

УДК 338.46

*Кузьмак О.І.,
к.е.н., доцент кафедри менеджменту, директор,
ПВНЗ "Європейський університет",
Рівненська філія*

МЕХАНІЗМ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ ЄВРОПЕЙСЬКИХ ВИМОГ

Постановки проблеми. В сучасних посконфліктних умовах суб'єкти господарювання, в тому числі комунального сервісного забезпечення розвитку промислових підприємств, є складовою єдиної системи, що створює умови з життєдіяльності суспільства. Зокрема, як господарюючий суб'єкт комунальне підприємство в процесі своєї виробничої діяльності взаємодіє з державою та промисловими підприємствами з приводу отримання та надання послуг. Специфічністю цих взаємовідносин є те, що вони супроводжується паралельним впливом як на безперервний виробничий процес підприємств, так і на якість життя населення країни, якщо мова йде про комунальні послуги (теплостачання, водопостачання, енергопостачання тощо), з іншого боку, є потреба, щоб рентабельність функціонування даних підприємств була забезпечена низькою собівартістю наданих послуг, при цьому якість яких відповідала б європейським стандартам.

Оскільки вектор розвитку національної економіки України стає все більше орієнтованим на інноваційні технології, енергоефективність й альтернативну енергетику, відповідно, ключовою соціальною та економічною проблемою розвитку сфери комунального сервісного забезпечення розвитку промислових підприємств виступає створення умов підвищення якості послуг, формування ефективної системи управління, що враховує особливості поєднання замовника і підрядника послуг в одній особі і забезпечення врахування і задоволення інтересів між споживачем і замовником послуг. В зв'язку з цим вирішення даної проблеми прямо залежить від проведення підприємствами політики й розробки концептуальних і методичних підходів до управління якістю, адекватних сучасним європейським вимогам.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивченню питань розвитку ринків комунальних послуг присвячено чимало наукових досліджень як зарубіжних, так і вітчизняних вчених-економістів. Характерні особливості формування євроінтеграційних напрямів комунального сервісного забезпечення розвитку промислових підприємств в умовах посконфліктних економічних реформ досліджували Б. І. Адамов, В. Н. Амітан, О. І. Амоша, Б. М. Андрушків, Б. В. Буркинський, В. М. Василенко, В. І. Куценко, Н. Б. Кирич, Г. І. Онищук, О. Б. Погайдак, О. Г. Воронін, А. С. Лукін, О. О. Лукянченко, А. О. Салліван, Дж. Форестер. Питання вдосконалення управління якістю стало об'єктом аналізу в працях відомих вчених: І. Алексєєва, Л. Басовського, Л. Беррі, Л. Боженко, С. Вовканича, О. Князькова, В. Момота, Н. Розової, М. Шаповала.

Незважаючи на активізацію дослідницьких зусиль у зазначених напрямках, необхідно зазначити, що проблеми якісного комунального сервісного забезпечення розвитку промислових підприємств, ефективності управлінської роботи в цьому напрямі до цього часу не були предметом комплексного наукового аналізу. Окрім того, важливим елементом в даному контексті є необхідність в узгодженні суб'єктивних вимог до якості, пропонованих споживачам, стандартному рівню послуги і її реальних характеристик.

Постановка завдання. Метою дослідження є розробка теоретичних положень та практичних рекомендацій щодо необхідності дослідження узгодженості вимог до якості, пропонованих споживачам послуг, стандартному їх рівню та реальних характеристик.

Виклад основного матеріалу дослідження. Забезпечення високої якості продукції та послуг перетворилось у напрямок соціально-економічного розвитку більшості країн світу. Актуальним для України є прагнення до європейської і світової економіки, яка вимагає засвоєння нових положень ринкової економіки на основі найсучасніших технологій, що забезпечує підвищення якості продукції чи послуг з орієнтацією на інтереси споживачів. Якість – одна зі складних економічних категорій, до якої звертаються у випадку вибору механізму задоволення різноманітних потреб, при оцінці кінцевих результатів виробничих процесів чи окремих їх операцій, при наданні послуг і стратегії розвитку, резервів підвищення ефективності.

