

*Заздравных О.Ю.,  
студентка магистратуры  
2 курс, факультет «Технологического менеджмента и инноваций»  
Университет «ИТМО»  
Россия, г. Санкт-Петербург*

## **РАЗВИТИЕ СИСТЕМНОГО ПОДХОДА К УПРАВЛЕНИЮ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ЖКХ**

***Аннотация:** Статья посвящена обоснованию применения системного подхода в отрасли ЖКХ. Отражены положительные и отрицательные аспекты использования такого подхода, приведены основные требования системы менеджмента качества из стандарта ISO 9000. Помимо этого, комплексно раскрывается понятие «системы качества», описывается синергетический эффект.*

***Ключевые слова:** жилищно-коммунальные услуги, система менеджмента качества, стандарты качества, управляющая компания, полезность услуги, ожидание потребителей, системный подход.*

***Annotation:** The article describe the justification of using system approach in the sector of housing and utilities. There is the positive and the negative aspects of this approach, the basic requirements of the quality management system from standard ISO 9000 in the article. In addition, the concept of a “quality system” and the synergistic effect are comprehensively explained.*

***Key words:** the services of Housing and Utilities, quality management system, quality standards, the company of service, the utility of service, consumers' expectation, system approach.*

Предоставление качественных жилищно-коммунальных услуг является одним из решающих факторов конкурентного преимущества в деятельности управляющих компаний. Важным аспектом привлечения целевого сегмента служит удовлетворение ожиданий потребителей о качестве услуг. Такого рода ожидания создаются под влиянием прошлого опыта пользования услугами, а также различного рода рекламы и слухов. Процесс оценки предоставленного качества основывается на сопоставлении ожиданий и представлений с реально полученной полезностью. Если представления оказываются выше восприятия ценности сервиса, то потребитель скорее потеряет интерес к предоставляющей услуги компании. Если же полученная ценность будет выше – обратится к продавцу таких услуг вновь и, возможно, порекомендует его всем остальным («пустит слух»).

Исследования различных специалистов доказали важность применения системного подхода к управлению качеством ЖКХ. Так, любая управляющая компания, претендующая на завоевание большей части рынка ЖКУ, должна стремиться к высоким стандартам обслуживания, для этого ей необходимо иметь отлаженную структуру управления процессами, систему контроля качества на входе и выходе процессов оказания услуг, систему мониторинга и удовлетворения жалоб потребителей. Важную роль играет руководство компаний, которое посредством инструментов управления должно останавливать рост транзакционных издержек и увеличивать производительность.

В старом стандарте ISO 8402 дается следующее определение понятия «системы качества» – «это совокупность организационной структуры, ответственности, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством». В более новом - ISO 9000 (ISO 9000:2015) под «системой управления качеством» понимается «система менеджмента, которая направляет и контролирует организацию в отношении качества» [1]. При этом, применение термина системы менеджмента качества в отношении какого-либо конкретного

вида услуг подразумевает средство, которое обеспечивает высокое качество услуг. Иногда ее также называют «системой обеспечения качества».

Существуют определенные требования к системам менеджмента качества. Они так же определены в стандарте ISO 9000. Для обеспечения внедрения и поддержания функционирования системы менеджмента качества услуг ЖКХ, необходимо выполнение восьми принципов:

1) Ориентация на потребителя, так как управляющие компании зависят от потребителей, они должны отслеживать их предпочтения, постоянно повышающееся требование к качеству ЖКУ.

2) Лидерство руководителя: как уже было сказано, от деятельности руководителей зависит функционирование всей системы; руководитель должен контролировать движение всей команды к единой цели, мотивировать сотрудников на быстрое выполнение задач.

3) Вовлечение работников, которые представляют умственный и физический потенциал функционирования системы ЖКХ.

4) Процессный подход: управление всякой деятельностью как процессом помогает достичь более эффективных результатов.

5) Системный подход: представление всех процессов в виде системы взаимосвязанных элементов помогает лучше в них разобраться, определить узкие места и быстро устранить их.

6) Постоянное улучшение, которое всегда должно являться целью любых процессов.

7) Принятие решений только на основании фактов: требуется качественный анализ входящей информации для принятия эффективных решений.

8) Отношения с поставщиками на взаимовыгодной основе, что позволяет создать ценность с обеих сторон.

Стоит отметить важное присущее системе свойство – синергию.

Эффект синергии достигается благодаря отлаженному однонаправленному взаимодействию всех ее элементов, обеспечивается интеграция усилий в системе, что приводит к возрастанию (умножению) конечного результата. Такой эффект на начальных стадиях развития в рассматриваемой отрасли выражается в экономии финансового потенциала жилищно-коммунального хозяйства, появления достаточных условий зарождения инновационного направления развития, а также в высвобождении свободного времени в процессах производственного цикла благодаря повышению конкурентоспособности самих услуг ЖКХ. Однако, следует отметить, что результат синергии может быть не только положительным, но и отрицательным. И так как сегодня нет научной методики его расчета, то определить его количественно крайне сложно. Поэтому такое явление остается важным инструментом в руках управленцев, которые хорошо осведомлены о процессах в организации, могут объективно оценить ситуацию, приблизительно оценить положительные и отрицательные последствия, принять решение о возможных путях достижения именно положительного синергетического эффекта. На сегодняшний день синергия как уникальный результат слаженной работы подразделений предприятий ЖКХ находится под вниманием разных специалистов и они открывают все новые и новые ее свойства и законы. Уже давно получил распространение факт, что преимущество синергии может возникнуть в том случае, если виды деятельности или процессы взаимодополняют друг друга и совокупный эффект от их работы превышает сумму эффекта работы отдельных ее компонентов. Таким образом, при положительном синергетическом эффекте, эффективность деятельности предприятия ЖКХ может значительно повыситься, так как он позволяет раскрыть механизм взаимодействия основных элементов системы, определить необходимые пути управления системой.

Итак, системный подход в управлении качеством в сфере ЖКХ помогает посмотреть на функционирование отрасли с разных сторон, создать упорядоченность работы всех процессов, обеспечить эффективное

функционирование компонентов системы, оптимизировать использование ресурсов, принятие управленческих решений. Необходимость именно такого подхода обосновывается сложной структурой сферы, особенностями ее функционирования, наличием большого количества взаимосвязанных процессов, которые требуют постоянного контроля и улучшения. Применение модельного и системного подходов относительно отрасли ЖКХ уже признаны за границей и постепенно начинают применяться в нашей стране.

## **ЛИТЕРАТУРА**

1. "ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Национальный стандарт Российской Федерации. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь" (утв. Приказом Росстандарта от 28.09.2015 N 1390-ст) //СПС Консультант плюс.