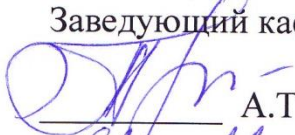


Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра бухгалтерского учета, анализа и аудита

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

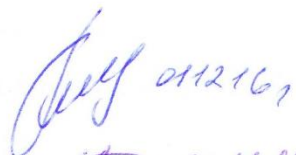

А.Т. Петрова
« 03 » 12 2016 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Информационно-аналитическое обеспечение оценки финансово-хозяйственной
деятельности предприятия сферы ЖКХ


Направление 38.04.01 «Экономика»
программа 38.04.01.11 «Бизнес-аналитик»

Научный
руководитель

 01.12.16, доцент, к.э.н.

Т.В. Живаева

Выпускник

 01.12.16.
Главный бухгалтер
ООО «ŠKODA

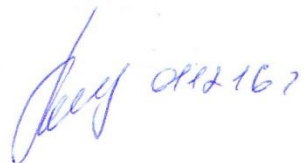
П.А. Ускова

Рецензент

Гранада-Центр»

Е.В.Быковская

Нормоконтролер

 01.12.16, доцент, к.э.н.

Т.В. Живаева

Красноярск 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1 Теоретические основы информационно-аналитического обеспечения финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ.....	6
1.1 Проблемы и перспективы развития рынка ЖКХ	6
1.2 Сущность финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ	22
2 Методические основы анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сферы ЖКХ.....	40
2.1 Методика экспресс-анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ.....	40
2.2 Методика анализа деятельности предприятий сферы ЖКХ на основе сбалансированной системы показателей.....	57
3 Анализ финансово-хозяйственной деятельности ООО «СанРем».....	77
3.1 Организационно-экономическая характеристика ООО «СанРем».....	77
3.2 Анализ деятельности ООО «СанРем» на основе системы сбалансированных показателей.....	95
3.3 Рекомендации по повышению эффективности деятельности ООО «СанРем».....	105
Заключение.....	122
Список использованных источников.....	128
Приложения А-Г.....	133-168

ВВЕДЕНИЕ

Жилищно-коммунальное хозяйство России занимает существенное место в экономике страны. Доля основных фондов отрасли составляет более 26% от общего объёма основных фондов экономики.

Функционирование социальной и производственной инфраструктуры страны обеспечивается, прежде всего, развитием жилищно-коммунального комплекса. Именно ЖКХ определяет условия обитания, здоровья и комфорта проживания населения, воспроизводства рабочей силы, развития территорий, их инвестиционную привлекательность. В условиях современной экономической ситуации без изменения системы финансирования и управления в отрасли ЖКХ ее эффективное функционирование недопустимо. То есть ЖКХ играет важнейшую роль в жизнедеятельности страны и поэтому огромное значение имеет устойчивость и эффективность финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ. Именно в неэффективности финансово-хозяйственной деятельности предприятий этой сферы заключается основная проблема, вызванная такими факторами как недостаточное финансирование предприятий со стороны государства и невыполнение со стороны населения финансовых обязательств.

Формирование информационного рынка в нашей стране началось в начале 90-х годов XX века. За эти годы пройден путь от почти полного отсутствия осознанной потребности в информационном и, тем более, в аналитическом продукте, до сегодняшнего формирования спроса на аналитические и прогнозные услуги, связанные с рисками на рынке. С развитием рыночной экономики, с ростом коммерческих структур вновь созданные бизнес-структуры стали нуждаться в информации и анализе для эффективного принятия решения. Результатом информационно-аналитического обеспечения управленческой деятельности являются управленческие решения, направленные на выполнение задач предприятий. Поскольку, рост количества

бизнес-структур в стране продолжается и на сегодняшний момент, тема информационно-аналитического обеспечения является актуальной.

В современных условиях, характеризующихся возрастанием темпов и масштабов информационного обмена, для решения проблем предприятий сферы ЖКХ необходимо улучшить информационно-аналитическое обеспечение финансово-хозяйственной деятельности.

Целью исследования является адаптация методики проведения анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий с учетом специфики сферы жилищно-коммунального хозяйства.

Задачами диссертационного исследования выступают:

- 1 Рассмотрение этапов развития системы ЖКХ.
- 2 Адаптация методики проведения экспресс-анализа к деятельности предприятий сферы ЖКХ.
- 3 Разработка методики анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ на основе использования системы сбалансированных показателей.
- 4 Внедрение разработанных элементов анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ.

Предметом исследования является информационно-аналитическое обеспечение финансово-хозяйственной деятельности.

Объектом исследования выступает финансово-хозяйственная деятельность предприятий сферы ЖКХ.

Для достижения цели исследования и решения поставленных задач необходимо разработать алгоритм формирования информационных потоков для оценки финансового состояния и увеличения скорости принятия управленческих решений предприятий сферы ЖКХ.

Совершенствование информационно-аналитического обеспечения финансово-хозяйственной деятельности предприятия сферы ЖКХ позволит: дать объективную и всестороннюю оценку результатов функционирования предприятия; прогнозировать ожидаемые результаты, подготовить материалы

для принятия управленческих решений; разработать и контролировать мероприятия, направленных на эффективное функционирование предприятия.

Научный результат исследования заключается в разработке элементов анализа финансово-хозяйственной деятельности для предприятий сферы жилищно-коммунального хозяйства. Отличие разработанного результата от имеющихся методик в том, что в методику экспресс-анализа финансово-хозяйственной деятельности добавлен новый показатель, учитывающий специфику предприятий сферы ЖКХ - «выручка с 1 м.кв. площади квартир».

Вторым научным результатом выступает разработка методики анализа на основе системы сбалансированных показателей с учетом специфики предприятий сферы ЖКХ, с помощью которой возможно проводить оценку финансово-хозяйственной деятельности предприятий.

Практическая значимость заключается в возможности использования результатов исследования в практической деятельности существующего и осуществляющего свою деятельность предприятия на рынке жилищно-коммунальных услуг города Красноярска.

Структура работы обусловлена предметом, целью и задачами исследования. Работа состоит из введения, трех глав и заключения. Введение раскрывает актуальность, определяет степень научной разработки темы, объект, предмет, цель и задачи исследования, раскрывает теоретическую и практическую значимость работы.

В первой главе рассматриваются теоретические основы информационно-аналитического обеспечения финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ.

Во второй главе раскрываются методические основы анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ.

Третья глава посвящена анализу финансово-хозяйственной деятельности предприятия сферы ЖКХ.

В заключении подводятся итоги исследования, формируются окончательные выводы по рассматриваемой теме.

1 Теоретические основы информационно-аналитического обеспечения финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ

1.1 Проблемы и перспективы развития рынка ЖКХ

Жилищно-коммунальное хозяйство это одна из крупнейших и важнейших отраслей экономики Российской Федерации, которая вызывает множество суждений и споров.

Существует множество рынков, и у каждого свои характеристики и особенности, обуславливающие возможный уровень его эффективности.

Специфика сферы жилищно-коммунальное хозяйство состоит в ее многопрофильности, многоотраслевой структуре, которая требует соответствующих организационно-правовой и экономической основ [20].

Во-первых, жилье – это недвижимость, а значит товар, который нельзя импортировать. Можно представить массовый переход в страну иностранных компаний, захвативших жилищный рынок, но вероятность этого ничтожна мала. На рынке ЖКХ практически отсутствуют иностранные игроки. Иностранцев интересуют, прежде всего, офисные, торговые и складские помещения, но не жилье и жилищно-коммунальные услуги, где они столкнулись бы с массовым, небогатым и социально рискованным потребителем.

Во-вторых, жилище – это дорогостоящий товар длительного пользования. Приобретение жилья для большинства современных семей чаще всего невозможно за счёт текущих доходов. Отсюда вытекает нужда в кредитовании и роль аренды.

В-третьих, в современных городах это товар общественного пользования: в многоквартирном доме квартира может быть частной, но элементы благоустройства (обслуживание лифтов, вывоз мусора, охрана, уборка лестничных клеток и придомовой территории) находятся в общем пользовании

и должны оплачиваться всеми, без исключения, жильцами. Появляется необходимость сотрудничества или принуждения к исполнению обязательств.

В-четвёртых, важнейшие коммунальные услуги (газ, электричество, водоснабжение, канализация, теплоснабжение) имеют низкую эластичность по цене и являются продуктами естественной монополии. Конкуренция за поставку услуг конкурентным домохозяйствам или жилым комплексам оказывается невозможной. Возникает необходимость в регулировании цен или создании муниципальных предприятий. Контрольные и регулирующие органы требуют участия государственных и муниципальных органов.

В-пятых, функционирование подобных институтов контроля вообще может оказаться за пределами возможностей рынка как экономического механизма. Отсюда нужда в самоуправлении, в гражданской активности того или иного сообщества, прежде всего на низовом уровне, где находится жилищно-коммунальное хозяйство [44].

В течение длительного времени государство компенсировало значительную часть расходов этой сферы, контролировало строительство и размещение жилья и объектов коммунального хозяйства, ограничивало параметры проектирования, эксплуатации, объёмы и уровень предоставляемых коммунальных услуг. Проводимая политика исключала рыночный спрос на услуги и жильё, снижала активность населения и хозяйствующих субъектов в формировании требований к качеству эксплуатационных услуг [30].

Но прежде чем продолжить, необходимо глубже разобраться, что же такое жилищно-коммунальное хозяйство.

Жилищно-коммунальное хозяйство – самостоятельная сфера в системе народного хозяйства, основной целью функционирования которой является удовлетворение потребностей населения и предприятий в услугах, обеспечивающих нормальные условия жизни и работы населения и предприятий, расположенных на территории населенного пункта путем развития, эксплуатации и содержания его технического, инженерного оборудования и других видов благоустройства [35].

Техническое состояние коммунальной инфраструктуры характеризуется уровнем износа, превышающим 60%, низким коэффициентом полезного действия мощностей и большими потерями энергоносителей. Отсутствие нормативного водно-химического режима, применение неэффективных теплоизоляционных материалов сказывается на сокращении сроков эксплуатации котельного оборудования и систем транспортировки теплоносителя.

Высокий уровень износа оборудования и коммуникаций привел к большому росту числа аварий. Одной из причин увеличения аварий в системе жилищно-коммунального хозяйства является потеря на всех уровнях управления ответственности за соблюдением технологических требований при эксплуатации объектов жизнеобеспечения населения, что привело к полному обесцениванию такого важного фактора технологической стабильности любой производственной системы – как уровень квалификации управленческого и обслуживающего персонала, обеспечивающийся наличием системы аттестации персонала по его профессиональным знаниям и умению принять правильное решение при авариях в работе оборудования [15].

В настоящее время жилищно-коммунальный комплекс Российской Федерации:

- один из самых больших секторов экономики;
- доля основных фондов отрасли составляет более 26% от общего объема основных фондов страны и в стоимостном выражении представляет 8 трлн.руб.;
- численность работников более 4 млн. человек;
- 19 млн. объектов жилого фонда площадью почти 3 млрд. м.кв.;
- потребление более 20% энергоресурсов страны [9].

Жилищно-коммунальное хозяйство, как сложная социально-экономическая система обеспечивает жизнедеятельность населения и предприятий различных отраслей необходимыми для этого ресурсами.

Переход к реальным рыночным отношениям в сфере ЖКХ длился гораздо медленнее, чем в других отраслях, что и привело в настоящее время к кризисной ситуации.

Техническое состояние основных фондов ЖКХ страны далеко неудовлетворительное. Из-за нехватки средств на реновацию во многих городах страны износ основных фондов достиг предела, а износ инженерных сетей даже критической среды.

Современный финансовый кризис резко усложнил экономические аспекты функционирования ЖКХ.

Предприятия, содержащие до последнего времени на балансе многоквартирные дома и жилищно-эксплуатационные объекты, не могут в полном объеме финансировать эту убыточную сферу и стараются уйти. Учитывая возрастающий уровень требований к качеству, с одной стороны, а финансовый кризис и скачки цен – с другой, муниципальным предприятиям и ЖКХ в целом требуются значительные дотации, на покрытие которых средств ни в федеральном, ни в местных бюджетах нет.

В отличие от многих стран, в России ЖКХ является убыточным сектором экономики, который состоит на обеспечении бюджета, но при этом находится в запущенном состоянии. Такая ситуация требует особого внимания, досконального анализа и соответствующих организационно-экономических мер, способных коренным образом изменить положение дел в жилищно-коммунальной сфере.

Реформирование сферы жилищно-коммунального хозяйства является важнейшим вопросом государственной политики, качественная реализация которой зависит от целого ряда факторов, в том числе от компетентности специалистов, на которых будет возложено решение конкретных организационно-экономических задач [9].

Задачи комплекса жилищно-коммунального хозяйства во всех регионах Российской Федерации, состоят в том, чтобы предоставить жителям максимально комфортные условия для проживания и работы в регионе.

Развитие жилищно-коммунального комплекса находится в числе важнейших аспектов социально-экономической политики Красноярского края, поскольку состояние жилищного фонда и объектов коммунальной структуры является определяющим фактором жилищных условий населения региона.

Коммунальный комплекс Красноярского края характеризуется следующими моментами [27]:

- значительным уровнем износа основных производственных фондов, в том числе транспортных коммуникаций и энергетического оборудования до 60-70%, обусловленный принятием в муниципальную собственность объектов коммунального назначения в ветхом и аварийном состоянии;

- сверхнормативными потерями энергоресурсов на всех стадиях от производства до потребления, составляющие до 50%, вследствие эксплуатации устаревшего технологического оборудования с низким коэффициентом полезного действия;

- высокой себестоимостью производства коммунальных услуг из-за сверхнормативного потребления энергоресурсов, наличия нерационально функционирующих затратных технологических схем и низкого коэффициента использования установленной мощности и, вследствие этого, незначительная инвестиционная привлекательность объектов;

- отсутствием очистки питьевой воды и недостаточной степенью очистки сточных вод на значительном числе объектов водопроводно-канализационного хозяйства.

В настоящее время отрасль ЖКХ переживает исторический переломный момент. Современное состояние жилищно-коммунального комплекса Красноярского края во многом определяется тенденциями развития характерными для России в целом. Средняя обеспеченность жильем в России на одного проживающего составляет 24,0 кв. м общей площади. Средний размер жилплощади на человека за десять лет (2005-2015г.) вырос не слишком значительно с 21 до 24 кв.м. (таблица 1.1)

Таблица 1.1 – Динамика общей площади жилых помещений, приходящаяся в среднем на одного жителя за 2011-2015гг.[40]

Годы	Площадь, 11В.м.	Абсолютное отклонение		Темп роста, %	
		Базисное	Цепное	Базисный	Цепной
2011	23,0	х	х	100	100
2012	23,4	-	0,4	101,7	101,7
2013	23,4	0,4	-	101,7	100,0
2014	23,7	1,0	0,3	103,0	101,3
2015	24,4	1,4	0,7	106,1	103,0

Как пишут Е.Ясин и А.Пузанов «Уровень обеспеченности россиян жильем пока остается недостаточным по сравнению с развитыми странами. Он лишь в полтора раза выше позднесоветского и второе ниже уровня жилищной обеспеченности граждан США (США – 70кв.м. на человека, в Германии и Франции – 39, в Польше – 25). Чтобы выйти на показатель 35 кв.м. на человека, России требуется увеличить объем жилищного фонда в полтора раза. А если принять во внимание необходимость замещения аварийного, ветхого, морально устаревшего и недостаточно благоустроенного жилья, то объем необходимого строительства должен составить 70-80% имеющегося жилищного фонда» [18].

Формирование рынка жилья в жилищной сфере осуществляется с начала процесса приватизации жилищного фонда. Всего за период с начала приватизации в собственность граждан передано 24,2 млн. квартир общей площадью 1195,4 млн.кв.м, что составляет 67,2% от всего жилищного фонда Российской Федерации, подлежащего приватизации (таблица 1.2).

Таблица 1.2 – Динамика количества приватизированных жилых помещений за 2011-2015гг.[40]

Годы	Количество, ед.	Абсолютное отклонение		Темп роста, %	
		Базисное	Цепное	Базисный	Цепной
2011	340 092	х	х	100	100
2012	466 836	126 744	126 744	137,3	137,3
2013	765 836	425744	299 000	225,2	164,0
2014	358 857	18 765	-406 979	105,5	46,9
2015	449 293	109 201	90 436	132,1	125,2

Средняя обеспеченность общей площадью жилых помещений на одного жителя Красноярского края составляет 23 кв.м. Приватизация жилищного фонда и создание вторичного рынка жилья позволили собственникам активно перераспределить излишки жилой площади и улучшить жилищные условия множества семей. Кроме того, значительное количество семей улучшили жилищные условия за счет строительства собственного жилья (таблица 1.3).

