

**АВТОНОМНАЯ НЕКОМЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
СМОЛЕНСКИЙ ФИЛИАЛ**

**Кафедра Товароведения и таможенного дела**

**Направление 27.03.02 Управление качеством**

**Профиль: Управление качеством в сфере быта и услуг**

**Курс 4 Форма обучения заочная**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**Толмач Евгений Павлович**

**Тема «Повышение качества предоставляемых услуг (на материалах  
«ГП «ЖодиноЖилТеплоСервис»»)**

# ВВЕДЕНИЕ

- Необходимость повышения качества жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) в современных условиях приобретает особую актуальность.
- Состояние жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ), высокий уровень износа инженерных сетей и производственного оборудования в отечественном ЖКХ позволяют специалистам объективно судить о результатах, сложившихся в области реформирования отрасли.

- Не разработанность системы экономических взаимоотношений между субъектами современного ЖКХ и принципов его функционирования, позволяющих эффективно использовать социально-экономический потенциал ЖКХ, а также внедрять различные технологии, направленные на повышение услуг жилищно-коммунального хозяйства, обусловили актуальность избранной темы исследования.

- Практическая значимость результатов исследования состоит в том, что они могут быть использованы в целях совершенствования управления качеством услуг ЖКХ. Выводы исследования доведены до возможности их практической реализации; их использование будет способствовать решению важной задачи повышения эффективности функционирования предприятий ЖКХ.

# **ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ: ПРЕДПРИЯТИЕ ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА ГП «ЖОДИНОЖИЛТЕПЛОСЕРВИС»**

**Предмет исследования - качество услуг анализируемого предприятия.**

**Целью выпускной работы является: разработать мероприятия, направленные на повышение качества жилищно-коммунальных услуг  
ГП «ЖодиноЖилТеплоСервис»**

## ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ПОСТАВЛЕННОЙ ЦЕЛИ, НЕОБХОДИМО РЕШИТЬ СЛЕДУЮЩИЕ ЗАДАЧИ:

- -изучить теоретические аспекты качества услуг, описать белорусский и зарубежный опыт повышения качества услуг;
- - дать характеристику анализируемого предприятия ЖКХ, оценить качество жилищно-коммунальных услуг;
- -разработать мероприятия по увеличению качества жилищно-коммунальных услуг.

# ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КАЧЕСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ (ЖКУ) В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

- Качество — это совокупность свойств и характеристик товара (услуги), которые придают ему способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности.
- Под системой качества понимается совокупность организационной структуры, методик, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления общего руководства качеством (административного управления качеством)

# СУЩЕСТВУЮТ РАЗЛИЧНЫЕ ПОДХОДЫ К ТОЛКОВАНИЮ ПОНЯТИЯ "КАЧЕСТВО УСЛУГИ".

- 1) **показатели назначения:** показатели применения, совместимости (функциональной, программной, геометрической и т.д.), показатели предприятия (материально-техническая база, эргономические показатели обслуживания, среднее время ожидания обслуживания клиента);
- 2) **показатели безопасности:** безопасность для жизни, радиационная, взрывобезопасность, безопасность для окружающей среды и т.д.;
- 3) **показатели надежности:** показатели надежности результата услуги, безотказность, долговечность, сохраняемость, ремонтпригодность, показатели стойкости к внешнему воздействию и т.д.;
- 4) **показатели профессионального уровня персонала:** уровень профессиональной подготовки, общие навыки, знание и соблюдение требований руководящих документов, внимательность и доброжелательность в отношениях с потребителем и т.д.

- Наиболее употребляемым является определение, данное в Международном стандарте ИСО 9000:2000 "Качество услуги — это совокупность характеристик услуги, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности".

