of the Applied economy and innovation management department of the Institute

of Public Administration, Law and Innovative technologies

E-Mail: mokhova.larisa@gmail.com

Стандартизация услуг управляющей компании как основа консенсуса с потребителем по их качеству и стоимости¹

Supervision company service standardization of as the basis of consensus with the consumer in terms of quality and cost

Аннотация: Договоренность о производстве и потреблении услуг вполне укладывается в условия функционирования современной рыночной экономики России. Основой договоренности становится государственное регулирование рынка услуг. Государство определило порядок разработки и применения стандартов услуг саморегулируемыми организациями (СРО). Профессиональные стандарты СРО, становясь нормой деятельности их организаций – членов, позволяют потребителю ориентироваться в оценке качества и стоимости предоставляемых ему услуг. Приведенная логика выстраивания гармоничных отношений производителя и потребителя услуг в полной мере относится и к сфере ЖКХ. Членов разных СРО в сфере ЖКХ, осуществляющих свою деятельность по стандартизованным правилам, потребителям легко сравнивать и выбирать в качестве исполнителей для заключения договоров обслуживания. При этом будет развиваться конкуренция между СРО по качеству и стоимости услуг, а сами СРО будут совершенствовать нормы применяемых стандартов.

Ключевые слова: интеллектуальное здание, жилищно-коммунальные услуги, саморегулируемые организации в сфере ЖКХ, стандарты жилищно-коммунальных услуг, управляющие компании.

The Abstract: The agreement about the production and consumption of services fits with the terms of a modern market economy in Russia. The basis of the agreement is governmental regulation of the market. The government has determined the direction in standards of services in development

¹ Статья написана на основе материалов доклада авторов на практической конференции «Реформа ЖКХ: проблемы текущего этапа», Москва, МТПП, 15.марта 2013года.

and application by the self-regulatory organizations (SROs). Professional standards of SRO, becoming the norm of their organizations - members, allow the user to navigate the evaluation of the quality and cost of services. The logic of building a harmonious relationship between service producer and service consumer also can be applied to the housing sector. Members of different SROs in the housing sector, who operate with standardized rules can be easily compared by the consumers and selected as executors for the conclusion of service contracts. It leads to competition among SROs in quality and cost of services, and CPO's themselves will improve related standards.

Keywords: intelligent building, housing, self-regulatory organizations in housing sector, the standards of housing services, supervision companies.

В настоящее время разработкой стандартов на производимую продукцию поручено заниматься отраслевыми СРО – саморегулируемым организациям, объединяющим в своем составе компании, профессионально занимающиеся производством товаров и услуг. Такое развитие ситуации в ЖУХ представляется своевременным, поскольку на сегодняшний день отсутствуют современные нормы производства и потребления жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), служащие руководством для управляющих компаний и ориентиром для потребителей. По мнению авторов, СРО в сфере ЖКХ, являющиеся уникальной в своем роде системой контроля за применением норм производства и потребления ЖКУ находятся в самом начале пути создания соответствующих стандартов. Деятельность в таких областях, как профессиональная подготовка, образование, научные исследования и издательская работа, призванная подкреплять усилия СРО в их непростой деятельности также находится в зачаточном состоянии. Представляется важным в этой ситуации выработать направления развития системы сертификации, позволяющие поднять конкурентоспособность управляющих компаний до такого уровня, когда стало бы возможным сравнение их профессионализма в представлении ЖКУ.

Постоянное совершенствование норм в стандартах будет происходить за счет соответствующих нормативных моделей, а поощрение производителей ЖКУ потребителями за качественное обслуживание определит экономический механизм повышения качества ЖКУ. Тем самым было реализовано организационно-экономическое обеспечение разработки и применения стандартов ЖКУ.

Для мониторинга поддержания качества ЖКУ в процессе проведения работ УК была разработана модель цикла жизни жилищно-коммунальной услуги, приведена на рисунке 1. Авторы считают, что модель представляет собой замкнутый набор процедур преобразования ЖКУ в процессе ее производства и потребления.



Рис. 1. Цикл жизни жилищно-коммунальной услуги

Цикл жизни ЖКУ начинается с процедуры «Маркетинг услуги», осуществляемой в виде непрерывного мониторинга потребности в ЖКУ потребителя. услуг. Полученная потребность становится основой процедуры «Проектирование услуги». Процедура «Техническое обеспечение услуги» направлена на подбор средств реализации услуги. «Подготовка и разработка процесса оказания услуги» формирует технологическую последовательность применения средств реализации услуги. Процедура «Формирование услуги» производит услугу путем применения средств ее реализации. «Контроль соответствия услуги требованиям потребителя» позволяет сравнить результаты реализации услуги выбранными средствами с планируемым результатом воздействия услуги на потребителя. Процедура «Организационное обеспечение услуги» заключается в подборе исполнителей услуги. «Включение потребителя в ситуацию получения услуги» - процедура подготовки потребителя к восприятию услуги. Процедура «Получение услуги потребителем» фиксирует включение потребителя в обслуживание.