Таблица 1.3 – Динамика общей площади жилых помещений, приходящаяся в среднем на 1 жителя Красноярского края за 2011-2015гг. [39]

Годы	Площадь, 12В.м.	Абсолютное отклонение		Темп роста, %	
		Базисное	Цепное	Базисный	Цепной
2011	22,7	х	х	100	100
2012	22,9	0,2	0,2	100,9	100,9
2013	23,0	0,3	0,1	101,3	100,4
2014	23,3	0,6	0,3	102,6	101,3
2015	23,9	1,2	0,6	105,3	102,6

Жилищный фонд Красноярского края составляет 68,8 млн.кв.м. общей площади жилищ, из них на долю городского фонда относится 52,8 млн.кв.м. (76,7%), на долю сельского – 16 млн.кв.м. (23,3%) [39].

Площадь многоквартирного жилищного фонда в Красноярском крае составляет 44 467,2 тыс.кв.м, или 15773 многоквартирных дома, в том числе многоквартирные дома: этажностью до 2 этажей – 4592,6 тыс.кв.м; этажностью 3 и более этажа без лифта – 22498,8 тыс.кв.м. [10].

Важнейшими показателями, характеризующими состояние жилищного фонда, являются уровень благоустройства, год постройки домов и процент их износа. Так, уровень благоустройства жилищного фонда определяет комфортность жилищ и техническую доступность коммунальных услуг для потребителей. В среднем по России доля комплексно благоустроенного жилья (оборудованного одновременно водопроводом, водоотведением (канализацией), отоплением, горячим водоснабжением, газом или напольными электроплитами) составляет 61,9 %.

В настоящее время уровень благоустройства жилищного фонда в Красноярском крае недостаточно высок. 34,3% жилищного фонда не оборудовано ваннами, 33% - горячим водоснабжением, 29% - канализацией, 24,8% - водопроводом, 23,5% - центральным отоплением (таблица 1.4).

Таблица 1.4 – Динамика доли благоустроенного жилищного фонда в Красноярском крае за 2011-2015гг., % [39]

Направления благоустройства	Годы				
	2011	2012	2013	2014	2015
Удельный вес площади, оборудованной					
водопроводом	75,0	75,2	78,2	80,0	79,8
водоотведением (канализацией)	70,8	71,0	72,1	73,8	73,6
отоплением	76,2	76,5	76,5	78,4	65,9
ваннами (душем)	65,6	65,7	66,6	66,5	66,6
газом (сжиженным)	19,7	19,2	15,4	14,2	13,7
горячим водоснабжением	66,7	67,0	68,0	69,5	69,2
напольными электроплитами	56,7	56,8	61,1	62,7	68,7

Значительную часть жилищного сектора страны составляют старые дома с высокой степенью износа. Доля многоквартирных жилых домов и индивидуально определенных зданий жилищного фонда с высокой (более 30%) степенью износа весьма велика и оценивается на сегодняшний день в 61,5 и 61,0 % соответственно, что свидетельствует о том, практически 2/3 жилых зданий РФ существенно изношены [30].

Огромный запас потребностей в обновлении жилого фонда надолго останется стимулом для роста экономики страны.

Рассмотрим показатели расходов населения на услуги ЖКХ и их динамику.

Потребительские расходы охватывают все текущие расходы на товары и услуги независимо от того, полностью или частично они были оплачены в течение исследуемого периода и предназначались ли они для потребления внутри домашнего хозяйства. Такие расходы состоят из расходов на покупку продуктов питания, алкогольных напитков, непродовольственных товаров и расходов на оплату услуг.

Имеются следующие данные о потребительских расходах в среднем на одного члена домохозяйства в месяц в Красноярском крае за анализируемые семь лет (таблица 1.5).

Таблица 1.5 – Динамика потребительских расходов в среднем на одного члена домохозяйства в месяц за 2009-2015гг. [39]

Годы	Расходы, руб.	Абсолютное отклонение		Темп роста, %	
		Базисное	Цепное	Базисный	Цепной
2009	9110,8	х	х	100	100
2010	10813,5	1702,7	1702,7	118,7	118,7
2011	12698,5	3587,7	1885	139,4	117,4
2012	14031,1	4920,3	1332,6	154,0	110,5
2013	15194,7	6083,9	1163,6	166,8	108,3
2014	15586,0	6475,2	391,3	171,1	102,6
2015	16004,8	6894	418,8	140,3	102,7

Анализ динамики потребительских расходов на члена домохозяйства в месяц в Красноярском крае свидетельствует о том, что среднегодовые потребительские расходы в исследуемом периоде составили 12 905,8 руб. при среднем значении темпа роста 110%. От года к году потребительские расходы увеличивались в среднем на +1 295,0 руб. Повышение потребительских расходов на члена домохозяйства в месяц в Красноярском крае на 1% сопровождалось дополнительным приростом в среднем на сумму +129,5 руб.

Проведем исследование динамики потребительских расходов базисным методом в сравнении с 2009 годом. В начале анализируемого периода потребительские расходы составили 9 110,8 руб. К концу исследуемого интервала потребительские расходы в Красноярском крае достигли значения 15 586 руб. Это было больше начальной даты на 6 475,2 руб. Базисный метод расчета индивидуальных показателей свидетельствует о том, что потребительские расходы росли с каждым годом. Наибольший рост потребительских расходов приходится на 2014 год, в абсолютном выражении на 6 475,2 руб. и относительном на +71,1%.

По сравнению с первым годом потребительские расходы на протяжении всего анализируемого периода растут. Это отрицательно сказывается на

материальном состоянии жителей региона. При сопоставлении с предшествующим годом потребительские расходы на одного члена домохозяйства в Красноярском крае сопровождается только этапами роста. Причина этого, скорее всего, заключается в эмоциональной оценке потребителями процессов, влияющих на экономику – резкие колебания курса рубля с тенденцией к ослаблению, внешнеполитическая напряженность, рост цен. Эти факторы вкупе с кризисными ожиданиями подталкивают население к оперативным расходам на те товары и продукты, которые могут, по мнению граждан, серьезно подорожать из-за девальвации. На перспективу возможно прогнозировать также некоторую стабильность развития потребительских расходов на члена домохозяйства с учетом влияния внутренних и внешних факторов, исходя из постоянно меняющихся экономических условий региона и состояния потребительского рынка Красноярского края.

Проведем анализ динамики расходов на оплату жилищно-коммунальных услуг в среднем на одного члена домохозяйства в месяц за анализируемые семь лет (2009-2015гг.). Это такие расходы, связанные с оплатой услуг, которые оказываются потребителям, проживающим в жилищном фонде предприятиями ЖКХ по поддержанию и/или восстановлению состояния коммуникаций, сооружений, зданий, оборудования и объектов коммунального назначения.

Имеются следующие данные о расходах на оплату услуг ЖКХ в среднем на одного члена домохозяйства в месяц (таблица 1.6).

Таблица 1.6 – Динамика потребительских расходов на ЖКХ в среднем на одного члена домохозяйства в месяц [40]

Годы	Расходы, руб.	Абсолютное отклонение		Темп роста, %	
		Базисное	Цепное	Базисный	Цепной
2009	907,2	х	х	100	100
2010	1002,1	94,9	94,9	110,5	110,5
2011	1160,1	252,9	158	127,9	115,8
2012	1214,7	307,5	54,6	133,9	104,7
2013	1272,4	365,2	57,7	140,3	104,8
2014	1417,3	510,1	144,9	156,2	111,4
2015	1417,3	510,1	-	140,3	100,0

Анализ динамики расходов на оплату жилищно-коммунальных услуг на члена домохозяйства в месяц в Красноярском крае свидетельствует о том, что среднегодовые расходы в исследуемом периоде составили 1 162,3 руб. при среднем значении темпа роста 156,2%. От года к году расходы на оплату жилищно-коммунальных услуг увеличивались в среднем на +102,0 руб. Повышение расходов на оплату услуг ЖКХ на члена домохозяйства в месяц в Красноярском крае за анализируемые шесть лет на 1% процент сопровождалось дополнительным приростом в среднем на сумму +1,8 руб.

С августа 2014 года в России ввели новый вид жилищно-коммунальной услуги – оплата расходов, связанных с капитальным ремонтом общего имущества многоквартирных домов. Главная цель нововведения заключается в перераспределении финансовых обязательств по содержанию общего имущества с государства на население. Теперь граждане должны будут самостоятельно платить не только за свою квартиру, но и за дом в целом, включая подъезды, фасады, технические коммуникации и т.д., которые далеко не всегда находятся в благоприятном состоянии. Точная стоимость оплаты определяется исходя из платежеспособности каждого конкретного региона и особенностей многоквартирного жилья [33].

Нарастающее во времени опережение роста расходов на услуги ЖКХ по сравнению с ростом денежных доходов населения снижает уровень и качество удовлетворения материальных и культурных потребностей российских семей.

Проведенное исследование с помощью анкетного опроса жителей многоквартирных домов города Красноярска на тему «Удовлетворенность потребителей в сфере жилищно-коммунального хозяйства города», поможет выявить направления, которые необходимо корректировать для совершенствования процесса предоставления услуг жилищно-коммунального хозяйства. Данное исследование является одним из способов приближения процесса предоставления услуг жилищно-коммунального хозяйства к требованиям жителей многоквартирных домов города Красноярска.

В программе анкеты был поставлен ряд злободневных вопросов в сфере жилищно-коммунального хозяйства. Такими признаками в данном случае, выступают: За предоставлением каких видов услуг Вы обращались в жилищно-коммунальные организации в этом году? Что Вас не удовлетворило при исполнении Вашего обращения специалистами жилищно-коммунальных организаций? Какие меры по сдерживанию роста платежей ЖКХ Вы считаете наиболее эффективными? Как Вы оцениваете качество услуг ЖКХ по Вашему месту жительства? Как Вы оцениваете квалификацию специалистов организаций ЖКХ, обслуживающих Ваш дом?

Для обработки ответов по первому вопросу, таким как «За предоставлением каких видов услуг Вы обращались в жилищно-коммунальные организации в этом году?», была построена структурная таблица (приложение А, таблица А.1). Из данной таблицы следует, что наиболее актуальные виды услуг среди опрошенных жителей города Красноярска являются:

- ремонт и содержание жилого фонда;
- уборка мест общего пользования;
- электрические услуги.

В совокупности из 250 всех возможных вариантов, отмеченные выше три наиболее популярных направления услуг рынка жилищно-коммунального хозяйства нашли свое отражение в 161 ответе опрошенных респондентов, что составляет 64,4%.

Второй важный вопрос с точки зрения, удовлетворенности жителей многоквартирных домов, что именно могло не удовлетворить жителей многоквартирных домов при исполнении их обращения специалистами жилищно-коммунальных организаций города. Обработка показала, что в большинстве случаев, а именно в 33,20% всей совокупности ответов, люди не довольны стоимостью оказанных услуг. Чуть меньшее, недовольство вызывает и культура общения работников жилищно-коммунального хозяйства, что нашло свое отражение в 38 ответах опрошенных. Бескультурье работников ЖКХ является, довольно популярной, социальной проблемой. Также

респонденты предлагали свои варианты ответов, что в относительном выражении составляет 12,40% от всей совокупности ответов (приложение А, таблица А.2).

Не менее важный и злободневный вопрос в анкетном исследовании жителей города Красноярска - «Какие меры по сдерживанию роста платежей жилищно-коммунального хозяйства Вы считаете наиболее эффективными?». Обработка ответов на поставленный вопрос представлена в таблице (приложение А, таблица А.3).

Исследование показало, что наиболее эффективной мерой по сдерживанию платежей ЖКХ, по мнению большинства жителей, считается предоставление государством льгот, дотаций отдельным группам населения. Для поддержания жилищно-коммунального хозяйства государство и региональные органы создают соответствующие программы. В Красноярском крае существуют и реализуются множество программ в области ЖКХ. Другими эффективными мерами выступает утепление домов энергоэффективными материалами и использование энергосберегающих ламп и приборов, 49 и 47 ответов соответственно. В нашей стране пока их доля гораздо ниже, а необходимость использования энергосберегающих технологий все более актуальна.

В заключении стоит отметить оценочные признаки данного исследования. В нашем обследовании первым таким признаком, выступает оценка качества услуг жилищно-коммунального хозяйства по месту жительства респондентов. В таблице (приложение А, таблица А.4), представлены средние баллы оценки параметров качества услуг.

Все параметры были разделены на две группы по уровню оценок: высокий уровень оценок и низкий уровень оценок. В первой группе средний балл среди всех параметров – 4,23. Среди этой группы, наиболее высокие оценки заслужили услуги газоснабжения, опилка деревьев и канализация. В группе низкий уровень оценок средний балл составил 2,97. Наиболее низкие оценки респонденты поставили, таким параметрам как санитарное состояние

подвалов, капитальный ремонт жилья и реконструкция крыш, балконов и фасадов.

Программа предусматривала оценку не только параметров качества услуг ЖКХ, но и оценку квалификации специалистов организаций жилищно-коммунального хозяйства, обслуживающих многоквартирные дома респондентов. Одно из важнейших бедствий отрасли – недостаток квалифицированного персонала. Как показывает практика, образованных и профессиональных специалистов ЖКХ для нашей огромной страны готовится крайне мало. Работа в ЖКХ, в принципе, никогда не считалась престижной. Пока очередей на вакансии в жилищно-коммунальной сфере не существует.

Данная оценка проводилась отдельно по категориям работников. А именно, электромонтеры, сантехники, плотники и уборщики лестничных клеток. Наивысшую оценку заслужили электромонтеры, средний балл по данной категории сотрудников – 4,16. Самый низкий балл респонденты поставили уборщикам лестничных клеток, а именно 3,52. По категории плотники средний балл составляет 4,00 и сантехников оценили, в среднем, на 3,53 балла. В таблице представлены средние баллы оценки работников сферы ЖКХ (приложение А, таблица А.5).

Повышение оплаты труда работникам ЖКХ и создание благоприятных условий для работы – должно быть одним из приоритетных направлений деятельности организаций рынка услуг жилищно-коммунального хозяйства.

В целом все указанные факторы свидетельствуют о необходимости модернизации и ускорения темпов строительства жилищного фонда страны и обеспечения населения РФ комфортабельным и отвечающим всем современным требованиям жильем. В этой связи приоритет в современной жилищной политике должен отдаваться развитию первичного рынка жилья за счет роста жилищного строительства в РФ.

По всей стране с 2014 года введено лицензирование управляющих компаний в сфере ЖКХ. Депутаты внесли на рассмотрение парламента законопроект о лицензировании управляющих компаний в жилищно-

коммунальной сфере. До 1 мая 2015 года лица, осуществляющие деятельность по управлению многоквартирными домами, должны были получить бессрочную лицензию, лица, на которых уставом или иными документами возложена ответственность за соблюдение требований к обеспечению надлежащего содержания общего имущества в многоквартирных домах, квалификационный аттестат (выдается на 3 года по результатам бесплатного квалификационного экзамена). За работу без лицензии управляющие компании начали штрафовать. Максимальная мера административной ответственности – 500 тыс.руб.

Лицензии будут выдаваться региональными структурами Стройнадзора и действовать только в одном субъекте. При этом требования к УК установят единые – на федеральном уровне. За нарушения при управлении домом управляющие организации будут дисквалифицировать и приостанавливать лицензии. После аннулирования лицензии УК сможет возобновить деятельность лишь спустя три года.

Лицензирование предполагает наличие у компании опыта работы, специалистов в её штате, и поскольку каждый многоквартирный дом – это инженерно сложный механизм, то и обеспечивать его надёжность способны только профессионалы [11].

В России задача формирования информационного общества была поставлена правительством еще в начале 2000-х годов. Была утверждена федеральная целевая программа «Электронная Россия», на смену которой пришла государственная программа «Информационное общество», рассчитанная до 2020 года.

Важнейшими условиями построения информационного общества являются ведение и поддержание в актуальном состоянии единого информационного пространства и формализация данных. Это позволит организовать высококачественный процесс информационного обмена между всеми заинтересованными участниками информационного взаимодействия [42].

Нужно отметить, что информационная открытость отрасли ЖКХ является одним из необходимых условий гарантии соблюдения прав и законных интересов участников рынка в сфере ЖКХ и жителей, а также привлечения в отрасль частных инвестиций.

При этом следует учесть, что в сфере ЖКХ функционирует более 200 тысяч участников и обрабатывается информация фактически обо всех жителях страны. И каждый её участник является как поставщиком, так и потребителем информации в сфере ЖКХ.

Сложившаяся ситуация помимо положительных аспектов – формирования рынка ИТ-решений для ЖКХ – имеет и отрицательные моменты, присутствуют факторы, препятствующие развитию информатизации ЖКХ.

Общая проблемная черта для большинства этих систем – изолированность хранящейся и циркулирующей в них информации. Организации сферы ЖКХ исходя из своих локальных потребностей создают собственные базы данных, собирают, обрабатывают и накапливают информацию, используя свои форматы и ИТ-решения. Их информационные системы во многом носят локальный характер, огромные массивы данных не создают единого информационного пространства, нет универсального представления информации.