Варто відмітити, що специфікою ринку комунальних послуг є те, що на ньому відбувається купівля-продаж послуг, а не продуктів праці, що мають матеріальну форму. Під послугою в загальному випадку ми розуміємо дію, результатом якого є корисний ефект для споживача. У сфері комунальних послуг цей корисний ефект полягає у створенні максимально комфортних умов для безперебійного виробничого процесу підприємства та для життєдіяльності населення. У зв'язку з цим сутність категорії «якість» у сфері комунального сервісно-виробничого забезпечення має певну специфіку і не може вимірюватися тими ж показниками, що і якість матеріального продукту. Тому в процесі надання послуг підприємство має враховувати характерні особливості процесів надання послуг, що відрізняють їх від уречевленої продукції. До основних характеристик послуг, що відрізняють їх від продукції, можна віднести невідчутність, невіддільність процесів виробництва та споживання, мінливість, недовговічність та відсутність права власності [1, с. 523].

У найбільш загальному вигляді теоретико-методологічні вимоги до якості продукції комунальної сфери подані в системі управління якістю ISO 9000:2000. Згідно з міжнародними стандартами, якість послуг розглядається як інтегральна характеристика, узагальнююча сукупність можливостей виконувати вимоги (реалізувати потреби) замовників та інших зацікавлених сторін. Відповідно до цієї концепції основу якості функціонування комунальної сфери має становити система контрактів на всіх етапах відтворювального циклу між виробниками і споживачами послуг для ефективного функціонування ринкового механізму в галузі.

Загалом, як показують дослідження, споживачам необхідні такі послуги, характеристики яких задовольняли б їх потреби та очікування. Ці потреби та очікування відображаються в технічних умовах на послуги і зазвичай вважаються вимогами споживачів. Вимоги можуть бути встановлені споживачем у договорі на надання послуг або визначені самою обслуговуючою організацією. Ступінь задоволеності споживачів хоча і не є єдиним показником, що характеризує якість послуги, але представляє собою найбільш вагомий критерій.

Прийнятність послуги в кінцевому результаті встановлює споживач. В якості одного з інструментів управління може використовуватися зворотний зв'язок зі споживачами послуг, результатом якої є оцінка якості комунальних послуг. По суті, це інструмент управління формою реалізації головної мети маркетингу – орієнтації на потреби споживача. Основним критерієм оцінки якості послуги стає реакція споживача, яка не піддається прямій кількісній оцінці і проявляється як сукупність об'єктивних і суб'єктивних параметрів [2, с. 169].

Так, оцінка послуги передбачає порівняння споживачами особистих очікувань з рівнем сприйняття ними її якості. Споживчі очікування впливають на задоволеність, так як вони створюють «стандарт» для подальшого порівняння і формують думку про якість послуги. Якість відображає з погляду споживача придатність послуги для досягнення його цілей. Задоволеність якістю надаваних послуг буде залежати від того, якою мірою, на думку споживача, вони відповідають своєму призначенню. При цьому до кожного конкретного виду послуг споживач ставить свої специфічні вимоги.

Для комунальних послуг такими вимогами, а отже, показниками якості, можуть бути наступні: безперебійність надання послуг; відповідність наданих послуг нормативним показникам (жорсткість води, тиск води у мережах, температура підігріву води, температура повітря в приміщеннях і т. д.); частота аварійних ситуацій у сфері надання послуг; терміни усунення аварійних ситуацій; дотримання графіків і термінів проведення планово-попереджувальних ремонтів; оперативність реагування на претензії та скарги споживачів [3, с. 150].

Як правило, в переважній більшості, очікування споживачів не збігаються з дійсністю, тобто можливі різні невідповідності в уявленнях і очікуваннях, які називаються «розривами», і чим він

більший, тим сильніше негативна реакція споживача [4, с. 98]. Тобто під «розривом» розуміється невідповідність уявлень персоналу керуючої організації і очікувань споживачів комунальної послуги. Процедура виділення вимог до якості та її характеристик створює необхідні засади для перегляду управлінських завдань та дає можливість з'ясувати роль суб'єктів управління якістю послуг – виробника та споживача.

Виходячи з цього, одним із основних елементів розвитку сфери комунального сервісно-виробничого забезпечення промислових підприємств в процесі виробництва й споживання послуг є необхідність в узгодженні суб'єктивних вимог до якості, пропонувані споживачам послуг, стандартному рівню послуги і її реальних характеристик.

