

На правах рукописи  
УДК 64.032  
ББК У9(2)441  
С 13

**САВИН Константин Николаевич**

**ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ РЕЗЕРВЫ  
ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ  
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА**

Специальность 08.00.05  
«Экономика и управление народным хозяйством:  
экономика и управление качеством»

**АВТОРЕФЕРАТ**  
диссертации на соискание ученой степени  
кандидата экономических наук

Тамбов 2004

Работа выполнена на кафедре экономического анализа института «Экономика и право» Тамбовского государственного технического университета.

**Научный руководитель** доктор экономических наук, профессор  
*Герасимов Борис Иванович*

**Официальные оппоненты:** доктор экономических наук, профессор  
*Шайтанов Виталий Александрович*

кандидат экономических наук  
*Требушкин Николай Николаевич*

**Ведущая организация**      Государственный комитет Российской  
Федерации по строительству и жилищно-  
коммунальному комплексу

Защита диссертации состоится 2 апреля 2004 г. в 11 часов на заседании регионального диссертационного совета КМ 212.260.01 в Тамбовском государственном техническом университете по адресу: 392000, г. Тамбов, ул. Советская, 106, Большой актовЫй зал.

С диссертацией и авторефератом можно ознакомиться в научной библиотеке Тамбовского государственного технического университета по адресу: 392032, г. Тамбов, ул. Мичуринская, 112, корп. «Б».

Автореферат разослан 1 марта 2004 г.

Ученый секретарь регионального  
диссертационного совета,  
кандидат экономических наук,  
доцент

О.В. Воронкова

---

---

Подписано к печати 19.02.2004

Гарнитура Times New Roman. Формат 60 × 84/16. Бумага офсетная.

Печать офсетная. Объем: 1,39 усл. печ. л.; 1,4 уч.-изд. л.

Тираж 100 экз. С. 151

Издательско-полиграфический центр ТГТУ  
392000, Тамбов, Советская, 106, к. 14

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

**Актуальность темы исследования.** Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) является важнейшей сферой социально-экономической структуры общества. Качество ее функционирования на базе равноправного существования в данной сфере всех форм собственности позволяет создать поле качества экономических отношений собственников услуг ЖКХ и сетевую среду для реализации принципов социально-ориентированной рыночной экономики.

ЖКХ в экономике России занимает особое место в силу ряда объективных и субъективных причин: 1) ЖКХ должно обеспечить реализацию национально-государственных интересов потребителей, направленных на получение качественных услуг и соответствующего качественного уровня их жизнедеятельности; 2) наличие дискретной инерционной командно-административной и управленческой структуры ЖКХ, функционирующей изолированно от пространственно-временных координат качества развития ЖКХ и препятствующей формированию совпадений потребителей в качестве услуг ЖКХ с национально-государственными интересами, направленными на повышение качественного уровня благосостояния потребителей; 3) формирование процессов повышения качества услуг ЖКХ осуществляется на фоне центробежных (негативных) тенденций, не учитывающих объективные законы и закономерности развития ЖКХ; 4) снижение качества рабочей силы в системе ЖКХ вследствие низкой профессиональной квалификации, что существенно снижает мотивационные возможности заработной платы и потребительский спрос населения за счет оплаты дополнительных затрат ЖКХ, сдерживает экономический рост, усиливает социальную напряженность в обществе; 5) отсутствие институтов социального партнерства ЖКХ и целенаправленного влияния государства и регионов, обеспечивающих интегрально качественный уровень и динамику реформирования и развития ЖКХ;

6) современное ЖКХ не обеспечивает свою социально-экономическую эффективность. Противоречия между существующей системой ЖКХ и требованиями рыночной экономики отображаются также в том, что у предприятий ЖКХ отсутствует экономическая заинтересованность в повышении качества услуг в соответствии с запросами потребителей в отношении объема, режима потребления получаемых услуг. Неподготовленность предприятий ЖКХ к работе в системе рыночных отношений объясняется также тем, что в настоящий момент их экономические интересы не требуют повышения качества функционирования на всех уровнях управления, что особо наглядно проявляется в существовании в их деятельности затратных тенденций.

Данные инерционные процессы препятствуют качеству развития ЖКХ по формированию поля качества непрерывной сетевой сферы жизнеобеспечения потребителей и экономических отношений в нем. Современное развитие ЖКХ прошло несколько стадий от экстенсивного до интенсивного, качественного развития. Настоящий период, в котором развитие осуществляется в направлении повышения качества оказываемых услуг, начался с принятием Концепции реформирования ЖКХ на 2001 – 2010 гг. Сегодня перед ЖКХ стоит задача совершенствования технологии оказания услуг, обеспечения их качества и повышения качества и эффективности деятельности с целью получения конкурентного преимущества. Вопросы повышения качества услуг ЖКХ, поиск резервов, возможности контроля рассматриваются на государственном уровне, на уровне профессиональных объединений. Контроль за качеством услуг ЖКХ становится общественно значимым, причем проведение международных конференций по реализации стратегии TQM (Total Quality Management – Глобальный Менеджмент Качества) на базе открытых международных стандартов качества товаров, продукции и услуг ИСО 9000 и ИСО 14000 дает представление о том, что в данный момент задача поиска резервов повышения качества услуг является актуальной для зарубежных организаций и отечественного ЖКХ.

Обеспечение конкурентоспособности услуг ЖКХ на рынках достигается повышением уровня качества услуг и качества функционирования ЖКХ за счет институциональных резервов, приводящих к снижению транзакционных затрат и формированию и наполнению вектора качества развития ЖКХ в соответствии с парадигмой качества.

Недостаточность научной проработки этих проблем определяет актуальность и значимость их исследования.

**Степень разработанности проблемы.** На различных уровнях научной абстракции проблемы качества услуг ЖКХ исследовались по определенным направлениям.

Рассмотрение факторов, определяющих качество экономических объектов, их взаимосвязи с реальными экономическими процессами нашли отражение в работах Аристотеля, Е. Бем-Баверка, Л. Вальра-

са,

Гегеля,

У. Джевонсона, Д. Локка, К. Маркса, К. Менгера, В. Парето, П. Самуэльсона, Ф. Эджуорта.