Сдерживающие факторы, препятствующие развитию информатизации отрасли [42]:

- различный уровень информатизации одних и тех же групп участников отношений ЖКХ в разных субъектах;
- отсутствие системности сбора информации, единых стандартов и форматов сбора информации, универсальных справочников и классификаторов для сферы ЖКХ.

Обозначенные факторы являются основными причинами возникновения трудностей и искажения информации на всех этапах сбора и передачи данных.

ЖКХ – сложная социально-экономическая система, обеспечивающая жизнь и работу населения, а также предприятий различных отраслей народного хозяйства необходимыми ресурсами воды, газа, тепла.

Переход к реальным рыночным отношениям в ЖКХ осуществлялся гораздо медленнее, чем в других сферах, что привело к нынешней кризисной ситуации. Техническое состояние коммунальной инфраструктуры характеризуется уровнем износа, превышающим 60%, низким коэффициентом полезного действия мощностей и большими потерями энергоносителей. Уровень обеспеченности россиян жильем пока остается недостаточным по сравнению с развитыми странами. В отличие от многих стран, в России ЖКХ является убыточным сектором экономики. Такая ситуация требует особого внимания, тщательного анализа и соответствующих организационно-экономических мер, способных коренным образом изменить положение дел в жилищно-коммунальной сфере.

Изношенность жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры, высокая себестоимость производства, дотационность отрасли, длившаяся до 2010 года обуславливают непривлекательность сферы для частных инвестиций. Создание условий для притока частных инвестиций могло бы кардинально изменить финансовое положение отрасли в долгосрочной перспективе.

1.2 Сущность финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ

Функционирование социальной и производственной инфраструктуры страны обеспечивается, прежде всего, развитием жилищно-коммунального комплекса. Именно ЖКХ определяет условия обитания, здоровья и комфорта проживания населения, воспроизводства рабочей силы, социальной защиты малообеспеченных граждан, развития территорий, их инвестиционную привлекательность.

Из столь важной роли жилищно-коммунальных услуг в жизнедеятельности страны вытекает важность эффективности системы жилищно-коммунального хозяйства, определяющееся финансовым состоянием предприятий ЖКХ, которые обеспечивают жизнедеятельность населения регионов России. В связи с этим приобретает особое значение диагностика финансового состояния данных предприятий для принятия необходимых мер по улучшению платежеспособности, финансовой устойчивости.

Финансовое состояние любого предприятия, в том числе сферы жилищно-коммунального хозяйства, является важнейшей характеристикой его хозяйственной деятельности. Оно определяет конкурентоспособность, потенциал в деловом сотрудничестве, позволяет оценить степень гарантирования экономических интересов как собственников предприятия, так и его деловых партнеров [7].

Финансово-хозяйственная деятельность предприятия зависит от многих факторов, причем влияние и сравнительная характеристика не всех из них поддаются формализованной оценке. Финансово-хозяйственная деятельность предприятия характеризуется совокупностью показателей, отражающих процесс формирования и использования финансовых средств.

Относительно коммерческих предприятий сферы ЖКХ характерной чертой их финансово-хозяйственной деятельности выступает объем реализации предоставляемых услуг.

Величина объема, в нашем случае, предоставляемых услуг зависит от наличия многих условий и предпосылок, а именно производственных мощностей, наличия сырья, материалов, персонала соответствующей квалификации, рынков сбыта услуг. В свою очередь, объем предоставляемых услуг влияет на все другие стороны финансово-хозяйственной деятельности предприятия – себестоимость предоставляемых услуг, объем получаемой прибыли, рентабельность деятельности, финансовое состояние предприятия [25].

Факторами, которые определяют основные существенные черты финансовой системы жилищно-коммунального хозяйства, следующие: тарифы, цены, нормативы, материально-финансовые ресурсы, кредиты, прибыль, себестоимость, резервные запасы, основные фонды, оборотные средства, доходы, налоги, выручка, бюджет, дотации, оправданные или неоправданные расходы и другие. Все они взаимодействуют между собой, но также могут существовать каждый сам по себе [31].

Например, нормативы, цены, прибыль, спрос, предложение в системе рыночных отношений действуют самостоятельно, так как характер и условия изменения каждого из них в отдельности подчиняются собственным закономерностям. Однако все они тесно связаны между собой, поэтому условия роста или снижения цен на услуги ЖКХ можно рассматривать как результат изменения соотношения спроса и предложения, цен и нормативов, прибыли и прочих факторов системы. Функциональные взаимосвязи этих факторов определяют финансово-экономическую модель нового хозяйственного механизма ЖКХ, соответствующего условиям современного рынка.

Жилищно-коммунальное хозяйство – это многоотраслевой комплекс, не производящий материальные блага, а производящий услуги, направленные на обеспечение необходимых условий жизнедеятельности населения и предприятий различных отраслей экономики [31].

Жилищно-коммунальные услуги, играя важнейшую роль в жизнеобеспечении населения, занимают особое место на потребительском рынке услуг.

Часто встречается в источниках различная трактовка рыночной сущности жилищно-коммунальных услуг. Одни ученые утверждают, что жилищно-коммунальные услуги – это товар особого рода, являющийся единством потребительской стоимости и стоимости продукта. Также товарная форма присуща им благодаря актам покупки и продажи на специфическом рынке, то есть на рынке ЖКХ.

В экономической теории «товар» и «услуга» – это принципиально различные понятия. Товар сначала надо изготовить, и только после этого он может быть продан, а затем – потреблен. Особенностью услуги является то, что все этапы (производство, реализация и потребление) осуществляются в одно время. По данному признаку мы всегда легко и просто можем отличить услугу от товара или от работы (рисунок 1.1) [23].



Рисунок 1.1 – Отличие услуги от товара (работ) [23]

Еще признаком услуги выступает то, что невозможно передать результат деятельности другому лицу. А также, если нет потребления, то и не существует услуг, то есть услуга проявляется только в процессе потребления. Услуга всегда направлена непосредственно тому кто ее потребляет, ее нельзя приобрести, накапливать и перепродавать, а также производитель и исполнитель услуги – это всегда одно и то же лицо.

Процесс исполнения жилищно-коммунальных услуг подразумевает одновременное осуществление трех этапов: производство, реализация и потребление. О заготовке или перепродаже каких-то результатов не может быть и речи, ведь не существует вещественного результата. Можно сделать вывод, что все жилищно-коммунальные услуги полностью соответствуют принципиальным признакам услуг.

Жилищно-коммунальные услуги делятся на две группы:

- жилищные услуги;
- коммунальные услуги.

Жилищные услуги – комплекс работ, обеспечивающих нормальное функционирование жилого дома и благоустройство придомовой территории, содержание общего имущества многоквартирного дома (лестниц, чердаков, подвалов, площадок, лифтов, коммуникаций) и придомовой территории, услуги и работы по управлению многоквартирным домом, все виды ремонта.

Коммунальные услуги – это услуги предоставления отопления, горячего и холодного водоснабжения, водоотведения и очистка сточных вод, газо и электроснабжение, вывоз мусора.

Для коммунальных услуг характерными чертами являются:

- привязка сложной инженерной инфраструктуры к территории;
- неразрывность, строгая последовательность процесса производства, транспортировки и потребления услуг;
- услуги не накапливаются, недопроизводство не компенсируется более интенсивным производством в другой период;
- процесс потребления услуг непрерывный, отказ от потребления на значительный срок, как правило, невозможен.

Теперь коснемся особенностей финансов жилищно-коммунального хозяйства.

Сфера ЖКХ длительное время проходило свое развитие в условиях административно-командной системы, ограничивающая использование товарно-денежных отношений, финансов и их функций. Финансирование в ЖКХ осуществлялось по остаточному принципу, что подразумевало за собой относительно небольшие финансовые вложения, а также дефицит в объеме и качестве услуг.

Реформенные процессы жилищно-коммунального хозяйства, идущие с разной степенью интенсивности с 1990г., привели к расширению всего пространства финансовых отношений. Субъектом финансовых отношений становится физическое лицо, которое вступает в рыночные отношения и

прямо или косвенно влияет на их развитие. Появились новые юридические лица, которые организуют свою работу, ориентируясь на рынок и используя инструментарий рынка (финансы, кредит). Но в настоящее время ЖКХ, в связи с многочисленными причинами, сохраняет в себе отголоски административно-командной системы, отказаться от которой сложно [6].

Финансы жилищно-коммунального хозяйства - это экономические отношения, с помощью которых осуществляется хозяйственная деятельность по созданию, привлечению, распределению и использованию доходов и ресурсов при предоставлении услуг жилищно-коммунальной сферы.

При определении категории финансов во главу угла ставятся денежные отношения и специфика финансов ЖКХ заключается в конкретизации субъектов данных отношений.

Денежные отношения сферы жилищно-коммунального комплекса связаны со следующими экономическими субъектами:

1 Потребители жилищно-коммунальных услуг.

Потребитель – лицо, пользующееся на праве собственности или ином законном основании помещением в многоквартирном доме, жилом доме, домовладении, потребляющее коммунальные услуги.

В первую очередь, потребители жилищных услуг – это лицо, проживающее в жилищном фонде. Жилищный фонд неоднороден и подразделяется в первую очередь по видам собственности [39].

Согласно Кодексу РФ, жилищный фонд представляет собой совокупность всех помещений, предназначенных для жилья, расположенных на территории РФ, независимо от вида собственности и цели его использования, включая квартиры, дома, служебное и специализированное жилье, а также другие строения, по санитарным нормам пригодные для жилья [39].

Согласно статье 19 части 2 Жилищного кодекса РФ в соответствии с основными формами собственности выделяются следующие виды жилищного фонда (рисунок 1.2):

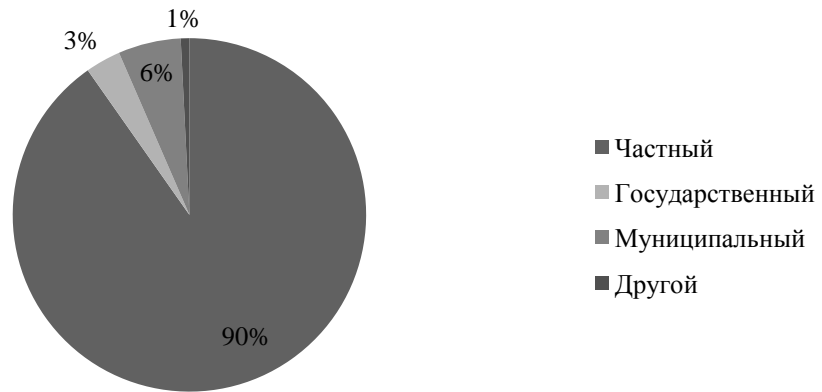


Рисунок 1.2 – Виды жилищного фонда Российской Федерации [39]

1 Частный, включающий фонд, находящийся в собственности граждан и находящийся юридических лиц. На частный фонд приходится 68% всего жилищного фонда в РФ.

2 Государственный, включающий ведомственный фонд, состоящий в федеральной собственности, и ведомственный фонд, состоящий в собственности субъектов РФ. Государственный фонд составляет 6% жилищного фонда в РФ.

3 Муниципальный, включающий фонд, права собственности на который имеют муниципальные органы власти и составляющий 24% жилищного фонда. Также в ЖК РФ имеется другая классификация жилищного фонда [1].

В зависимости от целей использования жилищный фонд подразделяется:

- жилищный фонд социального использования – совокупность предоставляемых гражданам по договорам социального найма жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов, а также предоставляемых гражданам по договорам найма жилищного фонда социального использования жилых помещений государственного, муниципального и частного жилищных фондов;

- специализированный жилищный фонд – совокупность предназначенных для проживания отдельных категорий граждан и предоставляемых по правилам

раздела IV ЖК РФ жилых помещений государственного и муниципального жилищных фондов;

- индивидуальный жилищный фонд – совокупность жилых помещений частного жилищного фонда, которые используются гражданами – собственниками таких помещений для своего проживания, проживания членов своей семьи и (или) проживания иных граждан на условиях безвозмездного пользования, а также юридическими лицами – собственниками таких помещений для проживания граждан на указанных условиях пользования;

- жилищный фонд коммерческого использования – совокупность жилых помещений, которые используются собственниками таких помещений для проживания граждан на условиях возмездного пользования, предоставлены гражданам по иным договорам, предоставлены собственниками таких помещений лицам во владение и (или) в пользование, за исключением некоторых жилых помещений [1].

Собственники помещений могут выбрать один из способов управления многоквартирными домами:

1 Непосредственное управление собственниками.

2 Управление товариществом собственников жилья либо жилищным кооперативом или иным специализированным потребительским кооперативом.

3 Управление управляющей организацией.

При непосредственном управлении многоквартирными домами собственниками, возможны следующие варианты отношений со сторонними организациями, предоставляющими жилищные и коммунальные услуги [приложение Б]:

- договоры на поставку коммунальных услуг заключаются с каждым собственником помещения в доме от своего имени;

- договоры оказания услуг по содержанию и выполнению работ по ремонту общего имущества в многоквартирном доме заключаются со всеми или с большинством собственников помещений в доме;

- договор заключает один из собственников по доверенности от остальных собственников помещений [6].

Существует две схемы договорных взаимоотношений между собственниками помещений в МКД и организациями-поставщиками жилищно-коммунальных услуг при способе управления домом посредством ТСЖ:

- собственники помещений в МКД делегируют право заключения договоров на поставку жилищно-коммунальных услуг ТСЖ. Делегирование функций на заключение договоров может быть закреплено в решении общего собрания собственников, в уставе ТСЖ, ЖК, ПК, в договоре управления;

- собственники помещений в многоквартирном доме делегируют право заключения договоров на поставку жилищно-коммунальных услуг ТСЖ, а ТСЖ в свою очередь заключает договор управления с УК, которая осуществляет поиск поставщиков услуг и заключает с ними договоры от имени ТСЖ [6].

Управление МКД управляющими организациями, договоры с организациями – поставщиками жилищно-коммунальных услуг заключаются управляющей организацией с поставщиками.

2 Публичная власть.

Денежные средства поступают прямо или косвенно жилищно-коммунальному хозяйству из бюджетов всех уровней публичной власти: федеральный бюджет, бюджеты субъектов РФ, местные бюджеты.

Бюджетные средства поступают в виде дотаций на покрытие убытков от оказания услуг населению по тарифам, которые являются ниже экономически обоснованных, и в виде инвестиционных средств на воспроизводство основных средств.

С бюджетом местных органов предприятия жилищно-коммунального хозяйства имеют прямые финансовые отношения, с большей степенью чем с другими бюджетами, но формирование потоков происходит во взаимодействии всех трех уровней публичной власти Российской Федерации.

Основными источниками финансирования деятельности жилищно-коммунального хозяйства являются [20]:

- 1 Средства от сдачи в аренду жилищно-коммунальных объектов.
- 2 Средства организаций-потребителей, поступающие в форме платежей за жилищно-коммунальные услуги.
- 3 Ассигнования из местного бюджета – прямые дотации за разницу в тарифах, оплачиваемых населением, и покрытие субсидий и льгот, предоставляемых гражданам.
- 4 Средства населения, поступающие в форме платежей за услуги ЖКХ.
- 5 Средства на содержание инфраструктуры города от местных налоговых платежей.
- 6 Разовые внесения гражданами средств для финансирования конкретных мероприятий по ремонту жилых домов, объектов коммунального хозяйства и по благоустройству населенных пунктов.
- 7 Средства местного бюджета на развитие и реконструкцию объектов жилищно-коммунального хозяйства.
- 8 Средства бюджетов субъектов РФ, выделяемые на реализацию программ развития отрасли ЖКХ, а также на поддержку развития населенных пунктов со слабой градообразующей базой.
- 9 Средства федерального бюджета, выделяемые для государственной поддержки развития жилищно-коммунального хозяйства, обеспечения льгот по оплате строительства, обслуживания и ремонта жилья и других объектов ЖКХ, установленные на федеральном уровне.
- 10 Средства юридических лиц, в том числе финансово-строительных компаний, и граждан, являющихся инвесторами по строительству объектов жилищно-коммунального хозяйства.
- 11 Средства акционерных обществ, специально созданных органами местного самоуправления, организациями градообразующей базы и иными юридическими лицами.
- 12 Средства потребителей услуг в виде инвестиционной составляющей тарифа, обеспечивающей частичное покрытие затрат на реконструкцию и новое строительство объектов ЖКХ.

В настоящее время, расходы на жилищно-коммунальное хозяйство в федеральном бюджете страны составляют, всего лишь, около 1% от общей суммы бюджетных затрат, что сопоставимо только с прочими расходами бюджета. Также за рассматриваемый период наблюдается снижение расходов на ЖКХ к общему объему расходов бюджета, то есть прослеживается негативная тенденция снижения. Поскольку, ЖКХ играет особую роль в жизни общества и выступает как многогранная отрасль, обеспечивающая жизнь населения и работу предприятий всех отраслей экономики (таблица 1.7).