«Разработка мероприятий по совершенствованию услуги» - процедура по изменению технического и организационного обеспечения услуги с целью ее подстройки под требования конкретного потребителя. «Постоянное применение мероприятий по совершенствованию услуги» - процедура по изменению технического и организационного обеспечения услуги с целью ее подстройки под изменения во времени требований конкретного потребителя. После названной процедуры происходит возврат к процедуре «Маркетинг услуги».

Разработанная модель цикла жизни жилищно-коммунальной услуги ориентирована на обеспечение повышения её качества за счет эффективного взаимодействия участников процесса «производство-потребление» услуги.

Для сравнения деятельности УК различных СРО в сфере ЖКХ авторами были разработаны **действующая, нормативная** и **эталонная** модели управления ЖКУ [1,2]. Разработанные модели позволяют сравнивать УК одной специализации на основе показателей эффективности их деятельности.

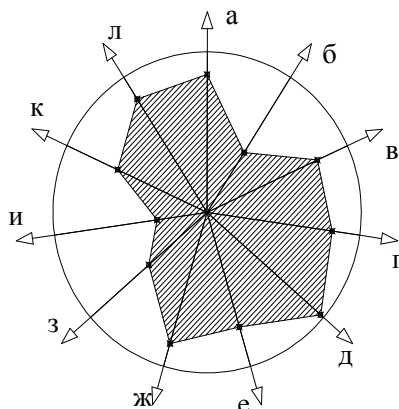
Действующая модель управления ЖКУ – сформированное управление производством ЖКУ с помощью сложившихся организационных структур, на базе которых реализуются ЖКУ.

Эталонная модель управления ЖКУ - наиболее совершенная модель управления, которая выступает как эталон, в наибольшей степени отвечающая требованиям объективных законов развития хозяйственных систем и наилучшим образом обеспечивающих достижение их общественных целей-функций.

Нормативная модель управления ЖКУ – официально оформленная и закрепленная модель управления ЖКУ, которая выступает как образец устойчивой формы управления производством ЖКУ, принятой в данном муниципальном сообществе, на данном этапе развития ЖКХ.

На рисунке 2 приведена модель для оценки фактора эффективности УК при нормативной модели управления.

В модели разработанные нормы каждой из услуг отложены на соответствующих векторах внутри окружности, представляющей собой «идеальные нормы» эталонной модели управления. Приведенная модель характеризует состояние системы норм выполнения ЖКУ УК в конкретном СРО. Причем разработанная модель позволяет объективно оценить состояние системы норм, принятых в конкретном СРО (заштрихованная часть модели).



где: а - деятельность по обслуживанию зданий и сооружений;

б – уборка внутриподъездных и придомовых территорий;

в - проверка и регулирование тепловых, вентиляционных систем и систем кондиционирования воздуха;

г – деятельность по надзору за состоянием и эксплуатацией жилого фонда;

д – содержание и текущий ремонт, включая места общего пользования в жилых зданиях, за счет средств по оплате жилья;

е - благоустройство придомовых территорий;

ж - противопожарные мероприятия;

з – сбор и вывоз бытовых отходов;

и – установка (монтаж), наладка, ремонт и обслуживание приборов учета расхода тепловой энергии;

к – замена изношенных (включая монтаж), ремонт и обслуживание внутридомовых систем теплоснабжения и горячего водоснабжения;

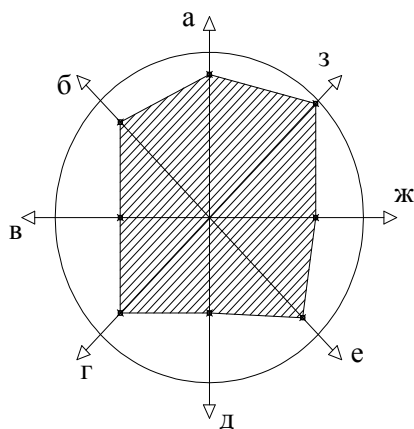
л – установка, ремонт и обслуживание приборов учета расхода воды.

Рисунок 2 – Модель для оценки фактора эффективности УК при нормативной модели управления ЖКУ

На рисунке 3 приведена модель для оценки фактора эффективности УК при действующей модели управления обеспечения услугами управления всей совокупности конечных потребителей, закрепленных за конкретной УК ЖКХ.

Действующая модель управления ЖКУ в УК имеет различное качество конкретных услуг, причем количественная оценка качества каждой из услуг может быть представлена длиной отрезка на соответствующих векторах внутри окружности, представляющей собой приведенные к единице нормы эталонной модели управления для каждой из услуг.

Заметим, что только при достижении указанного норматива качества можно судить об эффективности деятельности различных УК по критерию их экономичности.