При разработке проблем качества продукции, имеющей натурально-вещественную форму, большую роль сыграли труды зарубежных авторов: В. Деминга, Д. Джурана, К. Исикавы, Ф. Кросби, Г. Тагути, А. Фейгенбаума, Дж. Харрингтона и работы отечественных ученых: Г.Г. Азгальдова, Ю.П. Адлера, Л.М. Бадалова, Р.Я. Белобрагина, А.В. Гличева, Б.И. Герасимова, Д.С. Демиденко, Н.Д. Ильенковой, Е.М. Карлика, Д.С. Львова, В.В. Окрепилова, В.С. Синько и др.

В этой связи особо следует выделить публикации академика Д.С. Львова и его научной школы, посвященные созданию теоретической концепции применения экономико-математического инструментария изучения качества продукции и услуг.

Вступление жилищно-коммунальной отрасли в полосу рыночных преобразований высветило значительный дефицит в ее теоретическом осмыслении, вызванный недооценкой качества услуг ЖКХ в системном взаимодействии с качеством ее реформирования и развития.

Наиболее значимыми в дореформенный период работами, обосновавшими структуру и основные функции ЖКХ в России, стали труды А.И. Безлюдова, В.С. Боголюбова, Л.А. Велихова, И.Т. Иванова, В.И. Каспина, М.Л. Крупницкого, Р.И. Орловой, Ю.М. Сафронова, А.С. Садыкова, В.М. Стеняева, В.Ф. Щербакова и других авторов.

В дальнейшем исследовании ЖКХ как реформируемого института рыночной экономики проводились в следующих направлениях:

– общеметодологические аспекты реформирования отрасли были разработаны в работах Т.Д. Белкиной, И.В. Бычковского, А.А. Дронова, Н. Денисова, Н. Косаревой, О.М. Роя, И. Стародубровской, У. Улюкаева, Л.Н. Чернышева и других авторов;

– финансово-экономические механизмы реформирования раскрываются в трудах В.П. Дылевской, А.А. Латкина, Н. Марголиной, М.М. Скопцовой, П. Свистунова, А. Талонова и других авторов;

– институциональные и функциональные формы реализации принципов реформирования отрасли обобщены в работах О.Э. Бессоновой, Е.Б. Дубровец, С.Г. Крапчан, В.Д. Прокофьева, С.Б. Сиваева (контрактно-договорные формы), Т.Б. Кутаковой, О.С. Пчелинцева (организационные формы объединений: кондоминимумы, ТСЖ), В.С. Бондарева (производственные объединения: РЭУ, тресты и др.), М.Л. Крупницкого, В.Б. Сивого, Б.Г. Скокова, В.В. Токмакова (планирование в ЖКХ) и других авторов.

В последнее время появились интересные исследования, связанные с изучением качества услуг ЖКХ. Эти проблемы поставлены в работах А.А. Аболина, Н.А. Восколовича, А.А. Дронова, А.Ф. Прокопьева, В.Ю. Прокопьева, Н.Н. Требушкина, Л.Н. Чернышова и других авторов.

Эти разработки, несомненно, имеют большое теоретическое и практическое значение. Однако в большинстве из них отсутствует системный анализ качества услуг ЖКХ, его институциональной природы, структуры и порядка применения. Причем качество услуг как экономическая категория рассматривается в значительной степени статически в отрыве от соответствующих парадигм качества услуг.

Недостаточно изучены вопросы взаимосвязи развития ЖКХ как института качества услуг с динамическими процессами, формирующими «стартовое» качество развития ЖКХ, что препятствует решению ряда задач, связанных с функционированием качества услуг в пространственно-временных координатах.

Мало исследована структура качества услуг ЖКХ, как неотъемлемой черты конкурентоспособности на рынке услуг. На практике это не позволяет классифицировать качество услуг ЖКХ с целью выработки управленческих решений.

Отсутствует серьезное методическое обоснование роли качества услуг в цикле общественного воспроизводства. Вследствие этого снижается эффективность бизнес-процессов ЖКХ. Теоретически не обоснованы и практически не разработаны механизмы повышения качества услуг ЖКХ в рамках программно-целевого подхода государственной концепции реформирования ЖКХ на 2001 – 2010 гг., что приводит к определенным сложностям ее практического эффективного использования.

Недостаточно исследован инструментарий оценки качества функционирования ЖКХ в ее основных институциональных звеньях, выявляющий резервы повышения качества соответствующих услуг.

Из сказанного выше вытекает необходимость создания целостной, научно-обоснованной теории формирования институциональных резервов повышения качества услуг ЖКХ, что предопределило выбор темы, цель, задачи и основные направления исследования.

**Цель и задачи диссертационного исследования.** Основная цель диссертационного исследования состоит в постановке и решении научной проблемы формирования резервов повышения качества услуг ЖКХ на основе теории институционализма.

В ходе исследования выделены три подцели с соответствующими задачами:

1 Исследование ЖКХ как института качества услуг (выявление и обоснование институционально-структурных сдвигов качественного уровня ЖКХ и качественных преобразований ЖКХ России; теоретическое обоснование институциональных резервов повышения качества услуг ЖКХ).

2 Разработка теоретической концепции формирования информационной парадигмы качества услуг ЖКХ (исследование качества услуг ЖКХ; обоснование, разработка и анализ динамической характеристики непрерывного улучшения качества услуг ЖКХ; формирование наполнения информационной парадигмы качества услуг ЖКХ; выявление институционально-структурной динамики рынка услуг ЖКХ).

3 Реализация институциональных резервов повышения качества услуг ЖКХ (развитие системного подхода к институциональному управлению качеством услуг ЖКХ; формирование методики самооценки качества функционирования ЖКХ; разработка институционального управления качеством услуг ЖКХ и эффективностью функционирования ЖКХ г. Тамбова; обоснование программно-целевого подхода развития ЖКХ как института качества услуг).

**Объект исследования.** В качестве объекта исследования выступает качество услуг ЖКХ.

**Предмет исследования.** Предметом исследования является теоретико-методическое обоснование резервов повышения качества услуг ЖКХ на базе теории институционализма.

**Методология и теоретические основы исследования.** В качестве методологической базы диссертации использовались диалектические принципы, позволившие выявить основные характеристики исследуемых явлений и процессов в их взаимосвязи, определить тенденции их становления и развития. В процессе исследования были применены такие научные методы как анализ и синтез, восхождение от абстрактного к конкретному, выявление причинно-следственных связей, индукция и дедукция, системный подход, а также экономико-математический инструментарий, который использовался при рассмотрении проблем, связанных с самооценкой качества функционирования ЖКХ.