Таблица 1.7 – Структура расходов федерального бюджета в 2012-2015 гг., в % к общему объему расходов [8]

Направления	2012	2013	2014	2015
Общегосударственные вопросы	6,25	6,38	7,04	7,18
Национальная оборона	14,06	15,77	17,73	19,37
Национальная безопасность	14,3	15,45	14,85	13,91
Национальная экономика	15,27	13,86	15,71	17,58
ЖКХ	1,77	1,33	0,9	0,82
Образование	4,68	5,04	4,65	3,95
Здравоохранение	4,76	3,76	3,84	2,72
Социальная политика	29,94	28,73	24,99	25,38
Межбюджетные трансферты	4,65	5,01	5,6	4,38
Обслуживание государственного долга	2,48	2,7	3,1	2,95
Прочие разделы	1,83	1,98	1,59	1,76

В настоящее время финансово-экономическая ситуация такова, что без изменения системы финансирования и управления сферой ЖКХ её эффективное функционирование невозможно. В течение длительного времени государство компенсировало значительную часть расходов сферы, контролировало строительство и размещение жилья и объектов коммунального хозяйства, ограничивало параметры проектирования, эксплуатации, объёмы и уровень предоставляемых коммунальных услуг. Проводимая политика исключала рыночный спрос на услуги и жильё, снижала активность населения

и хозяйствующих субъектов в формировании требований к качеству эксплуатационных услуг.

3 Поставщики и подрядчики.

Расходы жилищно-коммунального хозяйства формируются на основе финансовых отношениях с поставщиками и подрядчиками, обеспечивающие производственный процесс предприятия сферы ЖКХ всеми необходимыми ресурсами. Бюджетное дотирование распространяется только на отношения между муниципальными образованиями и предприятиями ЖКХ, поэтому поставщики и подрядчики поставляют ресурсы на возмездной основе.

Поставщик услуг – это организация (индивидуальный предприниматель), оказывающая коммунальные услуги, то есть отвечающая за весь цикл обеспечения наших домов и квартир электричеством, водой, теплом и т.д.

Поставщиком коммунальных услуг может быть управляющая компания, товарищество собственников жилья, жилищно-строительный или жилищный кооператив – а также любая другая организация, оказывающая коммунальные услуги или предоставляющая коммунальные ресурсы (компания-поставщик ресурсов).

Поставщик коммунальных ресурсов (ресурсоснабжающая организация) – это организация (индивидуальный предприниматель), которая продает коммунальные ресурсы [25].

4 Прочие организации.

В зависимости от формы договорных отношений, от видов услуг на предприятиях сферы ЖКХ возникают те или иные статьи расходов, что оказывает существенное влияние на формирование бухгалтерского учета на предприятии.

Развитие конкуренции в сфере ЖКХ является одним из важнейших факторов эффективности и повышения качества жилищно-коммунального обслуживания населения.

Любая услуга в большей или меньшей степени конкурентоспособна. На конкурентоспособность влияют такие факторы: производительность труда,

уровень налогообложения, внедрение научно-технических разработок, размеры прибыли предприятия, величина оплаты труда.

Конкуренция носит для участников рыночных отношений, и в первую очередь для производителей, объективно-принудительный характер. Она заставляет их систематически применять новые технологии, повышать производительность труда, снижать или сдерживать цены на производимые товары и услуги. Иначе говоря, конкуренция воздействует на индивидуальные издержки производства в сторону снижения, заставляет экономить ресурсы, добиваться наиболее рационального сочетания используемых факторов производства.

Основные свойства рынка жилищно-коммунальных услуг, которые представляют сложность для конкуренции в этой сфере (рисунок 1.3):

- насущный и уникальный характер потребления услуг (свойство незаменимости). Ситуация такова, что невозможно потребителям отказываться от услуг или сокращать их потребление при повышении цены услуг либо увеличивать их потребление, при снижении цены услуг. Потребители скорее пойдут на сокращение своих прочих расходов, но лишь бы не прекращали подачу воды, тепла, газа, электроэнергии. Колебания потребления жилищно-коммунальных услуг имеют неценовую природу и поэтому не оказывают влияния на изменение их цены.

- доступность услуг потребителям в любое время, когда у них возникает потребность в таких услугах (свойство бесперебойности и надежности предоставления услуг). Ограничение доступности при помощи изменения цены не приводит в действие механизм спроса и предложения, а превращает цены в инструмент социальной дискриминации населения.

- возможность удовлетворения потребностей в услугах в полном объеме (свойство насыщения потребностей), которая является одним из важных показателей качества коммунального обслуживания, обеспечивает общую доступность услуг. Системы инженерного оборудования изначально рассчитываются так, чтобы производимый в тот или иной период времени

объем услуг в точности соответствовал величине фактических потребностей в них. Поэтому рынок коммунальных услуг всегда является равновесным. Независимо от того, какое количество услуг реализуется в тот или иной момент времени, спрос и предложение услуг должны быть уравновешены.

- жесткая связь между производством и потреблением услуг. Взаимовлияние и взаимозависимость между производством и потреблением, неперемещаемость производственных фондов предприятий сферы ЖКХ исключает возможность свободы выбора [15].

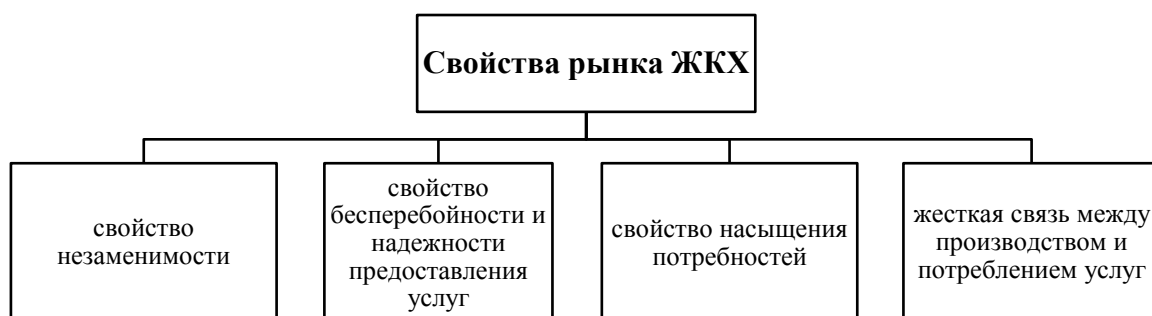


Рисунок 1.3 – Основные свойства рынка коммунальных услуг, представляющие сложность для конкуренции в сфере [15]

В сфере жилищно-коммунального хозяйства цену задают регулирующие органы. Предложение услуг на уровне насыщения потребностей выступают одним из технологических параметров системы инженерных коммуникаций, то есть является свойством, которое присуще рынку жилищно-коммунальных услуг.

Другим важным отличием между моделью свободной конкуренции и рынком ЖКХ является характер взаимодействия интересов экономических субъектов. На конкурентном рынке любое изменение цены происходит в согласии с этими интересами, а не вопреки им. Цена на рынке услуг ЖКХ не отражает потребительские вкусы и предпочтения, а экономические интересы приобретают антагонистический характер. Следовательно, отсутствие условий для свободной конкуренции порождает монополию в ЖКХ.

Наличие монополизма, высокая социальная значимость и жизненно важный характер работы в сфере ЖКХ, локальный характер производства и потребления услуг, высокий уровень комплексности данной сферы, что выражается в необходимости одновременной увязке функционирования жилищных организаций в единой технологической цепочке с другими предприятиями коммунального обслуживания – вот далеко не полный перечень специфики и особенности ЖКХ, который необходимо учитывать при формировании эффективного подхода к управлению жилищно-коммунальным хозяйством [21].

Изучение опыта России и других стран позволяет констатировать неоднозначность и противоречивость позитивных и негативных эффектов развития конкуренции в ЖКХ – достижение положительных результатов возможно лишь при жестком контроле деятельности новых субъектов рынка жилищно-коммунальных услуг со стороны государства и населения.

Позитивные эффекты основаны на реализации сильных сторон и потенциальных возможностей конкурентного механизма:

- усиление влияния потребителей на качество предоставляемых услуг;
- усиление стимулов, применение политики принуждения в отношении компаний, предоставляющих жилищно-коммунальные услуги, к обновлению основных фондов и внедрению новых технологий;
- расширение реальных возможностей выбора потребителями компаний, предоставляющих услуги;
- снижение входных и выходных барьеров для новых компаний в отрасли;
- снижение реальных издержек производства и как следствие снижение или ограничение роста тарифов [21].

Нерегулируемое развитие конкуренции в сфере ЖКХ имеет слабые стороны и несет в себе потенциальные угрозы в силу специфики ЖКХ, в том числе:

- минимизация технологического эффекта экономии на масштабе;

- снижение ответственности множества компаний за своевременность и качество предоставляемых услуг;
- «сговор» между компаниями и чиновниками, что способствует усилению монополизации отрасли посредством проявления административной монополии;
- рост тарифов в условиях монополизации рынка и установления механизма монопольной конкуренции;
- возрастание процедурной сложности и объемов информационного обеспечения потребителей о деятельности множества компаний [21].

В перспективе, сопоставление сильных и слабых сторон конкуренции в ЖКХ, потенциальных возможностей и угроз позволяет определить особенности, которые могут привести к оздоровлению отрасли:

- ограниченность развития конкуренции, то есть конкуренция развиваться в зависимости от специфики входящих сюда видов деятельности и не должна охватывать всю сферу ЖКХ;
- регулируемость конкуренции со стороны муниципалитетов на основе установления на первоначальном этапе экономически обоснованных нормативов на все социально значимые коммунальные услуги;
- установление общедомовых и поквартирных приборов учета;
- сочетание межотраслевой и внутриотраслевой конкуренции как механизмов ценообразования в ЖКХ;
- возможность сегментации рынка жилищных и коммунальных услуг и выделение рыночных ниш по определенным критериям;
- возможность выбора и стимулирования развития наиболее эффективных конкурентных механизмов, приемлемых для данной отрасли [31].

Кризисное состояние отрасли обусловлено неэффективностью системы управления, дотационностью и неудовлетворительным финансовым положением, высокими затратами, отсутствием экономических стимулов снижения издержек, связанных с оказанием жилищных и коммунальных услуг, неразвитостью конкурентной среды и, как следствие, высокой степенью износа

основных фондов, неэффективной работой предприятий, большими потерями энергии, воды и других ресурсов.

В условиях конкуренции и стремления предприятий к максимизации прибыли анализ финансово-хозяйственной деятельности является неотъемлемой функцией управления. Этот аспект управления предприятием становится наиболее значимым в настоящее время, так как практика функционирования рынка показывает, что без анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятие не может эффективно функционировать.

Принятие обоснованных управленческих решений невозможно без предварительного проведения всестороннего, глубокого анализа деятельности предприятия. Результаты анализа хозяйственной деятельности способствуют установлению обоснованных величин плановых показателей и различных нормативов, повышению эффективности деятельности организаций, наиболее рациональному и эффективному использованию основных фондов, материальных, трудовых и финансовых ресурсов, устранению излишних издержек и потерь, и, следовательно, проведению в жизнь режима экономии.

Анализ позволяет установить наличие или отсутствие у предприятия финансовых затруднений, выявить их причины и наметить мероприятия по устранению этих причин, дает возможность констатировать степень платежеспособности и ликвидности организации и прогнозировать возможное банкротство. При анализе финансовых результатов деятельности организации устанавливаются причины убытков, намечаются пути устранения этих причин, изучается влияние отдельных факторов на величину прибыли, делаются рекомендации по максимизации прибыли за счет использования выявленных резервов ее роста и намечаются пути их использования.

Из важной роли жилищно-коммунальных услуг в жизнедеятельности страны вытекает важность эффективности системы жилищно-коммунального хозяйства, определяющееся финансовым состоянием предприятий ЖКХ. В связи с этим приобретает особое значение диагностика финансового

состояния данных предприятий для принятия необходимых мер по улучшению платежеспособности, финансовой устойчивости.

Финансы ЖКХ представляют собой экономические отношения, посредством которых осуществляется производственно-хозяйственная деятельность по созданию, привлечению, распределению и использованию доходов и ресурсов при предоставлении жилищно-коммунальных услуг.

Денежные отношения сферы жилищно-коммунального комплекса связаны с экономическими субъектами: потребители жилищно-коммунальных услуг, публичная власть, поставщики и подрядчики, прочие организации.

Денежные средства поступают прямо или косвенно жилищно-коммунальному хозяйству из бюджетов всех уровней публичной власти: федеральный бюджет, бюджеты субъектов РФ, местные бюджеты. В настоящее время, расходы на жилищно-коммунальное хозяйство в федеральном бюджете страны составляют, всего лишь, около 1% от общей суммы бюджетных затрат.

Современная финансово-экономическая ситуация такова, что без изменения системы финансирования и управления жилищно-коммунальной сферой её эффективное функционирование невозможно. В течение длительного времени государство компенсировало значительную часть расходов этой сферы, контролировало строительство и размещение жилья и объектов коммунального хозяйства, ограничивало параметры проектирования, эксплуатации, объёмы и уровень предоставляемых коммунальных услуг. Проводимая политика исключала рыночный спрос на услуги и жильё, снижала активность населения и хозяйствующих субъектов в формировании требований к качеству эксплуатационных услуг.

2 Методические основы анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия сферы ЖКХ

2.1 Методика экспресс-анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ

Эффективное использование экономических ресурсов и потенциала общества невозможно без изучения сущности процессов и явлений происходящих в экономике. Но изучение

Однако ввиду многогранности и широты экономической жизни общества изучение явлений в целом крайне затруднено. Экономический анализ, как метод разделения объекта изучения на части, позволяет значительно облегчить исследование экономических процессов.

Таким образом, экономический анализ – это способ познания предметов и явлений окружающей экономической среды, основанный на расчленение целого на составные части и изучение их во всем многообразии связей и зависимостей [32].

В связи с развитием производительных сил и производственных отношений возникает необходимость проведения экономического анализа. На данный период времени экономический анализ занимает значительное место в системе знаний общества и используется для изучения закономерностей развития экономики.

Выделяются общетеоретический экономический анализ на макроуровне и экономический анализ на микроуровне. Первый изучает экономические процессы и явления на макроуровне, второй соответственно процессы и явления на микроуровне [41].

В дальнейшем будет рассмотрен именно анализ финансово-хозяйственной деятельности на микроуровне.

Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия необходимы для принятия управленческих решений, а также позволяют выявить основные причины изменения результативных показателей.

Содержанием АФХД является глубокое и всестороннее изучение экономической информации и функции анализируемого субъекта хозяйствования в целях принятия оптимальных управленческих решений по обеспечению производственных программ предприятия, оценки уровня их выполнения, выявления слабых мест и внутривозможных резервов; проведение анализа работы предприятия требует знание многих наук: макроэкономики, микроэкономики, статистика, бухгалтер, маркетинг, основы промышленной психологии, эконометрика.

Повышение эффективности функционирования хозяйственных субъектов предприятий и поиск резервов для этого – основная цель анализа [41].

Объект экономического анализа – финансово-хозяйственная деятельность предприятия.

Предмет экономического анализа – экономический процесс происходящий в результате финансово-хозяйственной деятельности, их результаты и причинно-следственные связи.

Анализ и его результаты должны соответствовать определенным требованиям. Основные принципы анализа и диагностики финансово-хозяйственной деятельности предприятия, по мнению автора Шеремет А.Д., рассмотрены в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Основные принципы анализа финансового состояния предприятия [41]

Принцип	Содержание принципа
Конкретность	Анализ основывается на реальных данных, результаты его получают конкретное количественное выражение
Комплексность	Всестороннее изучение экономического явления или процесса с целью объективной его оценки
Системность	Изучение экономических явлений во взаимосвязи друг с другом, а не изолированно
Регулярность	Анализ следует проводить постоянно через заранее определенные промежутки времени, а не от случая к случаю
Объективность	Критическое и беспристрастное изучение экономических явлений, выработка обоснованных выводов
Действенность	Пригодность результатов анализа для использования в практических целях, для повышения результативности производственной деятельности
Экономичность	Затраты, связанные с проведением анализа, должны быть существенно

Окончание таблицы 2.1

Принцип	Содержание принципа
	меньше того экономического эффекта, который будет получен в результате его проведения
Сопоставимость	Данные и результаты анализа должны быть легко сопоставимы друг с другом, а при регулярном проведении аналитических процедур должна соблюдаться преемственность результатов
Научность	При проведении анализа следует руководствоваться научно-обоснованными методиками и процедурами

Ввиду многогранности анализ необходимо дифференцировать на виды.

Классификация анализа финансово-хозяйственной деятельности имеет важное значение для правильного понимания его содержания и задач. В экономической литературе АФХД можно классифицировать по разным признакам. Классификация анализа финансово-хозяйственной деятельности автора Савицкой Г.В. представлена в приложении В [32].