Так, зокрема, американські дослідники Е. Парасуріман, В. Зайтхамл і Л. Беррі [5] запропонували модель якості комунальних послуг «Модель Гар», у якій визначили основні вимоги до високоякісного сервісу на основі виявлення суперечностей, що зумовлюють незадоволеність споживачів якістю комунальних послуг, включаючи наступні протиріччя між:

– очікуваннями споживачів відносно рівня якості послуги і уявленнями менеджменту якості послуг. Вказані протиріччя виникають через те, що у керівництва підприємства відсутня інформація щодо очікувань споживачів, або інформація, якою вони володіють, не вірна. Причинами появи даного розриву є: низька ефективність проведених маркетингових досліджень; неадекватність зворотного зв'язку між споживачами та виробниками послуги; неадекватні комунікації «знизу вгору»; ускладнена багаторівнева структура управління організацією; відсутність досліджень ступеня задоволеності споживачів якістю надаваних комунальних послуг [6, с. 150];

– уявленнями менеджменту якості комунальних послуг і вимогами до якості послуг, зафіксованих в нормативних документах, правилах і порядках. Дане протиріччя виникає через те, що певні очікування споживачів не можуть бути правильно зафіксовані та реалізовані через наявні труднощі у правильному реагуванні на потреби споживачів і, відповідно, відсутності єдиної думки керівництва підприємства щодо якості послуги. Причиною є: нечітке розуміння керівниками підприємства якості послуги; відчуття нездійсненності надання необхідної послуги; неясність організаційних цілей в управлінні якістю;

– встановленими вимогами до якості сервісу та рівнем комунальних послуг, які фактично надаються. Підприємства розробляють специфікації, відповідні очікуванням споживачів, проте рівень якості надаваних послуг може не відповідати розробленим вимогам. Така ситуація виникає через те, що персонал не спроможний або не хоче надати послугу на необхідному рівні. Причинами, цього можуть бути: неоднозначність в розподілі виробничих обов'язків; невідповідність використовуваних технологій виконуваним завданням; недостатнє розуміння персоналом виконуваних функцій; неефективна технологія виконання роботи; недосконалість систем комунікацій і контролю; неякісне навчання персоналу;

– наданими послугами та зовнішніми інформаційними зв'язками, які беруть участь у формуванні уявлень споживачів про отримувані ними послуги. Протиріччя виникають тоді, коли утворюється розрив між тим, що реально пропонує підприємство, та тим, яким чином у споживача складається уявлення про якість запропонованих послуг на основі інформації, що поширюється. Причинами протиріччя можуть бути: неефективні комунікації між персоналом, що контактує зі споживачами, і співробітниками, що формують рекламну політику; завищені обіцянки підприємства про якість послуг; схильність до переоцінки можливостей та очікувань;

– сприйняттям послуг і очікуваннями щодо сервісу. Розбіжність виникає в тих випадках, коли споживач неправильно сприймає якість послуги. Або ж, дані протиріччя виникають при наявності хоча б одного з трьох розривів.

Дані розриви визначають загальний розрив у рівні сервісу підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування, для скорочення якого потрібно зменшити величину кожної складової. З іншої сторони, дана модель не тільки дозволяє побачити процес надання послуги в цілому, а й виявити можливі джерела її незадовільної якості [7, с. 94].

В цілому, для усунення суперечностей, що зумовлюють незадоволеність споживачів якістю комунальних послуг підприємству необхідно здійснити всі заходи по інтеграції процесів менеджменту якості в стратегічний менеджмент підприємства (рис. 1). При цьому, як підтримуючі процеси необхідно застосовувати: впровадження інновацій; управління ризиками; залучення інвестицій; оцінку якості комунальних послуг споживачами.

Поліпшення результативності та ефективності підприємства, у тому числі системи менеджменту якості, можливо тільки через залучення всіх працівників та їх підтримки [8, с. 325]. Даний процес складається з наступних етапів.

На першому етапі політика в галузі якості надання комунальних послуг розробляється і представляє собою цілі, завдання та принципи даної політики.

На другому етапі політика впроваджується в процеси системи управління якістю, а система менеджменту якості безперервно взаємодіє зі стратегічним менеджментом підприємства і з життєвим

циклом комунальних послуг.

На третьому етапі політика менеджменту якості підприємства у вигляді нормативів, стандартів, правил, механізмів реалізації доводиться до персоналу всіх рівнів підприємства.