Теоретической основой анализа задач, поставленных в диссертации, послужили труды отечественных и зарубежных специалистов в области управления качеством продукции и услуг, институционализма, статистики, функционирования ЖКХ. При рассмотрении предметной области исследования использовались нормативно-правовые акты РФ, регулирующие исследуемые процессы, официальные статистические данные, а также результаты авторских опросных исследований и материалы периодической печати.

Работа выполнена в рамках п. 9.13 «Резервы и механизмы повышения качества продукции (услуг)» Паспорта специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика и управление качеством.

**Научная новизна исследования.** Научная новизна диссертационного исследования заключается в разработке комплекса теоретико-методических положений по совершенствованию институциональных процедур повышения качества услуг ЖКХ, включая развитие ЖКХ как института качества услуг, разработку теоретической концепции формирования информационной парадигмы качества услуг ЖКХ и реализацию институциональных резервов повышения качества услуг ЖКХ, отвечающих требованиям потребителей.

Элементы научной новизны содержат следующие результаты исследования:

- выявлены структурные сдвиги состояния функционирования ЖКХ как института качества услуг в форме переходных процессов развития ЖКХ. Эти изменения обусловлены трансформационными процессами российской экономики в направлении построения рыночной модели развития ЖКХ и формируют «стартовое» качество услуг ЖКХ;

- предложен «мультипликатор» качества услуг ЖКХ, организованный на базе эффекта наследования (начальных условий). «Мультипликатор» накапливает и формирует уровни качества услуг на основных этапах качественных изменений ЖКХ России информационной парадигмы качества услуг (дифференциация качества услуг; целевые потребности повышения качества услуг; «прозрачность» и рыночная ценность качества услуг; институциональные регуляторы качества услуг; миссия ЖКХ, видение и кредо) для формирования «стартового» качества услуг ЖКХ как динамической экономической категории;

- обоснованы базовые институциональные резервы повышения качества услуг ЖКХ: сетевое по модели Деминга (планирование, работа, контроль, управление) взаимодействие хозяйственных единиц ЖКХ и их организационных структур; реализация концепции экономичности качества услуг по модели Деминга: повышение качества – снижение затрат (в том числе транзакционных) – повышение производительности – снижение цены – расширение и удержание рынка – обеспечение работой – возврат инвестиций; соответствие цен услуг ЖКХ структуре спроса (предпочтения потребителей); формирование двухуровневой взаимосвязанной системы управления качеством услуг ЖКХ, включая институциональные (нормативно-правовые) и инвестиционные экономические регуляторы, уровень качества которых непрерывно обусловлен установленными и предполагаемыми потребностями конъюнктуры рынка услуг ЖКХ;

- существенно дополнено и развито представление о качестве услуг ЖКХ как экономической категории, в частности, предложено рассматривать качество как динамическую экономическую категорию, реализуемую через следующие функции: информационные, устойчивости наблюдаемости, управляемости, адаптации, стимулирующие и мотивационные, санирующие, затратные, ценообразования. При этом выявлено соответствие циклов динамики колебаний экономической активности ЖКХ информационной парадигме качества услуг ЖКХ;

- выявлено, что согласно концепции TQM и постулатов теории институционализма основу качества функционирования ЖКХ составляет система контрактов на всех этапах воспроизводственного цикла между производителями и потребителями услуг ЖКХ для снижения негативного влияния асимметрии информации о качестве услуг ЖКХ на эффективность функционирования рыночного механизма. Это позволило установить, что уровень качества услуг ЖКХ различен на рынке услуг, но потребителю (покупателю) за неимением времени и опыта крайне сложно определить этот уровень в момент покупки. Кроме того, потребитель не знает предыстории, предлагаемой ему услуги и обладает меньшей, чем продавец, информацией о качестве услуг.

**Практическая значимость исследования.** Положения, рекомендации и выводы диссертационного исследования ориентированы на широкое использование при осуществлении мероприятий, связанных с повышением качества услуг на различных уровнях управления ЖКХ.

Самостоятельное практическое значение имеют:

- схема оценки качества и конкурентоспособности услуг ЖКХ, направленная на реализацию образцовой компании (финансово-промышленной группы – ФПГ) сферы услуг ЖКХ, которая характеризуется наличием системы стратегического планирования, стремлением руководства к повышению качества сервиса ЖКХ, высокими стандартами обслуживания, системой контроля за предоставлением услуг, системой удовлетворения жалоб потребителей. При этом особое внимание уделяется качеству персонала и удовлетворению потребителей услуг ЖКХ;

- модели систем управления качеством услуг ЖКХ. В отличие от известных моделей Фейгенбаума, Эттингера – Ситтига и Джурана модели содержат институциональные и инвестиционные экономические регуляторы на всех этапах жизненного цикла моделей, настройки которых определяются уровнем качества и конкурентоспособности производителей услуг ЖКХ, ориентированных на потребителя;

- методика самооценки качества ЖКХ как начальный этап разработки, внедрения и сертификации системы менеджмента качества услуг ЖКХ. Методика реализует алгоритм поэтапного процесса самооценки менеджмента качества услуг ЖКХ с минимальными транзакционными затратами по его совершенствованию и выбором стратегии развития ЖКХ на базе программно-целевого подхода как институционального резерва повышения качества услуг, направленного на эффективность функционирования ЖКХ;

- стандарты качества жилищных и коммунальных услуг ЖКХ, адаптированные к особенностям региональной среды ЖКХ. При этом стандарты выполняют роль объектов институционального управления качеством услуг и эффективностью работы ЖКХ.

**Апробация и внедрение результатов исследования.** Исследование выполнено в рамках НИР института «Экономика и право» Тамбовского государственного технического университета, проводимых в соответствии с Единым заказ-нарядом на тему: «Качество объектов микро-, мезо- и макроэкономики, бухгалтерского учета, экономического анализа, аудита и финансово-кредитной деятельности».

Предложенные институциональные резервы повышения качества услуг ЖКХ апробированы и приняты к внедрению на ООО «Жилищно-эксплуатационный комплекс 1» (г. Тамбов), ООО «Ремстройсервис» (г. Тамбов), Муниципальное учреждение «Дирекция

Единогo заказчика» (г. Тамбов), что подтверждено справками о внедрении.