- **Успешное осуществление управления качеством** на этапе предоставления услуги создает значительные возможности для: улучшения исполнения услуги и удовлетворения требований заказчика; повышения производительности, эффективности и сокращения затрат; расширения рынка.
- **Показатели качества услуг должны обеспечивать:** повышение качества услуги и соответствие требованиям потребителей; соответствие качества услуги передовому зарубежному опыту; учет современных достижений науки и техники и основных направлений научно-технического прогресса и развития сферы услуг; характеристику свойств услуги на стадиях ее жизненного цикла, обуславливающих ее способность удовлетворять определенные потребности потребителей в соответствии с ее назначением.

- При рассмотрении качества услуг часто употребляются нестандартизированные определения:
- "соответствует — не соответствует требованиям", "выше уровня — ниже", "хорошо — плохо", "удовлетворяет потребности — не удовлетворяет" и т.д.
- Широкое распространение нестандартизированных терминов в отношении качества услуг вполне оправдано, так как позволяет показать всю многогранность качественных характеристик в деятельности предприятий услуг.
- Таким образом, "качество услуги" также можно рассматривать как комплекс, состоящий из следующих частей: качества потенциала (технического качества); качества процесса (функционального качества); качества культуры (социального качества).

- **Улучшение качества** — мероприятия, предпринимаемые повсюду в организации с целью повышения эффекта внести и результативности деятельности процессов для получения выгоды как .
- Основными мероприятиями, направленными на повышение качества услуг являются:  
совершенствование системы управления персоналом (привлекать на работу персонал более высокой квалификации, повышать мотивацию работников, особое внимание уделять повышению профессионализма и др.); применять новейшие технологии в производстве и оказании услуги; обновлять и модернизировать оборудование и др. для организации так и для ее потребителей.

# ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО - ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ

- В большинстве зарубежных стран, например во Франции, Нидерландах, США, Канаде, Польше, Словакии, Чехии, Мексике, Сингапуре, Малайзии и других, управление в сфере ЖКХ рассматривается как отдельный вид предпринимательской деятельности, за которую управляющая организация получает вознаграждение от собственников помещений, а ответственность перед ними за содержание здания несет объединение (ассоциация, товарищество) собственников жилья.
- Эксплуатирующая организация предоставляет жилищно-коммунальные услуги либо самостоятельно, либо по договору со специализированными компаниями (ремонтно-строительные, уборка территории, снега, охрана, вывоз мусора и пр.). Эксплуатирующая организация ежегодно отчитывается перед жильцами о доходах и расходах, а также балансе общества собственников жилья.

# ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЕ ХОЗЯЙСТВО В БЕЛАРУСИ: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ

- **ЖКХ (жилищно-коммунальное хозяйство) Республики Беларусь** – структурный комплекс национальной экономики, в сферу деятельности которого входит обеспечение слаженной работы инфраструктурных объектов и иных построений, а также создание безопасных и комфортных условий проживания и пребывания людей в данных помещениях. Для выполнения поставленных задач, различные органы жилищно-коммунального хозяйства обеспечивают граждан необходимыми коммунальными ресурсами и оказывают специфические жилищные услуги.

# В ОБЩЕМ И ЦЕЛОМ, НЫНЕШНИЙ ЖИЛИЩНЫЙ КОДЕКС ОСНОВЫВАЕТСЯ НА СЛЕДУЮЩИХ ПРИНЦИПАХ:

- Граждане имеют право свободно выбирать способы ремонта собственного жилища и улучшения условий жизни вообще.
- Государство обязано обеспечивать социальным жильём некоторые категории граждан.
- Государство обязано поддерживать некоторые категории граждан при строительстве или покупке собственного жилья.
- Граждане имеют право распоряжаться собственным жильём по своему усмотрению в рамках законодательства Республики Беларусь.
- Все жилищные права граждан охраняются законом и в случае необходимости защищаются в судебном порядке.
- Широкая общественность имеет право контролировать, насколько отдельные граждане и государственные службы соблюдают Жилищный кодекс и иные нормативные акты сферы жилищного законодательства.