В данной работе проводится финансово-экономический анализ, уделяющий основное внимание финансовым результатам деятельности предприятия.

Методика анализа финансово-хозяйственной деятельности – это совокупность аналитических процедур используемых для определения финансово-хозяйственного состояния предприятия.

Специалисты, работающие в области анализа, приводят множество различных методик определения финансово-хозяйственной деятельности предприятия, но при этом основные принципы и процедуры анализа финансово-хозяйственной деятельности являются одинаковыми, лишь имеются небольшие расхождения.

Очень важное значение для анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия имеет его информационное обеспечение. Состав, содержание и качество информации, имеют определяющее значение в обеспечении действенности анализа финансово-хозяйственной деятельности.

Источники информационного обеспечения анализа финансово-хозяйственной деятельности представлены на рисунке 2.1.

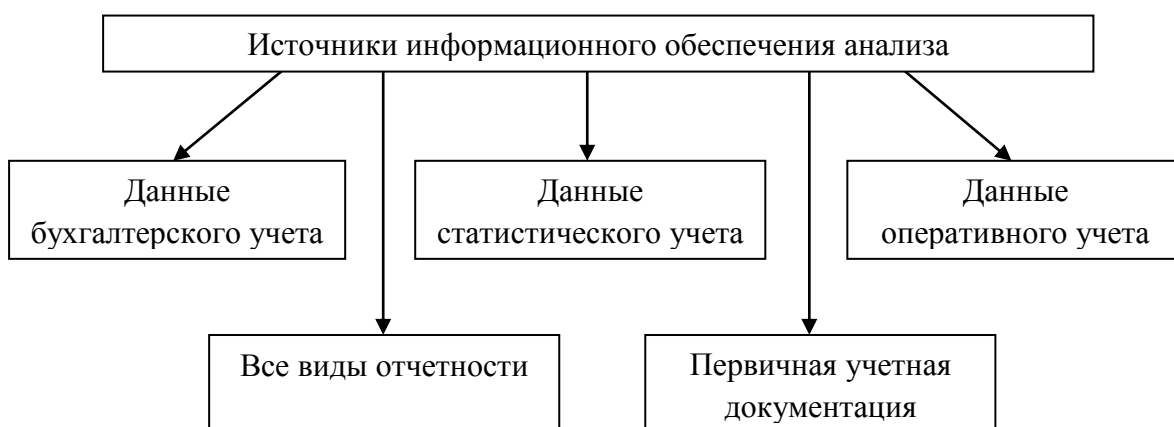


Рисунок 2.1 – Источники информационного обеспечения анализа

Для анализа финансово-хозяйственной деятельности используют не экономические данные, но и техническую, технологическую и другую информацию.

К организации информационного обеспечения анализа предъявляется ряд требований (таблица 2.2).

Таблица 2.2 – Требования, предъявляемые к информации, используемой для анализа финансово-хозяйственной деятельности [32]

Требование к информации	Описание
Аналитичность	Смысл аналитичности заключается в том, что вся система экономической информации независимо от источников поступления должна соответствовать потребностям анализа, т.е. обеспечивать поступление данных именно о тех направлениях деятельности и с той детализацией, которая в этот момент нужна аналитику для всестороннего изучения экономических явлений и процессов, выявления влияния основных факторов и определения внутрихозяйственных резервов повышения эффективности производства
Объективность	Информация должна достоверно, объективно отражать исследуемые явления и процессы. Иначе выводы, сделанные по результатам анализа, не будут соответствовать действительности, а разработанные предложения не принесут пользы предприятию.
Единство	Из принципа единства информации, поступающей из разных источников, вытекает необходимость устранения обособленности и дублирования

Окончание таблицы 2.2

Требование к информации	Описание
	разных источников информации. Это означает, что каждое экономическое явление, каждый хозяйственный акт должны регистрироваться только один раз, а полученные результаты могут использоваться в учете, планировании, контроле и анализе
Оперативность	Эффективность анализа может быть обеспечена только тогда, когда есть возможность оперативно вмешиваться в процесс производства по его результатам. То есть информация должна поступать оперативно к аналитику. Повышение оперативности информации достигается применением новейших средств связи, обработкой ее с помощью вычислительной техники.
Рациональность	Обеспечение сопоставимости информации по предмету и объектам исследования, периоду времени, методологии исчисления показателей и ряду других признаков.
Эффективность	Система информации должна быть эффективной, то есть требовать минимума затрат на сбор, хранение и использование данных. С одной стороны, при отсутствии разносторонней информации анализ будет неполным. С другой, излишек информации удлиняет процесс ее поиска, сбора и принятия решений.

Таким образом, информационная система анализа финансово-хозяйственной деятельности должна формироваться и совершенствоваться с учетом вышеперечисленных в таблице 2.2 требований, что является необходимым условием повышения действенности и эффективности анализа [32].

Бухгалтерская документация является первостепенным источником информации для анализа и отвечает всем требованиям, предъявляемым к организации информационного обеспечения. Бухгалтерская документация представляет собой наиболее полную и достоверную информацию для проведения анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия.

В соответствии с действующим законодательством бухгалтерская отчетность является открытым источником информации, а ее состав, содержание и формы представления по основным параметрам унифицированы. Все финансовые отчеты тесно взаимосвязаны между собой.

Рекомендательные формы отчетности, в соответствии с которым в состав годовой отчетности предприятия входят [2]:

- бухгалтерский баланс (форма №1);
- отчет о финансовых результатах (форма №2);
- отчет об изменениях капитала (форма №3);
- отчет о движении денежных средств (форма №4);
- отчет о целевом использовании полученных средств (форма №6);
- пояснения к бухгалтерскому балансу и отчету о финансовых результатах.

Финансовая отчетность, составленная предприятия ЖКХ по типовым формам имеет структурные особенности, связанные со спецификой отрасли. Так, например, такими особенностями баланса для предприятий сферы ЖКХ являются [7]:

- отсутствие остатков незавершенного производства;
- детализация дебиторской задолженности, как характеристики, определяющей платежеспособность предприятия;
- наличие бюджетного финансирования;
- возможное наличие на балансе убытков, исходя из характера деятельности;
- детализация кредитной задолженности.

К вне учетным источникам информации относятся: нормативные акты и документы в виде законов, постановлений Правительства и местных органов власти, материалы ревизий, аудиторских и налоговых проверок, решения собраний коллектива, материалы радио, печати, Интернета, соглашения и решения арбитража и судебных органов, официальная переписка с финансовыми, кредитными, страховыми учреждениями, материалы специальных обследований на отдельных рабочих местах.

Вся информация, используемая в анализе, делится на внутреннюю и внешнюю, основную и вспомогательную, первичную и вторичную в зависимости от признаков.

Деятельность в сфере жилищно-коммунального хозяйства подразумевает использование различных стандартизированных форм документов. Формы

ЖКХ в основном регламентированы различными приказами и постановлениями ведомств, осуществляющих надзор за деятельностью в сфере ЖКХ. Не использование специализированных форм ЖКХ может привести к наложению штрафов и взысканий от регулирующих органов.

Анализ начинается с изучения результатов деятельности предприятия за отчетный период в сравнении с данными за аналогичный период прошлого года. Фактические данные отчетного периода сопоставляются с показателями плана если на предприятии формируется бизнес-план.

На предприятиях ЖКХ результат хозяйственной деятельности оценивается с помощью объема оказанных услуг в стоимостной оценке, оказывающий влияние на себестоимость оказываемых услуг, объем получаемой прибыли, рентабельность деятельности, финансовое состояние предприятия.

Величина объема оказанных услуг зависит от наличия многих условий и предпосылок, например, наличие материалов и инструментов, соответствие работников необходимой квалификации, рынков сбыта жилищно-коммунальных услуг.

В ходе анализа результатов хозяйственной деятельности предприятия на первом месте изучаются динамика объема оказанных услуг и степень выполнения плана, а также абсолютное отклонение от принятой базы сравнения. Источником информации об объеме оказанных услуг выступают формы статистической отчетности (форма № 5-з «Сведения о затратах на производство и реализацию продукции (работ, услуг)», П-1 «Сведения о производстве и отгрузке товаров и услуг», ПМ «Сведения об основных показателях деятельности малого предприятия», форма №2 бухгалтерской отчетности «Отчет о финансовых результатах»).

Давая оценку динамике и выполнению плана основного оценочного показателя хозяйственной деятельности, следует обратить внимание на экстенсивную (количественную) и интенсивную (качественную) стороны использования ресурсов, задействованных при этом. Положительно

оценивается прирост выручки в том случае, если он достигнут за счет более эффективного использования ресурсов, что в конечном итоге ведет к относительной экономии расходов и росту прибыли [36].

Изучение литературы [7,15], связанной с анализом деятельности предприятий сферы ЖКХ, повлекло вывод, о том, что практически не существует полноценных методик анализа, позволяющих дать оценку деятельности предприятий данной сферы. Отсюда вытекает необходимость разработки новых методик либо адаптация уже существующих.

Первым шагом к совершенствованию существующих методических основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ выступает адаптация методики экспресс-анализа хозяйственной деятельности, разработанной на кафедре «Бухгалтерского учета, анализа и аудита» Торгово-экономического института Сибирского Федерального университета.

Экспресс-анализ - это способ диагностики экономического состояния предприятия на основе типичных признаков, характерных для определенных экономических явлений. Смысл экспресс-анализа заключается в отборе небольшого количества существенных и относительно несложных в исчислении показателей, не исключая отслеживание их динамики.

Наглядная оценка финансово-хозяйственной деятельности предприятия – это цель экспресс-анализа хозяйственной деятельности.

Для ознакомления с деятельностью предприятия необходимо изучить как можно больше ее сторон, сформировать на этой основе объективное мнение о положительных и отрицательных моментах в работе персонала, выявить узкие места и пути устранения выявленных мест. При этом необходимо использовать ряд ключевых показателей, отражающих результаты хозяйственной деятельности анализируемой организации, которые непосредственно влияют на финансовые результаты работы и ее финансовое состояние [36].

К показателям, характеризующих хозяйственную деятельность предприятий сферы жилищно-коммунального хозяйства, относятся показатели, рассмотренные в таблице 2.3.

Таблица 2.3 – Показатели, характеризующие хозяйственную деятельность предприятия сферы ЖКХ [36]

Ресурсы	Экстенсивные (количественные) показатели	Интенсивные (качественные) показатели
Материальные ресурсы	- материальные затраты	- материалоотдача; - материалоемкость
Основные средства	- средняя стоимость собственных основных средств	- фондоотдача; - фондоемкость
Трудовые ресурсы	- среднесписочная численность работающих; - удельный вес среднесписочной численности работников основного производства в среднесписочной численности работающих	- средняя за анализируемый период выработка одного работающего; - средняя за анализируемый период выработка одного работника основного производства
Обслуживаемая площадь	- средняя площадь обслуживаемых квартир	- выручка с 1 кв.м. обслуживаемых квартир

В организациях сферы ЖКХ экстенсивная сторона использования материальных ресурсов характеризуется суммой затрат, израсходованных на реализацию оказанных услуг. Необходимые данные отражаются по строке «Расходы по обычным видам деятельности» в «Пояснениях к бухгалтерскому балансу и отчету о финансовых результатах». При отсутствии данной формы отчетности стоимость израсходованных в отчетном периоде материалов характеризует кредитовый оборот по счету 10 «Материалы». Эффективность использования материалов оценивается с помощью таких показателей, как материалоотдача (M) или материалоемкость (Me). Их расчет осуществляется в рублях по формулам [36]

$$M = BP / MЗ, \quad (1)$$

$$Me = MЗ / BP, \quad (2)$$

где BP – выручка от оказания услуг, тыс.руб.;

$MЗ$ – материальные затраты, тыс.руб.

Одним из важнейших элементов материально-технической базы организаций различных сфер деятельности являются основные средства.

Экстенсивная сторона использования основных средств характеризуется их средней стоимостью за анализируемый период. Формула средней стоимости основных средств (\overline{OC}) [36]

$$\overline{OC} = OC_{соб} + OC_{ар} - OC_{сд.ар}, \quad (3)$$

где $OC_{соб}$ – средняя стоимость собственных основных средств, тыс.руб.;

$OC_{ар}$ – средняя стоимость арендованных основных средств, тыс.руб.;

$OC_{сд.ар}$ – средняя стоимость основных средств, сданных в аренду, тыс.руб.

Средняя стоимость собственных оборотных средств рассчитывается по формуле средней хронологической на основании данных главной книги по счету 01 «Основные средства» или по средней арифметической простой на основании данных раздела 2 «Пояснений к бухгалтерскому балансу и отчету о финансовых результатах». Второй способ расчета используется в случае, если в течение анализируемого периода движение собственных основных средств было незначительным. Средняя стоимость арендованных основных средств, определяется по формуле средней арифметической простой с помощью данных раздела 2 «Пояснения к бухгалтерскому балансу и отчету о финансовых результатах». В текущем учете информация о стоимости арендованных основных средств содержится на забалансовом счете 001 «Арендованные основные средства». Средняя стоимость основных средств, сданных в аренду, определяется по формуле средней арифметической простой по данным раздела 2 «Пояснения к бухгалтерскому балансу и отчету о финансовых результатах» [36].

Эффективность использования основных средств оценивается показателями фондоотдача (Φ) и фондоемкость (Φ_e). Показатели измеряются в рублях и рассчитываются по формулам:

$$\Phi = BP / \overline{OC}, \quad (4)$$

$$\Phi_e = \overline{OC} / BP. \quad (5)$$

Повышение эффективности использования основных средств характеризуется увеличением объема оказанных услуг с одного рубля основных средств или снижением величины основных средств, приходящихся на 1 рубль объема оказанных услуг.

Экстенсивная сторона использования трудовых ресурсов оценивается с помощью такого показателя, как среднесписочная численность работающих, которая определяется на основании данных формы «Сведения о среднесписочной численности работников».

Характеризуя трудовые ресурсы, необходимо изучить их структуру в разрезе категорий работающих, для чего рассчитывается удельный вес среднесписочной численности работников основного производства в среднесписочной численности работающих ($d_{рп}$), поскольку именно персонал основного производственного процесса, исполняя оказываемые услуги, обеспечивает рост объемов производства. Расчет этого показателя осуществляется по формуле [36]

$$d_{рп} = \overline{Ч_{рп}} / \overline{Ч} * 100, \quad (6)$$

где $\overline{Ч_{рп}}$ – среднесписочная численность работников бригады текущего ремонта, чел.;

$\overline{Ч}$ – среднесписочная численность всех работающих, чел.

Рост данного показателя в динамике и в сравнении с планом характеризует улучшение структуры рабочей силы в специфических условиях российской экономики.

Эффективность использования трудовых ресурсов измеряется производительностью труда, которая оценивается с помощью таких показателей, как средняя за анализируемый период выработка (производительность труда) одного работающего ($ПТ$) и средняя за анализируемый период выработка одного работника основного производства

($ПТрп$). Указанные показатели измеряются в тыс.руб. и рассчитываются по формулам [36]

$$ПТ = ВР / \overline{Ч}, \quad (7)$$

$$ПТрп = ВР / \overline{Чрп}. \quad (8)$$

В соответствии с принципами ресурсосбережения положительно оценивается ситуация, когда прирост выручки преимущественно достигается за счет кардинального роста производительности труда при той же или меньшей численности работающих.

Количественную сторону деятельности предприятий сферы ЖКХ характеризует такой показатель, как «Средняя площадь обслуживаемых квартир». Данные для расчета берутся из адресного списка жилищного фонда, находящегося на обслуживании предприятия.

Величина средней площади обслуживаемых квартир рассчитывается по формуле

$$\overline{Sок} = 0,5 * (Sок_н + Sок_к) \quad (9)$$

где $\overline{Sок}$ – средняя площадь обслуживаемых квартир, 51В.м.;

$Sок_н$, $Sок_к$ – площадь обслуживаемых квартир на начало и конец анализируемого периода, 51В.м.

Качественная характеристика использования обслуживаемых домов производится на базе показателя выручка с 1 кв.м. площади квартир.

Выручка с 1 кв.м. площади квартиры рассчитывается по формуле

$$ВР_s = ВР / \overline{Sок}, \quad (10)$$

где $ВР$ – выручка от основной деятельности, тыс.руб.;

$\overline{Sок}$ – средняя площадь обслуживаемых квартир, 51В.м.

Увеличение выручки с 1 кв.м. площади обслуживаемых квартир свидетельствует о повышении эффективности обслуживания многоквартирного дома.

После изучения частных показателей эффективности использования ресурсов определяют комплексный уровень эффективности хозяйствования, используя при этом их относительные величины динамики (темпы роста) или выполнения плана (степень выполнения плана). Этим обеспечивается сопоставимость частных показателей, независимо от величины их абсолютных значений.