Основные положения диссертационной работы докладывались, обсуждались и получили одобрение на Всероссийских и Международных научно-практических конференциях и семинарах, в том числе на: Международном научно-практическом семинаре «Тенденции становления и развития информационного бизнеса в России. Проблемы качества информационных услуг» (Тамбов, 1999 г.); Всероссийской научно-практической конференции «Современное состояние и перспективы развития экономики России» (Пенза, 2003 г.), Международной научной конференции «Управление развитием региональных экономических систем» (Киров, 2003 г.), а также ежегодных научных конференциях института «Экономика и право» Тамбовского государственного технического университета (2000 – 2003 гг.).

Результаты исследования использованы в учебном процессе на факультете экономики и управления производствами института «Экономика и право» Тамбовского государственного технического университета для подготовки экономистов по специальностям: 06.04.00 «Финансы и кредит», 06.00.05 «Бухгалтерский учет, анализ и аудит», 06.08.00 «Экономика и управление», что подтверждено соответствующими справками.

**Публикации.** Основные результаты исследования опубликованы в 6 научных работах, общим объемом 17,8 п.л. Список публикаций приведен в конце автореферата.

**Структура диссертации.** Структура работы определена поставленной целью и последовательностью решения сформулированных задач и построена по проблемно-тематическому принципу. Диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений.

## ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИОННОЙ РАБОТЫ

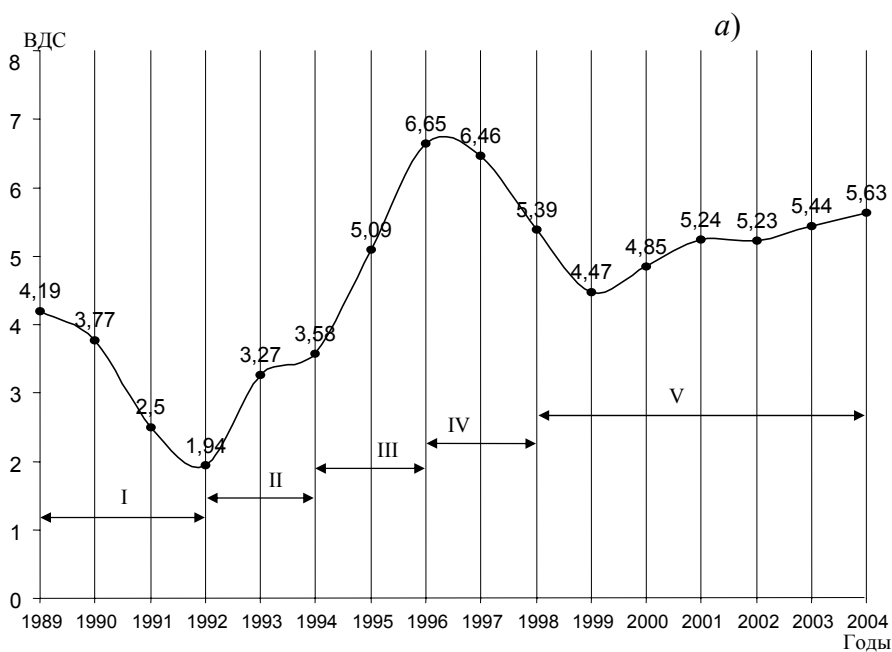
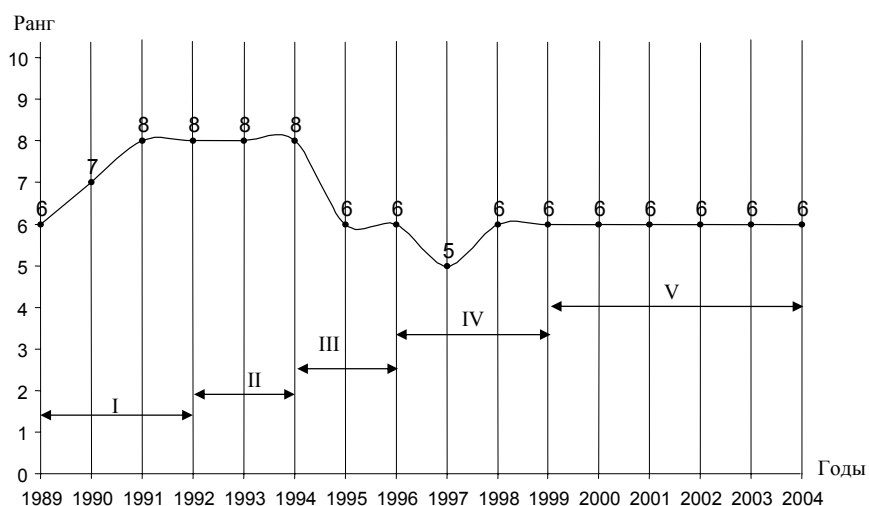
**Исследование жилищно-коммунального хозяйства как института качества услуг.** ЖКХ изучается как динамическая экономическая система. Под динамикой ЖКХ будем понимать изменение качественных свойств системы, общие закономерности ее поведения для реализации стратегии TQM и международных стандартов качества ИСО 9000 и ИСО 14000. При исследовании динамики ЖКХ нами культивируется поведенческий подход к анализу качественно-функциональных свойств ЖКХ как динамической экономической системы. ЖКХ выступает в форме самостоятельного экономического института качества услуг, причем любое изменение позиции отрасли должно восприниматься как изменение миссии (видения и кредо) и уровня качества института, тем самым характеризуя трансформацию всей институциональной структуры общества.

В динамике выявлены следующие институционально-структурные сдвиги в сфере ЖКХ на экономическом фоне других отраслей народного хозяйства: 1) возникновение целого каскада переходных процессов в рамках изучаемой предметной области; 2) наличие сильных экономических флуктуаций; 3) эффект начальных условий (эффект от инерционности наследования) (рис. 1). Ранг отрасли ЖКХ соответствует определенному уровню качества услуг, который отображается через «мультипликатор» как «стартовое» качество переходной функции непрерывного улучшения качества услуг в соответствии с установленными и предполагаемыми требованиями потребителей.