- Ежемесячно граждане оплачивают следующие жилищно-коммунальные услуги:
- Техническое обслуживание жилых зданий и помещений.
- Капитальный ремонт жилья и обустройство дворовых территорий.
- Обеспечение жилых помещений холодным водоснабжением.
- Функционирование канализационной системы.
- Обеспечение жилых помещений теплоэнергией в необходимых объёмах.
- Регулярный вывоз и обезвреживание твёрдых бытовых отходов.
- Пользование лифтом

# ОТДЕЛЫ ЖКХ В БЕЛАРУСИ:

Во главе системы ЖКХ в Беларуси находится Министерство жилищно-коммунального хозяйства. Ему подчиняются Отраслевые управления жилищно-коммунального хозяйства, республиканские унитарные предприятия и учреждения образования, а также областные управления жилищно-коммунального хозяйства. Областным Управлениям подчинены Областные, городские и районные коммунальные унитарные предприятия жилищно-коммунального хозяйства (дочерние предприятия, филиалы и пр.). Что касается отраслевых подразделений, то в структуру ЖКХ в Беларуси входят стройтресты, водоканалы, теплосети, учреждения образования (учебные центры) и проектные институты.

# ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ЖКХ:

- В целях сохранения достигнутого уровня обслуживания населения, повышения качества и доступности жилищно-коммунальных услуг в 2016–2020 гг. продолжится работа по оптимизации затрат на оказываемые ЖКУ и повышению эффективности управления ЖКХ, в том числе с учетом выводов рабочей группы по проблемным вопросам в жилищно-коммунальном хозяйстве, созданной распоряжением Президента Республики Беларусь.

# АНАЛИЗ КАЧЕСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ ГП «ЖОДИНОЖИЛТЕПЛОСЕРВИС»

- Городское жилищно-коммунальное хозяйство берет свое начало в апреле 1969 года, когда решением Миноблисполкома в г. Жодино был создан «Комбинат благоустройства», обслуживающий территорию города в районе ГРЭС, Заречья, улицы Московской до переезда.

## **Общие сведения о предприятии:**

- К 1980 году на предприятии функционировала бригада по озеленению, автохозяйство, банное хозяйство, ритуальный участок. Жилфонд города в то время был ведомственным и обслуживался предприятиями города.
- В 1988 году решением Миноблисполкома ЖКО БелАЗа реорганизован в форме присоединения к городскому ПО ЖКХ.
- Поэтапно предприятие приняло на свой баланс почти весь жилфонд города с соответствующими коммуникациями (БелНИИЗ, Бел НИИЖ, РУП «Заречье»), а в 2003 году было произведено присоединение к объединению Жодинского специализированного строительного предприятия.

- В 2011 году в связи с ликвидацией предприятия КУП «Наш двор» ГУП «ОЖКХ» были переданы четыре городских общежития (пр. Мира, 11, ул. 50 лет Октября, 6, ул. Брестская, 3, 5).
- С 1 января 2017 года Жодинское ГУП ЖКХ ждет разделение на две структуры — заказчика и подрядчика.
- Функции исполнителя всех работ по обслуживанию жилого фонда с первого дня нового года будет возложено на ГП «ЖодиноЖилТеплоСервис». Пока в ведении «ЖодиноЖилТеплоСервиса» находятся городские теплосети, с будущего года они переходят на баланс «Минскэнерго». С нового года предприятие будет осуществлять техобслуживание жилого фонда, текущий и капитальный ремонт, работы по санитарному содержанию подъездов. В составе предприятия останутся его нынешние работники, а также войдут сотрудники всех городских ЖЭУ.

- На обслуживании ГП «ЖодиноЖилТеплоСервис» находится 256 городских домов. Хозяйство хлопотное и требующее постоянных затрат на поддержание и исправное функционирование всех внутренних систем. И хотя жилой фонд в ведении предприятия находится менее трех месяцев, уже сделано немало для комфортного проживания.
- Возглавляет компанию Жодиножилтеплосервис генеральный директор, ему подчиняются главный инженер, заместитель генерального директора. В подчинение главного инженера находятся: юридический отдел, организационно-распорядительный отдел, эксплуатационные участки № 1, № 3. В подчинении заместителя генерального директора находятся: сметно-договорной отдел, производственно-техническая служба, планово-экономическая служба, бухгалтерия, сектор по работе с кадрами, эксплуатационные участки № 2, № 4.

# ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Одной из актуальнейших проблем отрасли жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) является низкое качество жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), несмотря на постоянное повышение их цены.

## **К организационно-экономическим показателям относятся:**

- 1) Уровень удовлетворённости жильцов качеством и эффективностью предоставления ЖКУ (определяется изменением количества подаваемых населением жалоб, заявок на устранение неполадок, обращений жильцов в вышестоящие инстанции за определённый период времени).
- 2) Изменение уровня платежеспособности потребителей жилищных и коммунальных услуг, характеризующегося отсутствием задолженности по оплате получаемых услуг (наблюдается связь с уровнем удовлетворённости жильцов качеством ЖКУ).
- 3) Изменение уровня доверия граждан к управляющим компаниям, выражающееся в сроке договора на управление многоквартирным домом.
- 4) Изменение уровня аварийности, выражающегося в количестве аварий в многоквартирном доме и прилегающим к нему инженерным сетям в динамике (особенно показательным данный индикатор является для проверки эффективности внедрения в процесс управления и обслуживания здания инноваций в области безопасности: антивандальных покрытий лифтов, дверей, чердачных перекрытий и доступа в технические помещения, небьющихся окон на лестничных площадках, видеонаблюдения и т.д.).

## **Технико-экономическими показателями повышения качества услуг ЖКХ на основе инноваций являются:**

- 1) Изменение состояния жилищного фонда и прилегающих инженерных сетей, а также состояния придомовой территории в динамике (оценка объектов по шкале: новое (от 1 до 3 лет), относительно новое (от 4 до 7 лет), средней изношенности (от 8 до 25 лет), высокой изношенности (от 26 до 40 лет), ветхое (свыше 40 лет) и аварийное). Высокой эффективностью будут обладать инновации, после внедрения которых применительно к конкретному дому, его состояние будет оценено, как отличное при большем возрасте.
- 2) Изменение технического состояния оборудования, инженерных сетей и производственных мощностей поставщика ЖКУ в динамике.
- 3) Уровень бесперебойности и соответствия нормативам предоставляемых ЖКУ.
- 4) Изменение скорости (времени) и качества выполнения заявки после внедрения инновации.

- **Экономическую эффективность управления качеством услуг ЖКХ на основе инноваций можно выразить следующими критериями:**
- -соотношение снижения издержек предприятий ЖКХ от внедрения инноваций в процесс производства ЖКУ (за период времени) к затратам на их закупку;
- -динамика уровня прибыли предприятий ЖКХ от реализуемых населению услуг и т.д.
- Социальная эффективность управления качеством услуг ЖКХ на основе инноваций заключается в:
  - - увеличении уровня платежеспособности населения (потребителей ЖКУ);
  - - повышении уровня комфорта и качества жизни населения.

## **К экологическим показателям относятся:**

- 1) Изменение качества (цвет, вкус, химический состав) поставляемой в дома воды в динамике.
- 2) Уровень заболеваемости граждан – потребителей воды, в динамике.
- 3) Изменение уровня загрязнённости окружающей среды (выбросом вредных веществ в почву, атмосферу, слив токсичных отходов в воду и т.д.) в динамике (до и после внедрения инновации).

# МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПОВЫШЕНИЮ КАЧЕСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ ГП «ЖОДИНОЖИЛТЕПЛОСЕРВИС»

## Модернизация оборудования

- Под модернизацией оборудования понимается замена устаревшего и внедрение новейших видов оборудования. Проведенное исследование по предприятию ГП Жодинойжилтеплосервис показало, что основными недостатками несовершенства основных фондов являются:
  - 1) Устаревшее инженерное оборудование, которое эксплуатируется больше установленного срока, предусмотренного технической документацией;
  - 2) Недостаток снегоочистительной техники, которая в момент сильных обильных снегопадов не справляется с расчисткой снега.