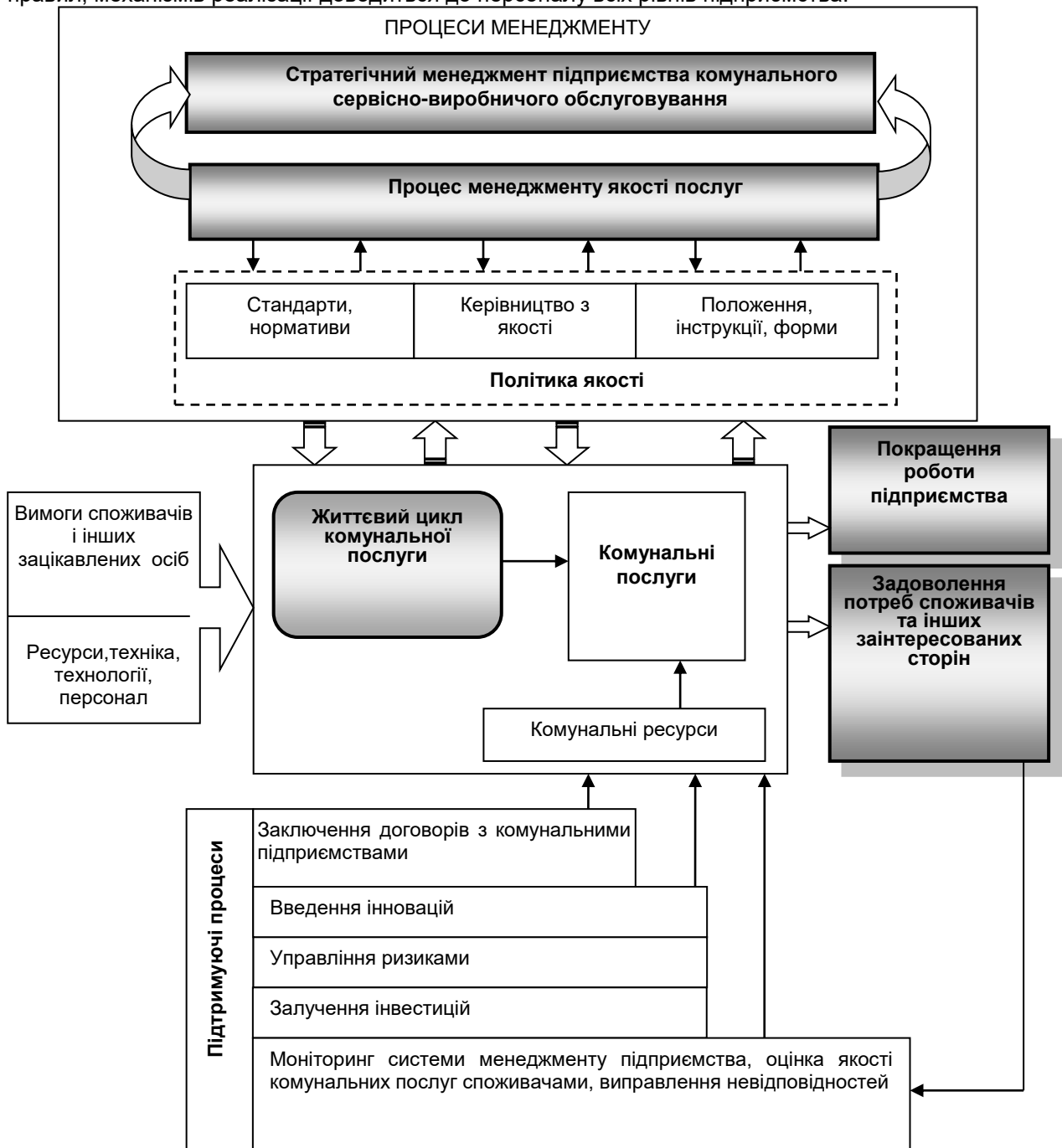


Рис. 1. Схема інтеграції менеджменту якості в стратегічний менеджмент підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування

Джерело : складено автором

На четвертому етапі визначається компетентність персоналу підприємства, так як для виконання завдань із забезпечення якості кожен працівник повинен володіти певними знаннями і навичками, відповідно, повинна бути створена система підвищення якості кадрового складу працівників керуючих організацій.

На п'ятому етапі необхідно створення системи взаємозв'язку цілей організації і цілей персоналу для того, щоб персонал розумів, яких цілей йому необхідно досягти, щоб у підсумку підприємство змогло досягти своїх цілей в галузі управління якістю комунальних послуг.

На шостому етапі необхідна розробка та впровадження системи мотивації персоналу, яка спонукатиме персонал досягати поставлених перед ним цілей на основі розроблених ключових

показників ефективності.

Усунення розривів безумовно сприятиме підвищенню якості комунальних послуг, зниженню ресурсоемності обслуговування і, як наслідок, зростатиме конкурентоспроможність підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування та задоволеність ними підприємствами промисловості.

Висновки з проведеного дослідження. Проведені дослідження дають підстави стверджувати, що оцінка задоволеності споживачів дозволяє поліпшити характеристики комунальних послуг і підвищити якість обслуговування, сприятиме зміцненню конкурентної позиції підприємства на ринку і призведе до встановлення довгострокового взаємовигідного партнерства продавця і покупця. Таким чином, оцінка якості споживчих очікувань виступає одним з важливих інструментів управління маркетингом на підприємствах комунального сервісно-виробничого обслуговування, забезпечує чіткий зворотний зв'язок зі споживачами послуг (промислові підприємства, населення) і служить основою для формування процесів ринкової взаємодії споживачів і виробників.

Бібліографічний список

1. Котлер Ф. Основы маркетинга. Краткий курс / Ф. Котлер. – М. , 2007. – 656 с.
2. Андрушків Б.М. Економічна та майнова безпека підприємства і підприємництва. Антирейдерство / Б.М. Андрушків. – Тернопіль : Терно-граф, 2008. – 424 с.
3. Потапова Н.М. Стратегічний аспект управління житлово-комунальним господарством регіону / Н.М. Потапова // Маркетинг: теорія і практика : [збірник наукових праць Східноукраїнського національного університету ім. В. Даля]. – Луганськ, 2013. – № 19. – С. 149-154.
4. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность / Л.Л. Руденко. – М. : Издательско-торговая корпорация “Дашков и К”, 2012. – 208 с.
5. Parasuraman A. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research / A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry // Journal of Marketing. – 1985. – Vol. 49 (4). – P. 41-50.
6. Шимко І.А. Алгоритм прийняття управлінських рішень в умовах ризику (невизначеності) / І.А. Шимко // Управління розвитком. – 2011. – № 20. – С. 149-151.
7. Предводителева М.Д. Подходы к управлению качеством услуг: фокус на потребителя / М.Д. Предводителева, О.Н. Балаева // Менеджмент в России и за рубежом. – 2005. – № 2. – С. 90-100.
8. Никифоров А.Д. Управление качеством / А.Д. Никифоров, А.Г. Схиртладзе. – М. : Студент, 2011. – 717 с.

References

1. Kotler, F. (2007), *Osnovy marketynga. Kratkiy kurs* [Principles of marketing. Brief course], Moscow, Russia, 656 p.
2. Andrushkiv, B.M. (2008), *Ekonomichna ta mainova bezpeka pidpriemstva i pidpriemnytstva. Antyreiderstvo* [Economic and property security of enterprise and entrepreneurship. Anti-raider], Terno-hraf, Ternopil, Ukraine, 424 p.
3. Potapova, N.M. (2013), “Strategic aspects of housing and communal services of the region”, *Marketynh: teoriia i praktyka : [zbirnyk naukovykh prats Skhidnoukrainskoho natsionalnoho universytetu im. V. Dalia]*, no. 19, pp. 149-154.
4. Rudenko, L.L. (2012), *Servisnaia deiatelnost* [Service activities], Izdatelsko-torgovaia korporatsiis “Dashkov i K”, Moscow, Russia, 208 p.
5. Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. (1985), “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol. 49 (4), pp. 41-50.
6. Shymko, I.A. (2011), “The pattern of decision-making under risk (uncertainty)”, *Upravlinnia rozvytkom*, no. 20, pp. 149-151.
7. Predvoditeleva, M.D. and Balaeva, O.N. (2005), “Approach to quality management services: focus on consumer”, *Menedzhment v Rossii i za rubezhom*, no. 2, pp. 90-100.
8. Nikiforov, A.D. and Skhirtladze, A.G. (2011), *Upravlenie kachestvom* [Quality control], Student, Moscow, Russia, 717 p.

Кузьмак О.І. МЕХАНІЗМ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ У КОНТЕКСТІ ЄВРОПЕЙСЬКИХ ВИМОГ

Мета - розробка теоретичних положень та практичних рекомендацій щодо необхідності дослідження узгодженості вимог до якості, пропонованих споживачам послуг, стандартному їх рівню та реальних характеристик.

Методика дослідження. Методологічною і теоретичною основою статті є праці вітчизняних та зарубіжних вчених, а також результати власних досліджень. У процесі написання статті використовувались наступні методи наукового пошуку: аналіз і синтез (для вивчення та дослідження особливостей ринку комунальних послуг, вимог

споживачів до якісних характеристик та розробці пропозицій щодо їх покращення), діалектичний та абстрактно-логічний (для теоретичного узагальнення та формулювання висновків).