Динамика производства валовой добавленной стоимости и рентабельности ЖКХ (рис. 1) представляют собой переходные процессы «мультипликатора» как экономического регулятора развития ЖКХ, оптимальные настройки которого обеспечивают заданную степень колебательности конъюнктуры рынка услуг ЖКХ при минимуме интегрального квадратичного критерия качества, формализованного показателя качества институциональных процессов этапов I – V преобразования и развития ЖКХ (рис. 1). При этом институциональные резервы повышения качества услуг ЖКХ позволяют реализовать на практике принцип инвариантности ЖКХ как института качества услуг, поскольку отклонение качества услуг от заданного значения потребителем должно быть тождественно нулю при любых колебаниях конъюнктуры рынка услуг ЖКХ.

Наполнение этапов I – V (рис. 1) информационной парадигмы качества услуг ЖКХ осуществлялось преимущественно под воздействием институциональных экономических регуляторов. Первый (этап I) (1989 – 1992 гг.) характеризуется переходом на децентрализованную, матричную систему управления ЖКХ, приемлемую нарождающейся информационной экономике. При этом была произведена дифференциация качества услуг с учетом специфики регионов. Начавшаяся в 1992 – 1994 гг. приватизация (этап II) под давлением конкурентной сферы рынка услуг повысила качество активов ЖКХ и права соб-

ственности, что породило целевые потребности в повышении качества услуг. Социальный (III этап) институциональных преобразований ЖКХ (1994 – 1996 гг.) выявил барьеры «прозрачности» качества услуг при построении социально-ориентированной рыночной сферы ЖКХ. Это вызвано несоответствием рыночной ценности качества ЖКХ и соответствующих затрат, которые производитель услуг должен нести для защиты от качества услуг конкурентов, причем рыночная ценность напрямую зависит от величины «пучка» прав собственности на качество услуг. В 1996 – 1999 гг. (этап IV рис. 1) для созданной сетевой организационной структуры ЖКХ формируются дифференциальные (распределенные) институциональные регуляторы (службы Заказчика), настройки которых обеспечивают формирование качества услуг на всех этапах воспроизводственного цикла, ориентированного на потребителя. Государственная «Концепция реформы ЖКХ» послужила началом V этапа институциональных преобразований в сфере качества услуг. В Концепции сформированы Миссия ЖКХ, видение и кредо, комплекс программно-целевых стратегических и тактических направлений, сфокусированных и направленных на развитие сферы услуг ЖКХ.

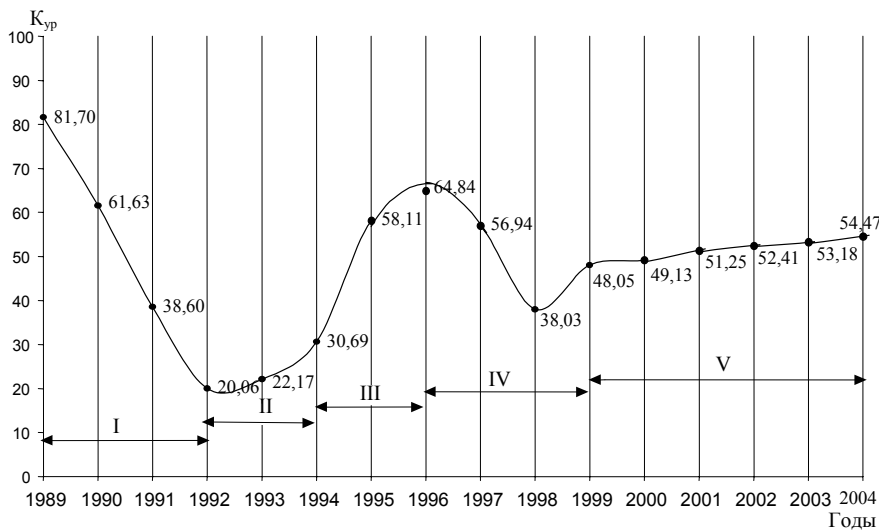


б)

**Рис. 1 Институционально-структурная динамика качества ЖКХ\*:**  
*a* – ранг отрасли (уровень качества); *б* – качество отраслевой структуры производства валовой добавленной стоимости (ВДС), %;



\* Данные получены из изданий органов статистики РФ и результатов научных исследований А.В. Потаповой



в)

Рис. 1 (Продолжение)

Динамика институциональной структуры ЖКХ отвечает закономерностям и тенденциям, выявленным теорией экономических институтов: 1) повышение качества активов, правил и норм взаимодействия хозяйственных единиц ЖКХ и их организационных структур; 2) минимизация общих издержек ЖКХ, определяемых как сумма собственно производственных и транзакционных издержек, связанных с обеспечением качества состояния функционирования системы ЖКХ; 3) соответствие относительных цен услуг ЖКХ структуре спроса (предпочтения потребителей).

Согласно институциональной теории качество активов в полной мере определяется защищенностью прав собственности и качеством конкурентной сферы. Для эффективности состояния функционирования ЖКХ государство должно создать институты: а) фондовый рынок; б) рейтинговые и оценочные агентства, использующие международные стандарты качества ИСО серии 9000, 14000 и отчетности; в) суды, нотариат – для свободной купли-продажи прав собственности в ЖКХ.

Новый институциональный регулирующий механизм в ЖКХ предполагает: 1) формирование качества открытой конкурентной среды сферы услуг; 2) повышение степени «прозрачности» всех операций в ЖКХ при выявлении «стартового» качества услуг ЖКХ; 3) формирование контрактных отношений на базе стратегии TQM и стандартов ИСО по линии производитель услуг ЖКХ – потребитель.

**Разработка теоретической концепции формирования информационной парадигмы качества услуг жилищно-коммунального хозяйства.** Услуги ЖКХ представляют собой виды деятельности, работ ЖКХ, в процессе выполнения которых не создается новый, ранее не существовавший продукт, но изменяется качество уже имеющегося, созданного продукта.

Классификация услуг ЖКХ основана на ряде критериев, характеризующих особенности их предоставления потребителям. В их числе:

а) направленность на удовлетворение потребностей потребителя: прямые услуги (direct services), удовлетворяющие непосредственные пожелания потребителей (платежные, коммерческие, инвестиционные услуги); косвенные или сопутствующие услуги (related services), облегчающие или делающие более

удобными предоставлением прямых услуг без получения потребителем дополнительной полезности (клиринговые услуги, телефонное управление счетом услуг ЖКХ, консультационные услуги и др.); услуги, приносящие дополнительную полезность функционированию ЖКХ или снижению издержек ЖКХ (added-value services) при использовании прямых услуг;

б) сегментация по группам потребителей. Исходя из степени сложности можно выделить следующие градации продуктов ЖКХ: 1-й уровень – услуги, которые востребованы большим количеством потребителей (оплата жилого фонда, пользования системами теплоснабжения, электроснабжения, водоснабжения, водоотведения, газоснабжения и др.); 2-й уровень – услуги, требующие специального уровня организации ЖКХ и подготовки кадров (управление активами ЖКХ, инвестиционные услуги); 3-й уровень – услуги, требующие профессиональных знаний в области использования услуг ЖКХ (услуги в области корпоративных финансов ЖКХ, управление смешанными активами ЖКХ).

Потребность в услугах ЖКХ возрастает под воздействием интенсивности труда, необходимости повышения качества человеческого капитала, закона возрастания потребностей.

Процесс производства и потребления большинства услуг ЖКХ совпадает в пространственно-временных координатах. На рынке услуг ЖКХ равенство спроса и предложения по объему и структуре оказываемых услуг должно соблюдаться постоянно. При этом производству услуг ЖКХ должен предшествовать социальный заказ в индивидуальной, коллективной или общественной формах, выступающий актом их общественного признания и гарантом обмена труда.

В условиях формирования и наполнения информационной парадигмы качества услуг ЖКХ такое равновесие нарушается из-за снижения качества услуг, отсутствия конкурентного рынка услуг ЖКХ, общего роста цен, снижения спроса на услуги ЖКХ и одновременного сокращения предложений со стороны сферы ЖКХ. При этом точка равновесия кривых спроса и предложений услуг ЖКХ отсутствует: реализация услуг не состоялась, платежи прекратились, о чем свидетельствуют миллионные задолженности по коммунальным платежам населения, предприятий и учреждений России. Либерализация цен на услуги ЖКХ в этих условиях ведет к их неизбежному росту и сокращению предложения.

Выход сферы ЖКХ России из затяжного кризиса возможен при выполнении множества условий. Одним из них является повышение качества услуг ЖКХ. Постановлением Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1994 г. № 100 определены задачи гармонизации и интеграции качества услуг ЖКХ в систему международных стандартов качества серии ИСО 9000, реализующих концепцию TQM. Согласно этой концепции основу качества функционирования ЖКХ должна составлять система контрактов на всех этапах воспроизводственного цикла между производителями и потребителями услуг ЖКХ для снижения негативного влияния асимметрии информации о качестве услуг ЖКХ на эффективность функционирования рыночного механизма.

Уровень качества услуг ЖКХ различен на рынке услуг, но потребителю (покупателю) за неимением времени и опыта крайне сложно определить этот уровень в момент покупки. Кроме того, он не знает предыстории предлагаемой ему услуги ЖКХ и обладает меньшей, чем продавец, информацией о качестве услуг.

При симметричности информации, когда покупатель имеет адекватную информацию о качестве услуг ЖКХ, на рынке устанавливается эффективное равновесие. Цена, которую готов заплатить покупатель за конкретную услугу, определялась бы ее качеством. В условиях асимметрии информации, напротив, покупателю неизвестно качество конкретной услуги ЖКХ. Поэтому предлагаемая ему цена определяется на основе среднего качества услуги, которое определяется на основе известного покупателю закона распределения качества Акерлофа\*. В модели Акерлофа качество предоставленной на рынке услуги ЖКХ предполагается распределенным равномерно. Функция распределения известна как продавцам, так и покупателям. В этой ситуации продавец услуги выставляет на рынке только те из них, качество которых лежит в нижней части распределения, так как продажа наиболее качественной услуги становится для него невыгодной. В результате среднее качество предоставляемых на рынок услуг падает, а вслед за этим снижается и це-

\* Акерлоф Дж. Рынок «лимонов»: неопределенность качества и рыночный механизм // THESIS, 1994. № 5. С. 91 – 104.

на, которую покупатель готов заплатить за услугу. Соответственно окончательная цена, устраивающая покупателя, в какой-то момент оказывается равной нулю, и рынок перестает существовать. Явление неблагоприятного отбора (вид предконтрактного оппортунизма), которое возникает на данном рынке из-за несовершенства информации, приводит к неэффективному функционированию рыночного механизма спроса и предложения и, в конечном итоге, к исчезновению рынка услуг ЖКХ.

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) рассматривается как синергетическая система с неравновесной открытой матричной структурой функционирования. Синергетический эффект на начальной стадии развития ЖКХ проявляется в форме экономии финансового потенциала ЖКХ, формирования необходимых и достаточных условий организации инновационного бизнеса, а также в форме экономии времени воспроизводственного цикла за счет повышения конкурентоспособности как самого ЖКХ, так и выпускаемых услуг.

Неравновесная структура ЖКХ в отличие от равновесной позволяет повысить эффективность развития ЖКХ за счет системного взаимодействия его внутренней и внешней среды, функционирования в условиях неопределенности рыночных отношений, качества ЖКХ и услуг, наличия бифуркации – переломной точки в эффективности развития, реализации стратегии и тактики формирования вектора качества ЖКХ.

Эффективность развития ЖКХ увеличивается при его анализе на базе общих и частных экономических законов функционирования ЖКХ. Категорию непрерывного улучшения качества услуг ЖКХ целесообразно рассматривать как экономическую закономерность рыночной экономики, которая функционально зависит от проявляемых на практике законов стоимости, конкуренции, качества, закона спроса и предложения, а также законов массового производства; самофинансирования; соответствия отношений постоянных затрат к переменным и относительной цены; снижения себестоимости услуг с увеличением объема выпуска; соответствия номенклатуры, качества и объема услуг; потребности и условия спроса; возмещения затрат на производство и сбыт услуг.

В целом закон стоимости проявляется через отклонение цены, нижний порог которой ограничен издержками ЖКХ, а верхний – субъективной оценкой полезности услуги. Конкуренция и качество вынуждают ЖКХ адаптироваться к изменениям вкусов и предпочтений потребителей, доходы которых ограничены. В результате действия закона стоимости внутриотраслевая конкуренция инициирует технический прогресс, способствующий снижению издержек ЖКХ, улучшению качества услуг, а межотраслевая конкуренция способствует распределению ограниченных ресурсов между отраслями в зависимости от их общественной значимости и обеспечивает тем самым структурную перестройку ЖКХ.

Ограниченность ресурсов ЖКХ порождает проблему ограниченности производственных возможностей, которая стремится к разрешению противоречий благодаря действию конкуренции и качества при тесном взаимодействии с законами рыночной экономики: спроса и предложения.

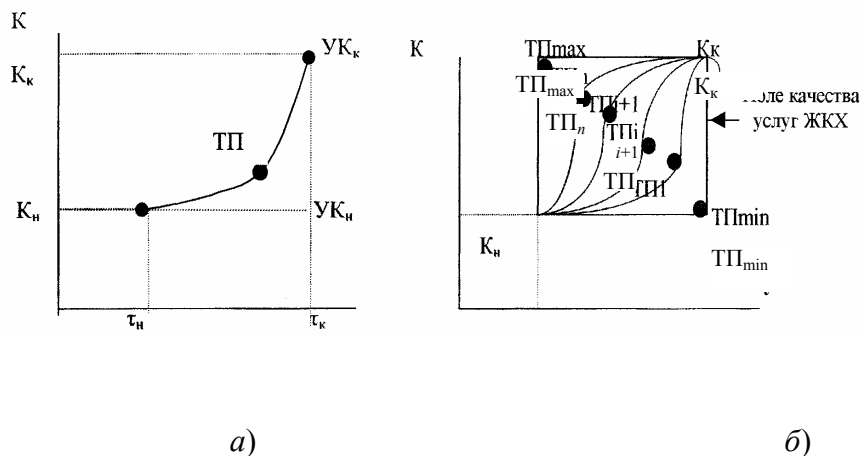
Взаимосвязь категории качества услуг ЖКХ с законом увеличения потребностей отражает стремление к качественному возрастанию потребления с учетом экологического фактора. В результате конкуренции ЖКХ расширяют ассортимент услуг, повышают их качество и экологическую чистоту.

Качество ЖКХ как экономическая категория становится языком международного общения, а ее концептуальные основы на базе открытых стандартов качества серии ИСО 9000 и концепции TQM позволяют легче войти в мировое экономическое пространство.

Устойчивость этого процесса возрастает при переходе к системному анализу качества услуг ЖКХ как динамической экономической категории. Данный анализ целесообразно проводить на базе переходной характеристики качества, отображающей ее зависимость от временного лага производственного цикла услуг (рис. 2, а). В начальной стадии цикла  $t_n$  «стартовое» качество формируется «мультипликатором» качества услуг ЖКХ.

Переходная характеристика качества услуг ЖКХ имеет точку перелома ТП (точку бифуркации), положение которой, в значительной степени, определяется институциональным и инновационным потен-

циалами ЖКХ. От их качества и количества точка перелома смещается в поле качества услуг ЖКХ (рис. 2, б).



**Рис. 2** Переходная характеристика качества услуг ЖКХ:

*a* – переходная характеристика качества услуг ЖКХ; *б* – поле качества услуг ЖКХ:  $K_n, K_k$  – качество в моменты времени  $\tau_n$  и  $\tau_k$ ;  $УК_n, УК_k$  – начальный и плановый уровни конкурентоспособности ЖКХ и услуг;  $ТП_{min}, ТП_{max}$  – минимальное и максимальное положение точки перелома переходной характеристики качества услуг ЖКХ, соответственно;  $ТП_i$  – *i*-тое положение точки перелома;  $i = 1, n$  – количество состояний функционирования переходной характеристики качества услуг ЖКХ

Переходная характеристика качества услуг ЖКХ соответствует природе простого и расширенного воспроизводства, поскольку потребительная стоимость исходного сырья ЖКХ дифференцируется на временном лаге  $\Delta t$  в потребительные стоимости промежуточных услуг, которые в свою очередь интегрируются в потребительную стоимость готовой услуги.

Качество услуги как динамическая экономическая категория в условиях воспроизводственного цикла (производство – распределение-обмен – потребление услуги) проявляется через основные управленческие функции: информационные, устойчивости, наблюдаемости, управляемости, адаптации, стимулирующие и мотивационные, saniрующие, затратные, ценообразования.

На основании теории длинных волн конъюнктуры С.М. Меншиков и Л.А. Клименко выделили следующие большие циклы динамики долгосрочных колебаний экономической активности: I цикл: 1789 – 1849 гг.; II цикл: 1849 – 1896 гг.; III цикл: 1896 – 1938 гг.; IV цикл: 1952 – 1989 гг.; V цикл: 1989 – ? Характерной особенностью каждой длинной волны является ее соответствие определенной парадигме качества услуг ЖКХ.

Качество услуг ЖКХ как динамическая экономическая категория в своем развитии формировалась вокруг следующих парадигм: философской (I цикл), механистической (II цикл), кибернетической (III цикл), системной (IV цикл) и информационной (V цикл). Наполнение информационной парадигмы качества услуг ЖКХ проводилось по принципу этапности: этапы I – V (рис. 1).

**Реализация институциональных резервов повышения качества услуг жилищно-коммунального хозяйства.** Одним из основных резервов дифференцирования сферы услуг ЖКХ является постоянное предложение образцовой компанией ФПГ более качественного, в сравнении с конкурентами, сервиса. Для привлечения целевого сегмента покупателей к потреблению услуг ЖКХ необходимо удовлетворение ожиданий клиентов относительно качества обслуживания. Ожидание потребителей формируются под воздействием «стартового» качества услуг ЖКХ (рис. 2). Покупатели выбирают поставщика необходимой им услуги ЖКХ и после ее предоставления сравнивают собственные впечат-

ления и ожидания. Если восприятие ценности сервиса не соответствует предварительному представлению, покупатель теряет интерес к продавцу услуги ЖКХ. Если его ожидания удовлетворены на высоком уровне качества, он склонен вновь обратиться к поставщику качественных услуг ЖКХ.

При этом ФПГ сферы услуг ЖКХ должна характеризоваться наличием системы стратегического планирования, стремлением руководства к повышению качества сервиса ЖКХ, высокими стандартами качества обслуживания, системой контроля над представлением услуг, системой удовлетворения жалоб потребителей. Особое внимание уделяется в ней качеству персонала и оценке качества удовлетворения потребителей.