В настоящее время самым острым вопросом является экономия энерго, тепло- и водных ресурсов.

Реальность заставляет искать новые формы и методы организации ЖКХ. Одним из выходов в сложившейся ситуации является проведение мероприятий по сокращению потребления энергетических ресурсов и рациональному их использованию. Достичь этого возможно путем внедрения на объектах ЖКХ энергосберегающих технологий.

Итак, в результате внедрения современных энергосберегающих технологий жилищно-коммунальное хозяйство получает не только оперативный и действенный контроль над работой сетей и устройств, но и возможность оптимизации всех процессов, существенного сокращения издержек. А это, в конечном итоге, напрямую ведет к уменьшению затрат потребителя и снижению социальной напряженности в этой сложной сфере.

- Одним из мероприятий, направленным на обновление оборудования предприятия ГП Жодинокжилтеплосервис было предложено приобретение снегоочистительной техники (в количестве дополнительных 2 ед.)
- Дополнительное приобретение снегоуборочной техники для предприятия ГП Жодинокжилтеплосервис, позволит получить следующие преимущества:
  - 1) проведение комплексных снегоуборочных работ. В данном случае обеспечивается не только очистка, но и погрузка снега в грузовой автомобиль;
  - 2) Экономия средств, так как снегоуборщик объединяет возможности нескольких снегоуборочных механизмов и повышает эффективность работ;
  - 3) Возможность круглогодичного использования шасси за счёт демонтажа навесного оборудования;
  - 4) Эффективность работ вне зависимости от погодных условий.

# ВНЕДРЕНИЕ НОВЫХ ПРИКЛАДНЫХ ПРОГРАММ

- **Важнейшим фактором** в повышении качества услуг предприятия жилищно-коммунального хозяйства, является автоматизация процессов и внедрение прикладных программ. В настоящее время существует множество компаний, занимающиеся разработкой программного обеспечения для предприятий жилищно-коммунального хозяйства.
- **Основными функциями программных продуктов являются:** автоматизация расчета квартплаты, коммунальных и прочих платежей, а также ведение единой базы данных, включающей, кроме сведений по начислениям и платежам, данные по паспортному учету населения, содержанию жилищного фонда, материалы юридической и аварийно-диспетчерской служб и т.д.; автоматизация учета выработки и потребления тепла, горячей воды и пара, а также взаиморасчетов с их поставщиками и потребителями; автоматизация расчета жилищных субсидий в масштабах службы социальной защиты населения города, района, муниципального образования; автоматизация паспортного учета населения в масштабах жилищно-эксплуатационной организации города, района, муниципального образования и др.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

- **Жилищно-коммунальные услуги** - важнейшая составляющая часть системы жизнеобеспечения населения и достижение соответствующего качества предоставления услуг является важнейшей целью функционирования организации, входящей в систему жилищно-коммунального хозяйства.
- **Объектом** исследования в выпускной квалификационной работе является предприятие ГП «ЖодиноЖилТеплоСервис». Основное направление работы – комплексное обслуживание и ремонт зданий и сооружений жилфонода.
- Важнейшим фактором в повышении качества услуг предприятия жилищно-коммунального хозяйства, является автоматизация процессов и внедрение прикладных программ. В настоящее время существует множество компаний, занимающиеся разработкой программного обеспечения для предприятий жилищно-коммунального хозяйства.

В целом предложенные мероприятия на предприятии ГП «ЖодиноЖилТеплоСервис» позволят улучшить 1) организационно-экономические показатели (повысится уровень удовлетворённости жильцов качеством и эффективностью предоставления ЖКУ, изменится уровень платежеспособности потребителей жилищных и коммунальных услуг, характеризующегося отсутствием задолженности по оплате получаемых услуг, изменится уровень доверия граждан к управляющей компании, снизится уровень аварийности); 2) технико-экономические показатели повышения качества услуг (изменится техническое состояние оборудования, инженерных сетей и производственных мощностей, повысится уровень бесперебойности, изменится скорость (времени) и качества выполнения заявки).

Спасибо за внимание!