Результати. В статті досліджено сутність комунальних послуг та їх особливості. Визначено критерії оцінки якості комунальних послуг. Встановлено, що найбільш вагомим критерієм щодо якості послуг є ступінь задоволеності споживачів. Обґрунтовано можливість застосування моделі розривів між очікуваннями споживачів та сприйняттям рівня послуг. Доведено, що дослідження суперечностей, які зумовлюють незадоволення споживачів, сприятимуть прийняттю ефективних управлінських рішень щодо підвищення якості послуг.

Наукова новизна. Запропоновано та обґрунтовано доцільність впровадження (інтеграції) процесів менеджменту якості в стратегічний менеджмент підприємства з обов'язковим залученням всіх працівників підприємства та їх підтримки, що сприятиме підвищенню якості комунальних послуг та зниженню ресурсоемності обслуговування.

Практична значущість. Отримані результати сприятимуть активізації розвитку підприємств комунального сервісно-виробничого обслуговування, покращенню якості їх послуг та зниженню ресурсоемності обслуговування.

Ключові слова: управління, якість, комунальна послуга, якість комунальних послуг, очікування споживача, задоволеність споживача.

Kuzmak O.I. MECHANISM OF IMPROVE THE QUALITY OF MUNICIPAL SERVICES IN THE CONTEXT OF EUROPEAN REQUIREMENTS

Purpose - to the development of theoretical positions and practical recommendations on the need for coordination of research quality requirements, offered to consumers service level and standard of their actual ratings.

Methodology of research. The methodological and theoretical basis of the paper is the labor domestic and foreign scientists, and the results of their research. In the process of writing used the following methods of scientific inquiry, analysis and synthesis (for study and research features market utilities, consumer demands to quality characteristics and developing proposals for their improvement), dialectical and abstract logical (for theoretical generalizations and drawing conclusions).

Findings. In the article the essence of public services and their features. The criteria of assessing the quality of public services. Established that the most important criterion for the quality of services is the degree of customer satisfaction. The possibility to use the model gap between consumer expectations and perceptions of services. It is proved that the study of contradictions that cause consumer dissatisfaction promote effective management decisions to improve the quality of services.

Originality. Proposed and expediency of implementation (integration) process of quality management in the strategic management of the company required the involvement of all employees and support them, that will increase the the quality of municipal services and reduce the maintenance capacity resources.

Practical value. The results will contribute to intensification of communal enterprise service-production services, improving the quality of their services and lower service capacity resources.

Key words: management, quality, public services, quality of public services, consumer expectations, satisfaction of the consumer.

Кузьмак О.И. МЕХАНИЗМ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПЕДОСТАВЛЕНИЯ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ В КОНТЕКСТЕ ЭВРОПЕЙСКИХ ТРЕБОВАНИЙ

Цель - разработка теоретических положений и практических рекомендаций о необходимости исследований согласованности требований к качеству, предлагаемых потребителям услуг, стандартном их уровню и реальных характеристик.

Методика исследования. Методологической и теоретической основой статьи являются труды отечественных и зарубежных ученых, а также результаты собственных исследований. В процессе написания статьи использовались следующие методы научного поиска: анализ и синтез (для изучения и исследования особенности рынка коммунальных услуг, требований потребителей к качественным характеристикам и разработке предложений по их улучшению), диалектический и абстрактно-логический (для теоретического обобщения и формулирование выводов).

Результаты. В статье исследована сущность коммунальных услуг и их особенностей. Определены критерии оценки качества коммунальных услуг. Установлено, что наиболее весомым критерием качества услуг является степень удовлетворенности потребителей. Обоснована возможность применения модели разрывов между ожиданиями потребителей и восприятием уровня услуг. Доказано, что исследования противоречий, обуславливающие недовольство потребителей способствовать принятию эффективных управленческих решений относительно повышения качества услуг.

Научная новизна. Предложено и обосновано целесообразность внедрения (интеграции) процессов менеджмента качества в стратегический менеджмент предприятия с обязательным привлечением всех работников предприятия и их поддержки, это будет способствовать повышению качества коммунальных услуг и снижению ресурсоемкости обслуживания.

Практическая значимость. Полученные результаты будут способствовать активизации развития предприятий коммунального сервісно-производственного обслуживания, улучшению качества их услуг и снижению ресурсоемкости обслуживания.

Ключевые слова: управление, качество, коммунальная услуга, качество коммунальных услуг, ожидания потребителя, удовлетворенность потребителя.