

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ЖКГ

М. К.СУХОНОС, д-р. екон. наук, професор
*Харківський національний університет
міського господарства імені О.М. Бекетова
61002 Україна, м. Харків, вул. Революції, 12
sukhonos.maria@mail.ru*

У комунальній складовій галузі ЖКГ виробництво і послуги невіддільні і здійснюються, як правило, однією організацією. Ця організаційно-технологічна й економічна унікальність та багатопрофільність задоволення набору потреб міської агломерації вимагає системного розгляду всіх структурних функцій ЖКГ у масштабах міської території, міської економіки, територіального процесу життєзабезпечення населення, роботи промисловості та бюджетних організацій тощо.

Сам об'єкт ЖКГ в його організаційній цілісності на рівні регіонів реально включений в їх економіку і соціум, здійснює вплив на всі складові територіального устрою, в т.ч. на екологію і демографію, формує базові характеристики виробничого потенціалу і умови життя громади. В його дослідженні не можна віддати перевагу внутрішнім чи зовнішнім проблемам, бо і ті, і інші практично зникають на регіональному рівні. За історією розвитку ЖКГ до нашого часу цей об'єкт постійно був в полі зору вчених, практичних фахівців, політиків. З їх практично досвіду і наукових пошуків маємо достатньо розгалужену систему знань про ЖКГ але час змінює і самі ситуації, і стан підприємств ЖКГ, і відношення до них. Тому нові покоління повинні продовжувати знову і знову кропітку аналітичну і прогностичну роботи, переоцінювати фактори впливу, здійснювати нові оцінки і розрахунки та постійно тримати в полі зору проблеми якості.

Об'єктами управління якістю продукції є всі елементи, що утворюють петлю якості. Під петлею якості, відповідно до міжнародних стандартів ISO, розуміють замкнутий, у вигляді кільця, життєвий цикл продукції, що включає наступні основні етапи: маркетинг; проектування і розробку технічних вимог, розробку продукції; матеріально-технічне постачання; підготовку виробництва і розробку технології та виробничих процесів; виробництво; контроль, випробування і обстеження; упакування і зберігання; реалізацію і розподіл продукції; монтаж; експлуатацію; технічну допомогу і обслуговування; утилізацію. Однак для галузі ЖКГ основні етапи, що утворюють цілісність процесів управління якістю будуть мати специфічні особливості. Наприклад, послуги ЖКГ не мають потреби у використанні маркетингових технологій з погляду реалізації продукції (послуг). При цьому на етапі оплати населенням послуг ЖКГ, з метою підвищення її рівня, вони стають актуальними і необхідними. Етапи пакування і зберігання в галузі ЖКГ можуть бути використані частково (наприклад, у водопостачанні у вигляді резервуарів для зберігання води для форс-мажорних обставин). Більшість же галузей не мають можливості зберігати житлові, транспортні й інші види послуг.

Що стосується використання циклу Демінга для управління якістю послуг ЖКГ, то послідовність етапів, які включають планування, організацію, мотивацію і контроль, вже задіяна в даній сфері. Однак останній етап, пов'язаний з управлінським впливом на систему в цілому, з огляду на неякісну інформаційну базу та низький ступінь впливу споживачів на якість послуг, використовується недостатньо. В дослідженні приймається аксіома, що у процесі управління якістю, з метою забезпечення системності цього процесу, необхідно об'єднати петлю якості із циклом Демінга, що буде відображати ступінь комплексності процесу управління якістю в окремих підгалузях ЖКГ у відповідності зі специфікою їх видів послуг.

ОСОБЛИВОСТІ ІННОВАЦІЙНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ПІДПРИЄМСТВ ЖКГ

О. В. ДИМЧЕНКО, д-р. екон. наук, професор
*Харківський національний університет
міського господарства імені О.М. Бекетова
61002 Україна, м. Харків, вул. Революції, 12
dymchenkoov@gmail.com*

З актуальних досліджень нового напрямку в сфері соціальних, гуманітарних і економічних наук, значної уваги потребує комплекс знань інноваційної теорії і практики. І ця нагальна потреба в останні десятиріччя знаходить свою реалізацію, про що свідчить досвід передових країн.

В сучасних умовах модернізаційний процес підприємств ЖКГ необхідно проводити із використанням інновацій. Інноватика в широкому розумінні реально включається практично в різноманітні соціальні процеси, такі як конкурентна боротьба, інтелектуалізація, інформатизація та інші. Таким чином на даний час економічна наука зіткнулася з досить складним явищем, що породжене новим етапом і новою якістю трансформаційного процесу знань і досвіду і, водночас, це явище як раз і формує еволюційну траєкторію трансформаційного процесу. В значній мірі інноваційна діяльність стає головною силою розвитку соціуму в цілому, а не тільки економіки.

Підходячи до питання особливості ЖКГ, як об'єкту інноваційної політики, важливо підкреслити, що ця галузь, незалежно від рівня розвитку в цілому ринкової економіки (який до того ж, в Україні невисокий), не може бути віднесена до галузей «класичного» комерційного типу, скоріш вона ще довго буде залишатися «напівкомерційною», тобто з обмеженнями свобод і зі значним впливом державного і місцевого регулювання.

У зв'язку з цим ті положення інноваційності і інноваційного розвитку, які в центр уваги ставлять комерціалізацію наукових ідей і технологій, в сфері ЖКГ малокорисні. Дійсно, галузь значно відстає в сфері реформ ринкової направленості, але це не може бути приводом до супротиву в ній інноваційним процесам, які реально мають місце. Цей супротив складають декілька бар'єрних факторів: