

Д. Д. Егорова, Т. Б. Соколова

D. D. Egorova, T. B. Sokolova

ФГАОУ ВО «Российский государственный
профессионально-педагогический университет», Екатеринбург

Russian State Vocational Pedagogical University, Ekaterinburg

daria.zaitceva@yandex.ru, sokolovtb@inbox.ru

ЭКСТРАПОЛЯЦИЯ ПРИНЦИПОВ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА НА ОРГАНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

EXTRAPOLATION OF THE PRINCIPLES OF THE QUALITY MANAGEMENT FOR THE ORGANIZATION OF THE SYSTEM OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES

***Аннотация.** В статье рассмотрена возможность применения принципов менеджмента качества в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Их внедрение в управляющих компаниях является предпосылкой для разработки системы менеджмента качества, что позволит управляющим компаниям выйти на уровень управления качеством услуг для потребителей, соответствующий международным стандартам.*

***Abstract.** In the article the possibility of application of quality management principles in the sphere of housing and communal services. Their implementation in management companies is a prerequisite for the development of a quality management system that will allow management companies to reach the level of quality management services for consumers that meets international standards.*

***Ключевые слова:** менеджмент качества; система менеджмента качества; принципы; жилищно-коммунальное хозяйство.*

***Keywords:** quality management; quality management system; principles; housing and utilities.*

Сегодня многие современные предприятия, которые ставят своей целью удовлетворение потребительского спроса и собственное развитие, способствующее увеличению прибыли, внедряют систему менеджмента качества (СМК). Благодаря реализации норм стандартов на СМК многие компании смогли добиться намеченных результатов кратчайшие сроки. Стоит отметить, что требования к СМК носят универсальный характер и могут применяться на предприятиях и в организациях любой формы собственности и в любых отраслях. В сфере жилищно-коммунального хозяйства требуется постоянный контроль за деятельностью управляющих компаний (УК), как со стороны государства, так и со стороны потребителей, что обуславливает необходимость систематического управления, осуществляемого прозрачным способом [1]. В связи с этим целесообразно использовать подход на основе

менеджмента качества, начиная с исследования, принципов менеджмента качества, возможности их реализации в управляющих компаниях сферы жилищно-коммунального хозяйства.

Принципы менеджмента качества определены ГОСТ Р ИСО 9001–2015:

- ориентация на потребителя;
- лидерство;
- взаимодействие людей;
- процессный подход;
- улучшение;
- принятие решений, основанных на свидетельствах;
- менеджмент взаимоотношений [2].

Рассмотрим как стандартные принципы можно спроецировать на организацию сферы жилищно-коммунального хозяйства, создавая предпосылки для улучшения деятельности УК.

Принцип «Ориентация на потребителя». Пренебрежение этим принципом вызывает наибольшее число критики в адрес предприятий жилищно-коммунального хозяйства, часто собственники считают работу УК не соответствующей. Однако логика подсказывает обратное, ведь от своих потребителей организация жилищно-коммунального хозяйства зависит в наибольшей степени, а, следовательно, она должна предпринимать все усилия для удовлетворения ожиданий потребителя и просчитывать его будущие потребности. С данным принципом в стандарте [2] связано требование по определению и анализу заинтересованных сторон и их требований.

В условиях УК, например, данное требование может исполняться регулярным проведением опросов потребителей услуг, анкетированием с целью выявления удовлетворенности услугами и предложениями по улучшению деятельности. Среди актуальных вопросов могут быть заданы такие как: «Как Вы оцениваете качество освещения подъездов?» или «Оцените по пятибалльной шкале работу диспетчерской службы». Опрос можно проводить письменно – на бланке заявлений, с которыми обращаются жители, при телефонных разговорах инженеров-кураторов и секретаря с жителями, либо на сайте компаний.

Принцип «Лидерство» должен выполняться, начиная с разработки системы менеджмента качества УК. Ведь, как и на любом другом предприятии, именно руководство определяет и ставит единые цели в области качества, несет ответственность за внутриорганизационную атмосферу, полное вовлечение сотрудников в процесс решения поставленных задач, а также исполнение ими своих должностных обязанностей.

Следуя идеологии СМК, руководитель УК разрабатывает политику и цели УК в области качества, на основе потребностей и ожидания всех заинтересованных сторон, включая заказчиков, сотрудников, поставщиков, инвесторов; поддержания корпоративных ценностей, правил и этики поведения; предоставляет персоналу необходимые ресурсы, возможность развития компетентности, а также поддерживает мотивацию, поощряет и признаёт заслуги работников.

Принцип «Взаимодействие людей» прослеживается в УК, так как основа предприятия жилищно-коммунального хозяйства, как любого другого предприятия – его работники. Поддержание работоспособности СМК, её развитие и деятельность самого предприятия во многом будет зависеть от того, насколько полно и осознанно вовлечены в процесс сотрудники всех уровней, насколько эффективно используются их способности и профессиональные знания.

Реализация данного принципа применительно к УК происходит посредством доведения до сведения персонала политики и целей в области качества, об их вкладе в обеспечение результативности СМК и о последствиях несоответствий в их деятельности. Инструментами налаживания взаимодействия может являться система материального стимулирования, система развития профессионализма персонала.

С принципом *«Процессный подход»* в стандарте [2] связано требование по выявлению процессов организации, установлению их взаимосвязи, последующим документированием деятельности по процессам и мониторингу их результативности. Деятельность УК компании можно представить в виде совокупности взаимосвязанных процессов. Примерами управленческих процессов являются управление финансами, планирование деятельности, анализ со стороны руководства, оценка удовлетворенности потребителей; примерами основных процессов – исследование рынка, определение требований потребителей к услугам, заключение договоров на обслуживание, техническое и сервисное обслуживание здания, придомовой территории; к вспомогательным процессам можно отнести такие как управление персоналом, поддержание инфраструктуры, управление несоответствующими результатами оказания услуг и др.

Требования постоянного улучшения качества, положенные в основу принципа менеджмента качества *«Улучшение»*, подкрепленные процессным подходом и направленные на удовлетворение заинтересованных сторон (в первую очередь потребителя), становятся парадигмой [3]. В настоящее время необходимость постоянного улучшения признана важным средством достижения и сохранения организацией конкурентоспособности. Улучшение

должно быть заложено в структуру и характер организации, постоянное улучшение должно стать целью каждого в отдельности и организации в целом.

УК имеет наибольшее количество предпосылок для применения данного принципа, так как зачастую имеет место грубое общение «коммунальщиков» с жильцами, непрозрачность расценок на дополнительные, коммерческие услуги, что негативно характеризует УК. Необходима четкая обратная связь с потребителями услуг, работа с их жалобами и обращениями – наиболее вероятный путь для изменения деятельности УК в сторону улучшения. В контексте требований ИСО 9001 улучшения должны быть заложены в каждый процесс системы, тогда конечным итогом качества проделанной работы является повышение оценки деятельности УК со стороны самих жильцов, а показателем результативности работы СМК можно будет расценивать уровень доверия, выражающийся в продлении договоров на обслуживание дома.

В процессе внедрения СМК в УК аспект улучшения их деятельности можно рассматривать в качестве постоянной цели, достичь которую можно только принимая решения на основе исключительно достоверных данных, что соответствует принципу *«Принятие решений, основанных на свидетельствах»*. В деятельности УК основное число свидетельств фиксируются в журналах регистрации заявлений и претензий жителей, заявок единой дежурно-диспетчерской службы, отчётных документах. Разработка системы обработки данных создаст основания для корректировки целей в области качества и улучшения деятельности УК.

Учитывая то, что организация и ее поставщики взаимозависимы, а взаимовыгодные отношения повышают способность обоих производить ценности, для реализации принципа *«Менеджмент взаимоотношений»* УК должна определить взаимосвязанные с её деятельностью организации и определить систему взаимодействия с ними.

Во многом качество услуг УК зависит от ресурсоснабжающих предприятий, от качества поставляемых ресурсов – взаимосвязи обусловлены ежемесячными отчётами, например, перед теплоснабжающей компанией города.

Кроме формальной отчетности УК может инициировать совместные разработки по совершенствованию услуг и процессов, обмену информацией и с поставщиками и подрядными организациями. Признание улучшений и достижений поставщика, подрядчика также способствуют созданию взаимовыгодных отношений.

Таким образом, рациональное построение системы менеджмента – это одно из основных заданий любого предприятия, которое ориентируется на то,

чтобы удовлетворить запрос потребителя и обеспечить максимальный уровень прибыли. В УК существуют предпосылки для выполнения принципов менеджмента качества, значит, разработка СМК может быть актуальным вопросом, решение которого позволит УК выйти на уровень управления качеством услуг для потребителей, соответствующий международным стандартам.

Список литературы

1. *Менеджмент* в жилищно-коммунальном хозяйстве / под ред. Ю. В. Слиякова. Москва: Инфра-М, 2010. 352 с.
2. *ГОСТ Р ИСО 9001–2015*. Системы менеджмента качества. Требования. Введ. 2015–11–01. Москва: Стандартинформ, 2015. 24 с.
3. *Современные методы управления предприятием ЖКХ* в условиях перехода на рыночные методы хозяйствования / под ред. С. Ю. Гридасова. Москва: Экономика, 2008. 137 с.

УДК 658.562:005.6:002

Т. Г. Селезнёва, М. А. Черепанов

T. G. Selezneva, M. A. Cherepanov

*ЗАО «Завод модульных конструкций “Магнум”», Берёзовский
ФГАОУ ВО «Российский государственный
профессионально-педагогический университет», Екатеринбург
Zavod modulnech konstrukshiy «Magnum», Bereзовskiy
Russian State Vocational Pedagogical University, Ekaterinburg
selezneva2810@mail.ru, micher2099@yandex.ru*

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
«УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ»
В ПРЕДДВЕРИИ РЕСЕРТИФИКАЦИИ
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА ОРГАНИЗАЦИИ
DOCUMENTED PROCEDURE
«CONTROL OF NONCONFORMING PRODUCT»
IN ANTICIPATION OF THE RE-CERTIFICATION
OF THE MANAGEMENT SYSTEM OF THE ORGANIZATION**

Аннотация. Ресертификация системы менеджмента организации на соответствие требованиям ГОСТ Р ИСО 9001:2015 обязывает обновлять и актуализировать документацию СМК для результативного и эффективного прохождения как внутреннего, так и внешнего аудита.

Abstract. Recertification of the organization's management system for compliance with GOST R ISO 9001:2015 requires to update or keep current the documentation of the QMS for efficient and effective flow of both internal and external audit.