Где: а - деятельность по обслуживанию зданий и сооружений;

б – уборка внутриподъездных и придомовых территорий;

в - проверка и регулирование тепловых, вентиляционных систем и систем кондиционирования воздуха;

г – деятельность по надзору за состоянием и эксплуатацией жилого фонда;

д – содержание и текущий ремонт, включая места общего пользования в жилых зданиях, за счет средств по оплате жилья;

е - благоустройство придомовых территорий;

ж - противопожарные мероприятия;

з – сбор и вывоз бытовых отходов;

Рисунок 3 – Модель для оценки фактора эффективности УК при действующей модели управления

Приведенные модели позволяют наглядно сравнивать возможности различных управляющих компаний в части удовлетворения требованиям потребителей.

Однако, важным для потребителя становится также гибкость управляющей компании к изменениям требований оказания ЖКУ. Например, при внедрении автоматизации ЖКУ (технологии «интеллектуального здания») управляющая компания должна разбираться в обслуживании такого оборудования. В настоящее время потребителей, живущих в «интеллектуальных зданиях» (ИЗ), немного, однако в ближайшем будущем их число будет активно увеличиваться. Начало массовой автоматизации ЖКУ уже положено обязательной установкой газовых, водяных, электрических счетчиков в домах, объединением их общим сервером и, последующим выводом данных со счетчиков в расчетные центры коммунальных услуг.

Здесь качество услуг ИЗ может быть будет определяться качеством реализации оборудования ИЗ, сервисным обслуживанием этого оборудования. Специалисты управляющей компании должны знать и уметь как избежать сбоев в функционировании ИЗ за счет проблем питания, нарушения управляющих воздействий в связи с нарушениями условий работы электронного интеллекта, человеческого фактора, несанкционированного вмешательства в работу системы.

1. Проблема нарушения режима питания связана с прекращением подачи электроэнергии в автоматизированную систему. Типовое решение проблемы – уменьшение нагрузки, отключение энергоемких и маловажных для функционирования подсистем, грамотная защита против нестабильности напряжения электропитания, коротких замыканий и обеспечение бесперебойного питания – поможет избежать неприятностей.

2. Проблема нарушения условий функционирования электронного интеллекта – электромагнитные помехи, ошибки в ПО, выход из строя винчестеров или других устройств управляющего компьютера. Типовое решение проблемы – резервирование подсистем и распределение интеллекта. Недостаток – стоимость всей системы возрастает примерно в 2,5 раза, а при использовании исполнительных устройств, оснащенных собственным интеллектом и способных выполнять простые функции без команды из центра управления, может в 1,5–2 раза превышать стоимость жестко централизованной системы.

3. Проблема нарушения режима работы за счет человеческого фактора – кража и порча устройств системы, установка в систему контрафактных элементов (устройств), неграмотное ее переустройство (ремонт, реконструкция). Типовое решение проблемы – контроль доступа пользователей к системам.

4. Проблема несанкционированного вмешательства в работу системы – проникновение в систему злоумышленников с целью перехвата управления системой. Проникнуть в систему можно и с помощью сотового телефона, имеющего выход в Интернет, но только в том случае, если злоумышленники знают вид используемого вами оборудования (виртуальный взлом). Реальная жизненная ситуация – вывод из строя компьютера, управляющего системами ИЗ, из-за вирусов, атак на которых он подвержен так же, как и любое другое оборудование, подключенное к Интернету.

Защита от перечисленных сбоев, имеющих как естественную, так и искусственную природу, определяет потребность в соответствующей подготовке квалифицированного персонала, работающего с автоматизированными домашними системами.

Анализ практики управления в сфере ЖКХ показывает, что для изменения сложившейся ситуации в этой сфере требуется разработать и внедрить стандарты производства ЖКУ, ориентированные на повышение эффективности деятельности управляющих компаний ЖКХ — и это задача первостепенная СРО.

Оборудование здания и персонал управляющей компании требуют сертификации, и только могут быть получены конкретные количественные значения оценки ЖКУ для их стандартизации. Тогда сформированные стандарты будут обеспечены доверием к ним со стороны профессионального сообщества и потребителей ЖКУ.

Предлагаем использовать разработанные модели, позволяющие наглядно сравнивать УК по эффективности их деятельности, устанавливать нормативы качества ЖКУ. Это позволит использовать ряд управляющих воздействий на коллективы УК с целью их развития со стороны саморегулируемых организаций.

В результате обеспечения ЖКУ стандартами будут выявлены пути повышения качества и уменьшена стоимость ЖКУ.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Мохова Л.А.** Критерии эффективности инноваций в управлении в сфере жилищно-коммунального хозяйства // Интернет-журнал «Науковедение». 2012 №1 (10) [Электронный ресурс].- М., 2012- Ид. номер ФГУП НТИЦ "Информрегистр" 0421200136\0009. – Режим доступа: <http://naukovedenie.ru/sbornik6/4.pdf>, свободный – Загл. с экрана.

2. **Мохова Л.А.** Факторы образования резервов менеджмента за счет применения инноваций в управлении в сфере жилищно-коммунального хозяйства // Интернет-журнал «Науковедение». 2012 №1 (10) [Электронный ресурс].-М., 2012- Ид. номер ФГУП НТИЦ "Информрегистр" 0421100136\0010. – Режим доступа: <http://naukovedenie.ru/sbornik6/4.pdf>, свободный – Загл. с экрана.