В качестве метода сведения частных показателей в комплексный представляется целесообразным использовать метод либо средней геометрической, либо средней арифметической простой. Преимущества этих методов по сравнению с остальными приемами изучения обратной детерминированной факторной связи заключаются, во-первых, в том, что найденный с их помощью комплексный показатель эффективности хозяйствования сопоставим с базой, то есть со 100%. Во-вторых, значение комплексного показателя можно сопоставить со значением частных показателей эффективности, что позволяет выявить виды ресурсов, которые используются на предприятии наименее эффективно, а значит, вскрыть наиболее «узкие» места [36].

Формула расчета комплексного показателя методом средней геометрической выглядит следующим образом

$$\bar{\mathcal{E}}x = \sqrt{\mathcal{E}i} \quad (11)$$

где $\bar{\mathcal{E}}x$ – средний уровень эффективности хозяйствования, %;

$\mathcal{E}i$ – частные показатели, отражающие эффективность использования i -го вида ресурсов, %.

При этом в качестве частных показателей в организациях сферы ЖКХ выступают относительные величины выручки с 1 кв.м. обслуживаемых квартир

($TR_{\text{врс}}$), материалотдачи ($TR_{\text{м}}$), производительности труда одного работающего ($TR_{\text{пт}}$), фондоотдачи ($TR_{\text{ф}}$) и формула принимает вид:

$$\bar{Эх} = \sqrt[4]{TR_{\text{врс}} * TR_{\text{м}} * TR_{\text{пт}} * TR_{\text{ф}}} \quad (12)$$

Формула расчета комплексного показателя методом средней арифметической простой имеет вид:

$$\bar{Эх} = (TR_{\text{врс}} + TR_{\text{м}} + TR_{\text{пт}} + TR_{\text{ф}}) : 4. \quad (13)$$

Рассчитанное по данной методике значение комплексного показателя сопоставляется с базовым значением (100%). При этом, если комплексный показатель имеет значение равное больше 100%, можно сделать вывод о повышении эффективности использования ресурсного потенциала организации в процессе осуществляемой деятельности. Если значение комплексного показателя менее 100%, следует сделать вывод о снижении эффективности использования ресурсного потенциала [36].

Следующим моментом выступает оценка типа использования ресурсного потенциала. Для этого необходимо сопоставить значение комплексного показателя эффективности хозяйствования с темпом роста объема оказываемых услуг. Изменение объема оказываемых услуг определяется совместным влиянием экстенсивности и интенсивности использования ресурсов, то есть увеличением объема ресурсов, с одной стороны, и повышением интенсивности их использования – с другой. Среднее доленое участие интенсивных факторов в общем приросте товарооборота ($d_{\text{инт}}$) можно определить путем деления разницы комплексного показателя и 100% на относительный прирост по объему оказываемых услуг [36]:

$$d_{\text{инт}} = (\bar{Эх} - 100) / (TR_{\text{пт}} - 100) * 100, \quad (14)$$

где TR_{mn} – темп роста объема оказываемых услуг, %.

Соответственно среднее доленое участие экстенсивности использования ресурсного потенциала в приросте объема оказываемых услуг можно определить как разность 100% и долевого участия интенсивных факторов:

$$d_{экс} = 100 - d_{инт}. \quad (15)$$

Выделяют четыре основных типа использования ресурсов: экстенсивный, преимущественно экстенсивный, преимущественно интенсивный, интенсивный. Но также существуют и другие типы: сокращение объема деятельности, сочетающееся с интенсивным типом использования ресурсов; сокращение объема деятельности, обусловленное преимущественно сокращением объема ресурсов; сокращение объема деятельности, обусловленное преимущественно снижением интенсивности использования ресурсов; сокращение объема деятельности, сочетающееся с экстенсивным типом (приложение Г).

В случае уменьшения объема оказанных услуг следует говорить не о развитии, а сокращении хозяйственной деятельности, и выделить основную причину: уменьшение объема испытываемых ресурсов или снижение интенсивности их использования. Систематизация критериев оценки типа использования ресурсного потенциала приведена в таблице 2.4.

Таблица 2.4 – Экономические последствия снижения эффективности использования хозяйственных ресурсов организации

Показатели, характеризующие эффективность использования хозяйственных ресурсов	Расчет потерь объема выручки от оказания услуг (метод абсолютных разниц)	Расчет суммы относительного перерасхода средств, вложенных в ресурсы (повышения потребности в ресурсе) (метод цепных подстановок)
1 Снижение эффективности обслуживания квартиры (ΔBPs)	$\Delta BP (BPs) = \Delta BPs \cdot JOK$	$\Delta Sok (BPs) = Sok_{1-} - Sok_0 \cdot JBP$
2 Снижение эффективности использования материальных запасов (ΔM)	$\Delta BP (M) = \Delta M \cdot MZ_1$	$\Delta MZ(M) = MZ_1 - MZ_0 \cdot JBP$

Окончание таблицы 2.4

Показатели, характеризующие эффективность использования хозяйственных ресурсов	Расчет потерь объема выручки от оказания услуг (метод абсолютных разниц)	Расчет суммы относительного перерасхода средств, вложенных в ресурсы (повышения потребности в ресурсе) (метод цепных подстановок)
3 Снижение эффективности использования трудовых ресурсов ($\Delta ПТрп$)	$\Delta ВР (ПТрп) = \Delta ПТрп \cdot Ч_1 \cdot d_{топ_1}$	$\Delta Ч (ПТрп) = Ч_{рп_1} - Ч_{рп_0} \cdot ЛВР$
4 Снижение эффективности использования основных средств ($\Delta ОС$)	$\Delta ВР(\Phi) = \Delta \Phi \cdot ОС_1$	$\Delta ОС(\Phi) = ОС_1 - ОС_0 \cdot ЛВР$

Наряду со снижением эффективности использования хозяйственных ресурсов к потерям объема оказанных услуг приводит и ухудшение структуры рабочей силы. Расчет вышеуказанных потерь осуществляется по следующей формуле [36]:

$$ТП(dpn) = (dpn * Ч_1 * ПТрп_0) : 100, \quad (16)$$

где dpn – изменение удельного веса работников производства в общей численности работающих;

$ПТрп_0$ – производительность труда одного работника производства в базисном периоде, тыс.руб.

В ходе анализа результатов хозяйствования необходимо также сопоставить темп роста производительности труда и средней заработной платы одного работающего. Расчет средней заработной платы одного работающего осуществляется по формуле [36]

$$ЗП = РОТ / \bar{Ч}, \quad (17)$$

где $РОТ$ – расходы на оплату труда, тыс.руб.

Расходы на оплату труда формируются за анализируемый период по кредиту счета 70 «Расчеты с персоналом по оплате труда». Сумма расходов на

оплату труда отражается в «Пояснениях к бухгалтерскому балансу и отчету о финансовых результатах» и в форме № 5-з «Сведения о затратах на производство и реализацию продукции (работ, услуг)».

При этом следует иметь в виду, что рост заработной платы не должен превышать 0,7 – 0,8 % на каждый процент прироста производительности труда работников.

Изучение соотношения между темпами роста производительности труда и темпами роста средней заработной платы одного работающего позволяет правильно оценить наличие и достаточность материального стимулирования труда. Если средняя заработная плата растет быстрее, чем производительность труда, это означает выплату работникам «незаработанных» ими денег и ведет к относительному перерасходу затрат по обычным видам деятельности и ухудшению финансовых результатов.

Расчет величины относительного перерасхода расходов на оплату труда осуществляется методом цепных подстановок по формуле [36]

$$\Delta POT(TP_{nm}/TP_{zn}) = POT_1 - POT_0 * JBP, \quad (18)$$

где TP_{nm}/TP_{zn} – соотношение темпов роста по производительности труда одного работающего и средней заработной плате, %;

POT_1, POT_0 – расходы на оплату труда в отчетном и базисном периоде, тыс.руб.

Если в анализируемом предприятии наблюдается обратная картина, необходимо предложить руководству комплекс мер по устранению имеющихся диспропорций между трудом и его оплатой.

Результаты анализа хозяйственной деятельности организации сферы ЖКХ систематизированы в таблице (приложение Д).

Комплексный показатель эффективности хозяйствования рассчитывается исходя из темпов роста выручки с одного обслуживаемого дома,

материалоотдачи, производительности труда одного работающего и фондоотдачи.

В заключение необходимо дать обобщающую оценку результатов хозяйственной деятельности с предположением характера их влияния на финансовые результаты и финансовое состояние.

На следующем этапе необходимо провести углубленный анализ деятельности предприятий сферы ЖКХ, для чего необходимо разработать методику данного анализа.

2.2 Методика анализа деятельности предприятий сферы ЖКХ на основе сбалансированной системы показателей

На современном этапе в процессе своего развития организации сталкиваются со многими препятствиями на пути разработки объективной системы оценки результатов деятельности.

Большинство российских предприятий до сих пор при оценке своей деятельности применяют традиционные методики анализа финансово-хозяйственной деятельности на основе форм финансовой отчетности, многие из которых не соответствуют современным требованиям бизнеса. Большая часть предприятий сосредоточены на исторических финансовых результатах, например на росте объемов продаж, прибыли. Системы формирования отчетности многих предприятий ориентированы на ее внешних потребителей (акционеров или регулирующие государственные органы и т.д.) и обеспечивают в связи с этим соответствующую детализацию информации. Для принятия оптимальных решений руководство должно наряду с внешней финансовой отчетностью получать внутреннюю управленческую информацию, позволяющую отслеживать динамику показателей, характеризующих бизнес-процессы, персонал, деловую среду (клиентов и конкурентов). Кроме того, используемые показатели деятельности излишне подробны. Это приводит к тому, что руководство сосредотачивает внимание не на улучшении

деятельности компании в целом, а на получении результатов в локальных областях [28].

Финансовые показатели традиционно были доминирующими в оценке результатов деятельности и управления. Однако по мере того, как конкурентное окружение требует от руководства все большего понимания и более осмысленного принятия оперативных решений, нефинансовые показатели результатов деятельности, такие как доля рынка, новаторство, качество и уровень обслуживания, производительность и работа с кадрами, должны играть более весомую роль при оценке результатов деятельности.

Сосредоточенное внимание только на финансовых показателях не дает полной картины состояния предприятия, не позволяет построить точный прогноз его развития. И поэтому необходимо использовать и нефинансовые показатели, которые должны не только дополнять финансовые показатели, но и приводиться в логической связи с ними. Соответственно, необходимо использовать систему комплексного учета всех показателей – сбалансированную систему показателей [29].

Сбалансированная система показателей (ССП) – это система стратегического управления предприятием на основе измерения и оценки ее эффективности по набору оптимально подобранных показателей, отражающих все аспекты деятельности организации: финансовые, производственные, маркетинговые, инновационные, инвестиционные, управленческие и т.д.

Сбалансированная система показателей, выделилась как перспективное направление в системе стратегического управления только в последние десять лет и стала одной из самых передовых методологий, направленных на оценку деятельности предприятия и достижение стабильно высоких и устойчивых результатов.

Своими истоками история создания СПП уходит в 1990 год, когда в США Институт Нолана Нортон предложил провести исследования в области разработки показателей деятельности организации будущего, так как существующие подходы к оценке деятельности организации неизбежно

устаревали. Проект возглавил Дейвид Нортон, директор Института Нолана Нортон, а научным консультантом стал Роберт Каплан. В течение первого года работы над проектом участники проекта и представители компаний различных отраслей (финансовых, производственных, сервисных, тяжелой индустрии и высоких технологий) совместно обсуждали содержание новой модели оценки деятельности предприятия. Работая над проектом, исследователи изучали, дополняли, совершенствовали различные перспективные системы оценки деятельности предприятий. Наряду с совершенствованием традиционных показателей, например, показателей деловой активности, создавались абсолютно новые – показатели своевременной доставки товара или услуги клиенту, качества продукции и временных циклов производственных процессов, показатели эффективности разработки новых продуктов, показатели совершенствования, работы в команде, эффективности лидерства и т.д. В процессе исследования выдвигались разнообразные идеи, предложения, касающиеся содержания показателей системы. Например, рассматривалась возможность включения показателей создания стоимости для акционеров, производительности и качества, однако в процессе апробирования исследователи пришли к выводу, что самой оптимальной является многофункциональная система оценки деятельности организации, которая в итоге получила название «Сбалансированная система показателей» и включила в себя четыре главные составляющие: финансовую, клиентскую, внутреннюю и составляющую обучения и развития [14].

Они назвали свою разработку «Balanced Scorecard» (BSC), чтобы подчеркнуть сбалансированность («Balanced») системы, которая должна быть измеримой при помощи системы показателей («Scorecard»).

Авторы системы отмечают: «ССП сохраняет традиционные финансовые параметры, которые отражают исторический аспект уже свершившихся событий. Это несомненно важно для предприятий промышленной эпохи, для которых инвестиции в долгосрочные потенциальные возможности и взаимоотношения с клиентами не были определяющими с точки зрения

достижения успеха. Однако такие финансовые критерии не годятся для управления и оценки деятельности компаний в век информации, которая направлена на создание стоимости посредством инвестирования в клиентов, поставщиков, работников, производство, технологию и инновационные проекты. ССП дополняет систему финансовых параметров уже свершившегося прошлого системой оценок перспектив» [14].

Глобальная цель ССП включает ряд подцелей:

- создание системы управления предприятием, которая позволит планомерно реализовывать стратегические планы и контролировать реализацию стратегии с помощью ключевых показателей эффективности;
- создание показателей деятельности менеджеров более высокого уровня, включающих в интегрированном виде задачи и показатели управляющих более низкого уровня организационно-функциональной структуры;
- обеспечение реализации стратегии регулярной деятельностью всех подразделений, управляемой с помощью планирования, учета, контроля и анализа сбалансированных показателей, а также мотивации персонала на их достижение;
- устранение разрыва между целями предприятия и их операционной реализацией, а также оперативное реагирование на изменения;
- оценка успешности любого затратного проекта;
- привязка цели предприятия к деятельности всего персонала.

Суть системы заключается в формулировании стратегии в нескольких перспективах, постановке стратегических целей и измерении степени достижения данных целей при помощи показателей. Слово «сбалансированный» в названии методологии означает одинаковую важность всех показателей.

Эффективность сбалансированной системы показателей зависит от качества ее внедрения. Внедрение ССП на предприятии целесообразно проводить поэтапно, что позволит создать концепцию менеджмента, обеспечивающую успешную реализацию стратегии [12].

Этапы при внедрении сбалансированной системы показателей [29]:

1 Создание организационных условий для внедрения.

На данном этапе руководство должно определить для каких организационных единиц разрабатывается система. Решается задача разработки общей сбалансированной системы нормированных показателей на уровне управляющих. В дальнейшем необходимо создать дополнительные системы для всех подразделений, поскольку чем больше подразделений управляются стратегически с помощью единой ССП, тем лучше можно каскадировать важные цели с верхнего уровня на нижние.

Важным мероприятием на данном этапе является выбор стратегических направлений, так называемых перспектив ССП. Рассмотрение различных перспектив при формировании и реализации стратегии является характерной чертой концепции сбалансированной системы показателей и ее ключевым элементом.

Авторы ССП предложили четыре основных направления оценки эффективности, отвечающие на самые значимые для успешной деятельности предприятия вопросы: финансы, клиенты, внутренние бизнес-процессы, обучение и развитие (приложение Е) [29].

2 Проведение стратегического анализа.

Тесная связь процессов разработки или переработки стратегии с ССП осуществлялась в ходе стратегического планирования на последующие периоды. Одновременно производится увязка ССП с процессом согласования целей и развития организации.

Результат этапа обеспечивает единое понимание стратегии, а также является исходным пунктом для постоянного мониторинга внедрения стратегии.

3 Фильтрация и согласование целей.

Система обеспечит руководство информационной базой для проведения анализа и принятия решений. С помощью ССП руководители смогут контролировать достижение определенных стратегических целей и

использовать систему как основной инструмент, постоянно используя и корректируя ее в режиме реального времени. Основная задача фильтрации заключается в исключении из системы целей, которые не являются стратегическими и могут быть достигнуты простым путем. Цели, полученные в результате такого отбора, ложатся в основу главной стратегической карты компании и определяют количество важных аспектов бизнеса в данной карте.

Соединение стратегических целей компании выявляет причинно-следственные взаимосвязи между ними, что позволяет начинать процесс составления главной стратегической карты, которая содержит описания стратегических целей предприятия во всех значимых аспектах бизнеса, а также индикаторов, причинно-следственных связей, плановых показателей и мероприятий.

4 Отбор и нормирование показателей, характеризующих достижение целей.

Показатели, отобранные на данном этапе, становятся ключевыми факторами успеха. Они служат измерителями степени достижения стратегических целей. Задачей менеджмента является отбор таких показателей ССП, которые могут быть нормированы, что позволит дополнить разработанную стратегическую карту предприятия индикаторами, соответствующими каждому из стратегических направлений предприятия.