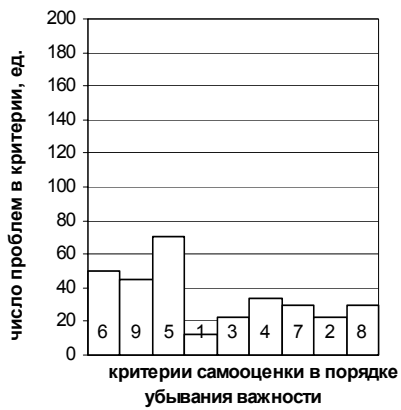
Количественно данные направления развития сферы ЖКХ оцениваются по ряду показателей на основании самооценки качества функционирования ЖКХ. Руководство компании сферы ЖКХ (ФПГ) должно, сохраняя низкий уровень транзакционных издержек, добиваться повышения производительности за счет: 1) повышения качественного уровня персонала, усовершенствования системы отбора и обучения сотрудников; 2) увеличения набора предлагаемых услуг ЖКХ за счет некоторого снижения качества обслуживания; 3) индустриализации сервиса, основанной на улучшении технического оснащения и стандартизации процесса предоставления услуг ЖКХ; 4) внедрения инноваций, уменьшающих потребность в обслуживании; 5) повышения эффективности обслуживания; 6) побуждения потребителей к самообслуживанию; 7) использования новых информационных технологий для экономии времени предоставления услуг и снижения транзакционных издержек; при этом процесс повышения качества услуг ЖКХ неразрывно связан с безопасностью услуг, который осуществляется в рамках нормативного правового поля.

Развитие систем управления качеством (СУК) в сфере услуг ЖКХ характеризуется существенным запаздыванием от формирования и наполнения соответствующих парадигм качества услуг. До настоящего времени «базовой» системой управления качеством услуг ЖКХ является модель Фейгенбаума, в соответствии с которой потребитель услуг ЖКХ должен получать только «годные» услуги, причем основные усилия ЖКХ должны быть направлены на итоговый контроль качества услуг. Данная СУК услуг ЖКХ, концептуально организованная и наполненная в СССР в 90-х гг. XX в., привела к резкому росту производственных затрат, поскольку даже незначительное повышение качества услуг ЖКХ всегда сопровождалось ростом общих затрат на его обеспечение.

Ослабление указанного противоречия возможно с переходом на систему УК услуг ЖКХ на базе модели Эттингера – Ситтига. В отличие от модели Фейгенбаума данная модель учитывает необходимость управлять функциональным качеством услуг ЖКХ под влиянием спроса на качество соответствующих услуг. Попытки внедрения данной СУК услуг ЖКХ начались в России с организацией компании «Российские коммунальные системы» как одной из разновидностей ФПГ. В планах данной ФПГ – переход на СУК услуг ЖКХ по модели Джурана, ориентированной на принципы всеобщего управления качеством (TQM), которая направлена на маркетинговую концепцию производственно-коммерческой деятельности института ЖКХ. Она предусматривает постоянное изучение спроса на рынке сбыта услуг ЖКХ и эксплуатационных показателей качества услуг, что обуславливает полную ориентацию производителей услуг на требования потребителей и рынок сбыта. При этом цикл управления качеством услуг начинается и заканчивается обследованием рынка.

Для снижения противоречий между повышением качества услуг ЖКХ и ростом эффективности функционирования ЖКХ ФПГ «Российские коммунальные системы» и Госстроем России предложено осуществлять разработку СУК услуг ЖКХ на базе международных стандартов качества серии ИСО 9000 (версия 2000 г.).

Для внедрения системы менеджмента качества услуг ЖКХ необходимо проведение самооценки состояния функционирования ЖКХ в области качества, теоретической и методической основой которой является Европейская премия за качество. В соответствии с ней оценка менеджмента качества ЖКХ происходит по девяти критериям, каждый из которых имеет собственный «вес». Оценка каждого критерия осуществляется по десяти показателям, каждый из которых может принимать значения в баллах от 0 до 1. Для подсчета итогового результата оценки по каждому критерию складывают баллы показателей каждого из них и умножают на его удельный вес. Представление относительной важности проблем ЖКХ с целью выбора «стартовой» точки для их решения осуществляется при помощи диаграммы Парето (рис. 3). Для ее построения использованы дефекты, найденные при помощи первоначальной самооценки критериев менеджмента качества ЖКХ (табл. 1).



а)



б)

**Рис. 3** Диаграмма Парето проблем менеджмента качества ЖКХ г. Тамбова:  
*а* – проблемы менеджмента качества ЖКХ в ед.;  
*б* – проблемы менеджмента качества ЖКХ в % нарастающим итогом

В дальнейшем проведен анализ каждого из критериев самооценки качества ЖКХ, что позволило построить причинно-следственную диаграмму (диаграмму Исикавы) для анализа менеджмента качества ЖКХ и выявления дефектов (резервов) (рис. 4).

Нормативной основой устранения дефектов менеджмента качества ЖКХ и формирования институциональных резервов повышения качества услуг должны стать разработанные институтом независимой





6	Удовлетворен- ние заказчи- ков	20	200	150	50	50	15,88	15,87
9	Результаты бизнеса	15	150	105	45	95	14,29	30,15
5	Процессы	14	140	70	70	165	22,22	52,38
1	Руководство	10	100	87,50	12,50	177,50	3,97	56,34
3	Управление персоналом	9	90	67,50	22,50	200	7,14	63,49
4	Ресурсы	9	90	56,25	33,75	233,75	10,71	74,20
7	Удовлетворе- ние персонала	9	90	60,75	29,25	263	9,29	83,49
2	Политика и стратегия	8	80	60	22	285	6,98	90,47
8	Влияние на общество	6	60	30	30	315	9,52	100
	<b>ИТОГО</b>	<b>100</b>	<b>1000</b>	<b>687</b>	<b>315</b>		<b>100</b>	

\* Табличные данные получены в результате авторских исследований, проведенных на ЖКХ г. Тамбова



Рис. 4 Диаграмма дефектов менеджмента качества ЖКХ г. Тамбова и выявления институциональных резервов повышения качества услуг