Показатель представляет собой измеритель степени достижения стратегической цели. Использование показателей призвано конкретизировать разработанную в ходе стратегического планирования систему целей и сделать разработанные цели измеримыми. Показатели можно идентифицировать только тогда, когда существует ясность в отношении целей [28].

5 Установление связей и разработка интегральных показателей эффективности.

Процесс установления устойчивых причинно-следственных связей между показателями, формирующими структуру системы, представляет собой балансирование показателей. В рамках процедуры формируются гипотезы

относительно того, каким образом достижение целевых значений одних показателей влияет на достижение целевых значений других показателей, и определяются относительно избыточные показатели.

Наличие гипотез о стратегических связях может быть выявлено на основании:

- очевидности логической взаимосвязи между показателями;
- существования функциональной взаимосвязи между показателями, которую можно описать математически.

Конечным результатом всех действий должна стать ведомость измерений стратегической карты. Она содержит описание целей, индикаторов, показателей, методик измерений и мероприятий, характеризующих достижение целей.

6 Мотивация персонала.

Достижение целей в большинстве своем определяется качеством работы каждого сотрудника предприятия. Таким образом, в ходе внедрения сбалансированной системы показателей стоит задача мотивирования персонала на решение стратегических целей. ССП позволяет построить четкую и понятную персоналу систему финансовой мотивации, выраженную в создании дополнительных составляющих заработной платы – специальных бонусов, которые определяются степенью достижения стратегических целей.

7 Обеспечение последовательного использования сбалансированной системы показателей.

Для того чтобы обеспечить долгосрочную реализацию стратегии, сформулированной в сбалансированной системе показателей, и гарантировать соответствующую компетенцию внутри организации, необходимо интегрировать ССП в систему менеджмента.

Для эффективной интеграции системы сбалансированных показателей необходимы [16]:

- контроллинг, с помощью которого проверяется последовательное внедрение стратегических мероприятий системы;

- интеграция системы в стратегическое и оперативное планирование для последовательной ее адаптации к новой стратегии в годовое планирование и бюджетирования;

- интеграция в систему отчетности для обеспечения текущего мониторинга достижения целей.

Схема внедрения сбалансированной системы показателей на предприятии представлена на рисунке (приложение Ж) [13].

Важной задачей внедрения сбалансированной системы показателей является создание подходящей поддержки на основе информационных технологий. Для этого в настоящий момент существует множество программных средств, как в виде самостоятельных пакетов, так и в виде модулей известных управленческих систем. При этом для внедрения ССП не всегда имеется необходимость приобретать специальное программное обеспечение. Как правило, интегрированные информационные системы предприятий, работающие с программным обеспечением, без особых затрат позволяют получать ежеквартальные (ежемесячные, ежедневные) отчеты по показателям ССП, поскольку внутри существующего на рынке программного обеспечения уже заложены свойства, которые необходимы для построения и контроля ССП [28].

Проанализировав множество литературы [5, 12, 14, 16, 28, 29], можно сделать вывод, что нет сбалансированной системы показателей, которая смогла бы помочь дать полную оценку деятельности предприятий, учитывая специфику сферы ЖКХ. В настоящей работе предлагается адаптация концепции ССП для формирования комплексной оценки деятельности предприятий сферы жилищно-коммунального хозяйства.

За основу сбалансированной системы показателей взята система, предложенная Нортоном, который выделяет такие направления, как «Финансы», «Клиенты», «Внутренние бизнес-процессы» и «Обучение и развитие».

В ходе исследования сделана попытка определения обобщенных целей, на достижение которых должны быть направлены силы предприятий, осуществляющих свою деятельность на рынке жилищно-коммунальных услуг (таблица 2.5).

Таблица 2.5 – Стратегическая карта целей предприятия сферы ЖКХ

Направление	Цель
Финансы	Рост прибыли и рентабельности Расширение ассортимента оказываемых услуг Относительное снижение издержек
Клиенты	Сохранение и увеличение клиенткой базы Рост удовлетворённости жителей жилищно-коммунальными услугами
Внутренние бизнес-процессы	Снижение длительности производственного процесса Рост производительности труда Совершенствование технологий
Обучение и развитие	Рост удовлетворенности работников условиями труда Рост профессионализма и квалификации работников

Учитывая специфику ЖКХ, в каждом из четырех основных направлений сбалансированной системы показателей сгруппированы элементы, которые могут с той или иной степенью точности и объективности характеризовать деятельность предприятий сферы ЖКХ, а также помогут определить пути достижения поставленных целей.

Предприятие, собирающееся разработать ССП по методике Нортон и Каплана, весь набор ключевых показателей должна разработать само. Внешние консультанты не могут предоставить готовый набор показателей, так как показатели должны отражать все особенности деятельности предприятия: как оно конкурирует, в чем специфика рынка, на котором оно работает, какими уникальными технологиями обладает, какова компетенция его сотрудников. То есть универсального набора ключевых показателей не существует, для каждого предприятия набор будет индивидуален.

Максимальное количество обобщенных показателей в любой организации – примерно 20. Ни один человек не сможет постоянно и систематически отслеживать и контролировать больше 20 различных переменных.

По методике разработанной Группой компаний «Современные технологии управления», оптимальным соотношением числа показателей для целей каждой из перспектив на стратегической карте является соотношение [29]:

- финансы – 4-5 показателей (22%);
- клиенты – 4-5 показателей (22%);
- внутренние бизнес-процессы – 8-10 показателей (34%);
- обучение и развитие – 4-5 показателей (22%).

Без наличия целевых значений показатели, разработанные для измерения стратегических целей, не имеют смысла.

Как отмечают аналитики TDWI, очень часто компании не могут правильно определить ключевые показатели эффективности потому, что у них отсутствует четкое разделение процессов на основные и второстепенные. В результате, становится весьма проблематично выделить ключевые показатели из полного набора показателей эффективности. Как следствие, происходит мониторинг не столь значимых показателей, выполняется существенный объем работы, не приводящий к каким-либо определенным результатам [19].

Выделяют следующие критерии для определения ключевых показателей результативности: отражение степени отражения цели, интерпретация/мотивация, ответственность, динамичность, измеримость, наличие данных, экономичность (приложение И) [13].

В данной работе для предприятий сферы жилищно-коммунального хозяйства показатели отбирались в соответствии с критериями выбора ключевых показателей результативности в ССП, а именно: отражение степени достижения цели, интерпретация (мотивация), ответственность, динамичность, измеримость, наличие данных, экономичность.

Направление «Финансы».

Финансовые показатели сохранены в ССП, поскольку они оценивают экономические последствия предпринятых действий и являются индикаторами соответствия стратегии предприятия, ее осуществления и воплощения общему

плану усовершенствования предприятия в целом. Как бы ни доказывали важность рыночной ориентации предприятия и совершенства внутренних процессов, но собственника всегда в первую очередь будут интересовать показатели финансовой отдачи на вложенные средства.

Целями в данном направлении могут выступать:

- увеличение прибыли и рентабельности;
- относительное снижение издержек;
- расширение ассортимента оказываемых жилищно-коммунальных услуг.

В таблице К.1 приведены существующие общие и с учетом специфики деятельности сферы ЖКХ показатели направления «Финансы» (приложение К).

Отбор показателей в ССП направление «Финансы» с помощью критериев выбора ключевых показателей проведен в таблице К.2 (приложение К).

Выбором в систему сбалансированных показателей, разрабатываемую для проведения анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ, а также для достижения поставленных целей данного блока, послужили показатели, представленные в таблице 2.6.

Таблица 2.6 – Показатели сбалансированной системы показателей направления «Финансы» для предприятий сферы ЖКХ

Наименование показателя	Формула	Единица измерения	Условные обозначения
1 Выручка с 1 кв.м. обслуживаемых квартир (ВРs)	$ВРs = ВР / Sок$	тыс.руб.	ВР – выручка от оказанных услуг, тыс.руб.; Sок – площадь обслуживаемых квартир, кв.м.
2 Прибыль с 1 кв.м. обслуживаемых квартир (ПРs)	$ПРs = (ВР - СС) / Sок$	тыс.руб.	СС – себестоимость оказанных услуг, тыс.руб.
3 Прибыль от реализации отдельного вида услуг (Пру)	$Пру = Вру - Ссу$	тыс.руб.	Вру – выручка от реализации отдельного вида услуг, тыс.руб.; Ссу – себестоимость реализации отдельного вида услуг, тыс.руб.
4 Рентабельность отдельного вида услуг, (Ry)	$Ry = Пру / Ссу * 100$	%	
5 Комплексный показатель эффективности по финансам	$Эфин = (ТР ВРs + ТР ПРs + ТР Пру + ТР Ry) / 4$	%	ТР ВР, ТР ПРs, ТР Пру, ТР Ry - темпы роста показателей, %.

Комплексный показатель сравнивается со значение – 100%.

Направление «Клиенты».

Клиентская составляющая в ССП рассматривается менеджерами как потребительская база и сегмент рынка, в которых конкурирует данное предприятие, а также как показатели результатов его деятельности в целевом сегменте рынка.

Возможные показатели направления «Клиенты» рассмотрены ниже в таблице Л.1 (приложение Л).

Клиентская составляющая позволяет менеджерам сформулировать стратегию, ориентированную на потребителя и целевой сегмент рынка, таким образом, чтобы в будущем она обеспечила исключительную доходность [14].

В направлении «Клиенты» системы сбалансированных показателей для предприятий сферы ЖКХ рассматриваются собственники квартир и приравненные к ним лица.

Целями в направлении выступают: повышение удовлетворенности клиентов, сохранение клиентской базы и увеличение числа клиентов.

В таблице Л.2 проведем анализ для отбора показателей направления «Клиенты» по соответствию критериям выбора ключевых показателей эффективности (Приложение Л). Из общей совокупности представленных показателей выбором в планируемую систему сбалансированных показателей послужили показатели таблицы 2.7.

Таблица 2.7 – Показатели сбалансированной системы показателей направления «Клиенты» для предприятий сферы ЖКХ

Наименование показателя	Формула	Единица измерения	Условные обозначения
1 Доля рынка (Др)	$Др = V_n / V_{общ} * 100$	%	V_n – общий объем оказанных услуг рынка ЖКХ, тыс.руб.; $V_{общ}$ – объем оказанных услуг предприятия, тыс.руб.
2 Коэффициент привлечения новых клиентов (жителей) (Кнж)	$Кнж = \frac{Ж_{нов}}{Ж_n}$		$Ж_{нов}$ – новые клиенты (жители), чел.; $Ж_n$ – клиенты (жители) на начало периода, чел.
3 Удельный вес недовольных	$\overline{Ж}_{\%нед} =$	%	$\overline{Ж}$ – среднее количество

Окончание таблицы 2.7

Наименование показателя	Формула	Единица измерения	Условные обозначения
жителей ($J_{\%нед}$)	$J_{нед} / Ж * 100$		жильцов, чел. Жнед – клиенты (жители) недовольные оказанными услугами, чел.
4 Среднее количество жалоб на 1 клиента (жителя) ($J_{ал1}$)	$J_{ал1} = J_{ал} / Ж$	шт.	Jал – количество поступивших жалоб, шт.
5 Время реагирования на жалобы клиентов	Вреаг	Часы (дни)	
6 Комплексный показатель эффективности по клиентам	$Экл = (TR Др + TR Кнж + 10000 / TR Ж_{нед} + 10000 / TR J_{ал1} + 10000 / TR Вреаг) / 5$	%	TR Др, TR Кнж – темпы роста показателей, %; 10000 / TR Жнед, 10000 / TRJал1, 10000 / TRВреаг. – темпы роста обратных показателей.

Комплексный показатель эффективности по клиентам стоит оценивать сравнивая его со 100%.

Направление «Внутренние бизнес-процессы».

Показатели данного блока должны давать ответ менеджерам на вопрос, какие бизнес-процессы должна выполнять организация для удовлетворения потребностей потребителя, насколько хорошо работает компания, т.е. определить те бизнес-процессы, которые необходимо совершенствовать и развивать для создания устойчивого конкурентного преимущества в определенных предприятием бизнес-сегментах.

В таблице М.1 определены возможные общие и с учетом специфики сферы ЖКХ показатели направления бизнес-процессов (приложение М).

Отбор показателей в соответствии с критериями выбора ключевых показателей эффективности представлен в таблице М.2. Также показатели должны соответствовать поставленным целям, заключающихся в снижении длительности производственного процесса, роста производительности труда и совершенствование технологий (приложение М).

Составляющая внутренних бизнес-процессов выявляет два фундаментальных различия между традиционным подходом и системой

сбалансированных показателей в оценке деятельности предприятия. При традиционном подходе делается попытка контролировать и совершенствовать существующие процессы, причем этот подход может даже включать качественные и временные критерии. Концепция традиционного подхода заключается в улучшении уже существующего бизнес-процесса. Система, как правило, формулирует абсолютно новые бизнес-процессы, с помощью которых предприятие стремится достичь совершенства, решая финансовые задачи и исполняя пожелания всех потребителей.

Второе отличие состоит в том, что система сбалансированных показателей рассматривает инновационные процессы как неотъемлемую часть внутренних бизнес-процессов. Характерной чертой традиционного подхода является предоставление имеющихся услуг имеющемуся клиенту. Налицо попытка контролировать и совершенствовать существующие операции, создающие короткую стоимостную цепочку, которая начинается в момент получения заказа от существующего клиента на существующую услугу и заканчивается оказанием ему этой услуги.

Однако движущие факторы долговременного финансового успеха могут стать условием создания совершенно новых услуг, которые удовлетворят возникающие потребности настоящих и будущих клиентов. Инновационные процессы и длинная цепочка создания стоимости являются для многих предприятий более мощными стимулами для достижения финансового успеха, чем краткосрочный операционный цикл. Для таких предприятий способность успешно управлять процессами развития новых услуг в течение пусть даже нескольких лет или развивать возможности завоевания новых категорий клиентов может оказаться значительно более важной для будущего успеха, чем эффективное управление настоящим операционным процессом [16].

Направление «Внутренние бизнес-процессы» с учетом рынка жилищно-коммунальных услуг включают показатели, отобранные с помощью критериев выбора, изображены в таблице 2.8.

Таблица 2.8 – Показатели сбалансированной системы показателей направления «Внутренние бизнес-процессы» для предприятий сферы ЖКХ

Наименование показателя	Формула	Единица измерения	Условные обозначения
1 Техническая вооруженность труда (Кт.в.)	$Кт.в. = \text{Фа} / \text{Чрп}$		Фа – среднегодовая стоимость активной части основных производственных фондов, тыс.руб.; Чрп – численность работников основного производства, чел.
2 Производительность труда работника основного производственного процесса (ПТп)	$ПТп = \text{ВР} / \text{Чп}$	тыс.руб.	ВР – выручка оказанных услуг, тыс.руб.; Чп. – среднесписочная численность работников основного производственного процесса, чел.
3 Средняя длительность производственного процесса (Пп)	$Пп = 460 / \text{Уоказ.}$	Мин.	460 мин (8 часов) – длительность рабочего дня; Уоказ. – количество оказанных услуг, шт.
4 Удельный вес оказываемых услуг, выполненных в срок (У%срок)	$У\%срок = \text{Усрок} / \text{У} * 100$	%	Усрок – количество оказанных услуг в срок, шт.
5 Удельный вес обеспеченности МКД детскими/спортивными площадками (Пл%)	$Пл\% = \text{Пл} / \text{МКД} * 100$	%	Пл – количество детских/спортивных площадок, шт.; МКД – количество обслуживаемых домов, шт.
6 Удельный вес аварийных вызовов (Уд.в.ав)	$Уд.в.ав = \text{Вав} / \text{В} * 100$	%	В – поступившие вызовы, шт.; Вав – поступившие аварийные вызовы, шт.
7 Количество работников на площадь квартир (Чрпс)	$Чрпс = \text{Чрп} / \text{Сок}$	чел./кв.м.	
8 Комплексный показатель эффективности по внутренним бизнес-процессам (Кб/п)	$К \text{ б/п} = (\text{ТР Кт.в.} + \text{ТР ПТп} + 10000 / \text{ТР Пп} + \text{ТР У\%срок} + \text{ТР Пл\%} + 10000 / \text{ТР Уд.в.ав.} + 10000 / \text{ТР Чрпс}) / 7$	%	ТР Кт.в., ТР ПТп, ТР У%срок, ТР Пл% – темпы роста показателей, %; 10000 / ТР Пп, 10000 / ТР Уд.в.ав., 10000 / ТР Чрпс – темпы роста обратных показателей, %.

Как и предыдущих направлениях, комплексный показатель эффективности по бизнес-процессам необходимо сравнить со 100%.

Направление «Обучение и развитие».

Четвертая составляющая сбалансированной системы показателей эффективности определяет инфраструктуру, которую надлежит создать, чтобы обеспечить долговременный рост и совершенствование. Направление позволяет описать способность предприятия к обучению и росту.

В таблице Н.1 рассмотрены возможные показатели направления как общие, так и с учетом специфики сферы жилищно-коммунального хозяйства (приложение Н).

Целями данного блока является рост удовлетворенности работников условиями труда и повышение профессионализма и квалификации работников.

Отбор финансовых показателей блока «Обучение и развитие» в соответствии с критериями выбора ключевых показателей эффективности представлен в таблице Н.2 (приложение Н).

Для ССП выбрали следующие показатели, которые смогут отразить существующую картину предприятия сферы ЖКХ (таблица 2.9).

Таблица 2.9 – Показатели сбалансированной системы показателей направления «Обучение и развитие» для предприятий сферы ЖКХ

Наименование показателя	Формула	Единица измерения	Условные обозначения
1 Коэффициент текучести кадров ($K_{\text{тк}}$)	$K_{\text{тк}} = \text{Чув} / \text{Ч} * 100$	%	Ч – среднесписочная численность работающих, чел.; Чув – численность уволившихся, чел.
2 Удельный вес квалифицированных работников ($\text{Ч}\%_{\text{кв}}$)	$\text{Ч}\%_{\text{кв}} = \text{Ч}_{\text{кв}} / \text{Ч} * 100$	%	$\text{Ч}_{\text{кв}}$ – численность квалифицированных работников, чел.
3 Удельный вес затрат на обучение и повышение квалификации работников (Уд.в.з_0)	$\text{Уд.в.з}_0 = \frac{\text{Зобуч}}{\text{З}} * 100$	%	З – затраты, тыс.руб.; Зобуч – затраты на обучение работников, тыс.руб.
4 Соотношение темпов роста производительности труда и средней заработной платы ($\text{К}_{\text{пт/зп}}$)	$\text{К}_{\text{пт/зп}} = \frac{\text{ТР ПТ}}{\text{ТР ЗП}}$		ТР ПТ – темп роста производительности труда, % ТР ЗП – темп роста средней заработной платы, %
5 Уровень удовлетворенности работников условиями труда (Уд.раб.)	анкетирование	баллы	

Окончание таблицы 2.9

Наименование показателя	Формула	Единица измерения	Условные обозначения
6 Комплексный показатель эффективности по обучению и развитию	$Ko/p = (10000 / TP_{Ктк} + TP_{Ч\%кв.} + 10000 / TP_{Уд.в.зо} + TP_{Кпт/зп} + TP_{Уд.раб.}) / 5$	%	$TP_{Ч\%кв.}$, $TP_{Кпт/зп} + TP_{Уд.раб.}$ – темпы роста показателей, %; $10000 / TP_{Ктк}$, $10000 / TP_{Уд.в.зо}$ – темпы роста обратных показателей, %.

Уровень удовлетворённости работников условиями труда на предприятии определяется с помощью индексного метода оценки удовлетворенности персонала трудом. Среди работников проводится анкетирование. При разработке анкеты для оценки уровня удовлетворенности персонала работой в качестве вариантов ответов на вопросы использовались шкалы семантической дифференциации, где на каждый вопрос, уточняющий удовлетворенность респондента тем или иным параметром его работы, предлагается нечетное число ответов, которые описывают уровни удовлетворенности и неудовлетворенности работника запрашиваемым параметром трудовой жизни. Результаты анкетирования систематизируются в таблицу.

На основании ответов респондентов рассчитывается индекс удовлетворенности персонала (I_y) по формуле [17]

$$I_y = \frac{(+2) * N_1 + (+1) * N_2 + (0) * N_3 + (-1) * N_4 + (-2) * N_5}{N}, \quad (19)$$

где (+2), (+1), (0), (-1), (-2) – баллы по шкале удовлетворенности;

N_1 – количество респондентов, выбравших ответ «Полностью удовлетворен»;

N_2 – количество респондентов, выбравших ответ «Скорее удовлетворен, чем нет»;

N_3 – количество респондентов, выбравших ответ «Не знаю»;

N_4 – количество респондентов, выбравших ответ «Скорее неудовлетворен, чем удовлетворен»;

N_5 – количество респондентов, выбравших ответ «Совершенно неудовлетворен»;

N – общее количество респондентов, ответивших на вопрос.

После выбора необходимых показателей, которые будут включены в систему сбалансированных показателей для предприятий сферы жилищно-коммунального хозяйства, стоит отметить преимущества и недостатки использования ССП.

Выгоды использования сбалансированной системы показателей анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия состоят в следующем:

- глубокое понимание бизнеса во всех взаимосвязях внутренних и внешних процессов;
- стратегическая направленность бизнес-активности всех подразделений и работников;
- увеличение темпов достижения стратегических целей;
- целенаправленное сосредоточенное распределение всех ресурсов;
- оценка эффективности управленческих решений в рамках стратегии предприятия;
- понимание сотрудниками стратегических целей предприятия и своих персональных задач по их достижению;
- улучшение взаимодействия сотрудников и подразделений;
- получение ключевой бизнес-информации в обобщенном систематизированном виде, доступном для понимания;
- повышение мотивации работников за счет ясности персональных целей и задач.

По существу ССП становится единым стержнем, объединяющим жизненно важные операции предприятия. Такая интеграция позволяет корпоративным пользователям применять сбалансированные системы

показателей для управления все сокращающимися производственными циклами и сохранять конкурентоспособность компании на высоком уровне.

Наряду с очевидными преимуществами можно увидеть ряд недостатков данной системы: нет средства оценки, размытость внедрения, отсутствие быстрых результатов, трудность оценки важности ключевых показателей, не реализованы принципы ответственности за общий результат и разрешения конфликтных ситуаций, концепция ориентирована на управление активами, а не на их финансирование.

Также, одной из ключевых проблем на пути внедрения ССП является сопротивление изменениям. После разработки ССП нередко проект откладывается в сторону, и компания продолжает жить по-старому. Такое поведение отчасти объясняется тем, что введение четких показателей способно отсеять эффективных менеджеров от неэффективных.

Кроме того, для того чтобы ССП служила инструментом управления, необходимы контроль над ходом реализации стратегии, оценка промежуточных результатов и внесение корректировок в деятельность компании. Эти мероприятия требуют времени, особенно на этапе, когда система только внедряется и процедуры еще не отработаны. По этим причинам нередко бывают ситуации, когда процесс внедрения ССП заканчивается на этапе утверждения документов [12].

Стоит отметить, что эффект от внедрения сбалансированной системы показателей не является быстрым. Эффект от внедренной системы ССП наступает не сразу, а через 3-9 месяцев. Такая задержка может быть связана с тем, что при разработке причинно-следственных связей и показателей руководители могли опираться на свое собственное суждение и неточно определили правильность этих показателей. Второй причиной задержки получения результата может быть недостаток данных, необходимых для исчисления разработанных показателей на первых этапах реализации системы. Чаще всего нехватка данных ощущается в рамках блоков «Клиенты» и «Обучение и развитие». И третья причина заключается в том, что многие

менеджеры в целях достижения скорейшего результата направляют все силы на улучшение краткосрочных показателей, что приводит к расхождению с долгосрочными целями [16].

Одна из основных сложностей внедрения ССП в российских компаниях – особенности русского менталитета. Это, как правило, затрагивает финансовую деятельность, работу с клиентами, специфику организации внутренних и внешних бизнес-процессов, а также обучение сотрудников.

Но все же при всех своих недостатках данная концепция пользуется большой популярностью и эффективностью у ведущих мировых и российских предприятий. Но при этом всегда нужно помнить, что в принципе нельзя управлять ни результатами, ни процессами. Управлять можно людьми, которые решают соответствующие задачи.

Показатели сбалансированной системы показателей для предприятий сферы ЖКХ являются основой для проведения анализа финансово-хозяйственной деятельности. Учитывая специфику ЖКХ, в каждом из четырех основных направлений сбалансированной системы показателей сгруппированы элементы, которые могут с той или иной степенью точности и объективности характеризовать деятельность предприятий сферы ЖКХ, а также помогут определить пути достижения поставленных целей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Жилищно-коммунальное хозяйство – сложная социально-экономическая система, обеспечивающая жизнь и работу населения, а также предприятий различных отраслей народного хозяйства необходимыми ресурсами.

Переход к реальным рыночным отношениям в ЖКХ медленнее, чем в других сферах, что привело к нынешней кризисной ситуации. Техническое состояние коммунальной инфраструктуры характеризуется уровнем износа, превышающим 60%, низким коэффициентом полезного действия мощностей и большими потерями энергоносителей. Уровень обеспеченности россиян жильем пока остается недостаточным по сравнению с развитыми странами. В отличие от многих стран, в России ЖКХ является убыточным сектором экономики. Изношенность жилищного фонда и коммунальной инфраструктуры, высокая себестоимость производства, дотационность отрасли обуславливают непривлекательность сферы для частных инвестиций. Создание условий для притока частных инвестиций могло бы кардинально изменить финансовое положение отрасли в долгосрочной перспективе. Такая ситуация требует особого внимания, тщательного анализа и соответствующих организационно-экономических мер, способных коренным образом изменить положение дел в сфере ЖКХ.

В связи со значимостью отрасли ЖКХ в жизнедеятельности населения приобретает особое значение диагностика финансово-хозяйственного состояния предприятий сферы для принятия необходимых мер по улучшению платежеспособности, финансовой устойчивости.

В условиях конкуренции и стремления предприятий к максимизации прибыли анализ финансово-хозяйственной деятельности является неотъемлемой функцией управления. Этот аспект управления предприятием становится наиболее значимым в настоящее время, так как практика функционирования рынка показывает, что без анализа финансово-

хозяйственной деятельности предприятие не может эффективно функционировать.

Принятие обоснованных управленческих решений невозможно без предварительного проведения всестороннего, глубокого анализа деятельности предприятия. Результаты анализа хозяйственной деятельности способствуют установлению обоснованных величин плановых показателей и различных нормативов, повышению эффективности деятельности организаций, наиболее рациональному и эффективному использованию основных фондов и ресурсов предприятия, устранению излишних издержек и потерь. При анализе финансовых результатов деятельности организации устанавливаются причины убытков, намечаются пути устранения этих причин, изучается влияние отдельных факторов на величину прибыли, делаются рекомендации по максимизации прибыли за счет использования выявленных резервов ее роста и намечаются пути их использования.

Изучение литературы, связанной с анализом деятельности предприятий сферы ЖКХ, повлекло вывод, о том, что практически не существует полноценных методик анализа, позволяющих дать реальную оценку деятельности предприятий данной сферы. Отсюда вытекает необходимость разработки новых методик либо адаптация уже существующих.

Первым шагом к совершенствованию существующих методических основ анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ выступает адаптация методики экспресс-анализа хозяйственной деятельности, разработанной на кафедре «Бухгалтерского учета, анализа и аудита» Торгово-экономического института Сибирского Федерального университета. А одним из результатов является дополнение показателей эффективности хозяйственной деятельности выручкой с 1 кв.м. обслуживаемых квартир.

Следующим положением научной новизны выступает адаптация концепции сбалансированной системы показателей для формирования комплексной оценки деятельности предприятий сферы жилищно-коммунального хозяйства.

За основу сбалансированной системы показателей взята система, предложенная Нортонем, в которой выделены такие направления, как «Финансы», «Клиенты», «Внутренние бизнес-процессы» и «Обучение и развитие». В ходе исследования сделана попытка определения обобщенных целей, на достижение которых должны быть направлены силы предприятий, осуществляющих свою деятельность на рынке жилищно-коммунальных услуг. Также, учитывая специфику ЖКХ, в каждом из четырех основных направлений сбалансированной системы показателей сгруппированы элементы, которые могут с той или иной степенью точности и объективности характеризовать деятельность предприятий данной сферы, а также помогут определить пути достижения поставленных целей. Показатели сбалансированной системы показателей для предприятий сферы ЖКХ являются основой для проведения анализа финансово-хозяйственной деятельности.

С помощью разработанных элементов анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятий сферы ЖКХ был проведен анализ предприятия ООО «СанРем», осуществляющее свою деятельность на территории города Красноярска.

Проведенный анализ организационно-экономической характеристики предприятия «СанРем» показал, что на предприятии наблюдается сокращение объема деятельности, сочетающееся с экстенсивным типом использования ресурсов, то есть оценка хозяйственной деятельности неудовлетворительная: сокращение объема хозяйственного оборота связано со снижением интенсивности использования ресурсов в условиях увеличения их объема, что негативно отражается на прибыли, обуславливая относительный перерасход расходов.

Общее уменьшение эффективности хозяйствования связано с уменьшением экономической отдачи средств, авансированные в основные фонды. Предприятие в течение рассматриваемого периода приобретает объекты основных средств. Следовательно, предприятие совершенно не эффективно

использовало основные средства и вызвано это тем, что темп роста основных фондов опережает темп роста выручки.

Следует отметить снижение эффективности использования трудовых ресурсов, в том числе уменьшении на 15,2% производительности труда работающего и уменьшении на 17,8% производительности труда работника основного производства при увеличении штата на 4 человека. Еще негативным моментом является то, что среднегодовая заработная плата одного работающего на этом фоне выросла на 24%, что показывает складывающийся на предприятии относительный перерасход средств по оплате труда в размере 2261,5.

Увеличение выручки с 1 кв.м. площади обслуживаемых квартир на 50 рублей свидетельствует о повышении эффективности обслуживания квартир. И при этом же произошло снижение средней площади обслуживаемых квартир на 32,74 кв.м. или на 6,6%.

Комплексный показатель эффективности хозяйствования ООО «СанРем» составил 80,8%, здесь следует сделать вывод о снижении эффективности использования ресурсного потенциала. Сопоставив значение комплексного показателя эффективности хозяйствования с темпом роста выручки оказываемых услуг, проведем оценку типа использования ресурсного потенциала.

Согласно данным анализа финансовых результатов организации, отчетный год деятельности «СанРем» завершился формированием положительного конечного финансового результата в сумме 62 тыс. руб. Темп роста выручки выше темпа роста прибыли и ниже темпов роста активов, что соответственно означает отсутствие роста рентабельности и снижение эффективности использования активов. Чистая прибыль сократилась на 529 тыс.руб. Динамика конечного финансового результата можно оценить крайне отрицательно, поскольку, рентабельность продаж по чистой прибыли сократилась с 2,27% до 0,25%.

Комплексный показатель деловой активности в отчетном году составил 8,6%, это говорит о неэффективном использовании ресурсов предприятия.

Проведенный анализ на основе разработанной сбалансированной системы показателей показал следующие негативные результаты.

В направлении «Финансы» наблюдаются: снижение эффективности хозяйствования и деловой активности; уменьшение финансовой отдачи оборота от основного вида деятельности; сокращение чистой прибыли предприятия и рентабельности оказываемых услуг; рост финансовой зависимости предприятия.

В направлении «Клиенты»: снижение доли рынка предприятия; рост удельного веса жителей недовольных оказанными услугами; увеличение количества жалоб.

В направлении «Внутренние бизнес-процессы» наблюдается: рост удельного веса поступающих аварийных вызовов; снижение производительности труда работников предприятия.

В результате проведенного исследования направления «Обучение и развитие» были выявлены следующие моменты: рост текучести кадров; снижение удельного веса квалифицированных работников; рост удельный веса затрат на обучение и повышение квалификации работников; необоснованный рост заработной платы работников; низкий уровень удовлетворённости работников условиями труда.

Для изменения сложившейся ситуации, в первую очередь, стоит сократить расходы путем ускорения предоставления услуг вследствие улучшения качества, расширения набора услуг, предлагаемых потребителям. Также повышение производительности труда путем его механизации и автоматизации, а также лучшей организации производственного процесса оказания услуг.

Стоит направить силы на повышение качества жилищно-коммунальных услуг, оказываемых предприятием. Со стороны управляющей компании необходимо ужесточить контроль за подрядными организациями, какой

является ООО «СанРем». Для предприятия это несет за собой дополнительные расходы. Но здесь стоит ввести систему ответственности за тщательным соблюдением обязательных требований по использованию, сохранности и эксплуатации жилого фонда и сроками их исполнения. Также стоит рассмотреть в подробностях процесс оказания определенного вида услуг, что позволит выявить, чем именно недовольны жильцы. Например, для качественного улучшения услуги «благоустройство дворов детскими/спортивными площадками» необходимо скорректировать график ремонта малых архитектурных форм, услуги «вывоз жидких бытовых отходов» необходимо регулировать изменением характеристики «периодичность вывоза», услуги «уборка лестничных клеток» путем изменения времени начала работы уборщиков.

Для оптимизации финансовых результатов деятельности предприятия «СанРем» рекомендованы мероприятия, а именно: оптимизация штатного расписания предприятия для снижения расходов на оплату труда, отчислений на социальные нужды и сокращение потерь рабочего времени, способствующее росту производительности труда работников основного производственного процесса. Также рекомендована новая база информационных потоков предприятия с учетом разработанной системой сбалансированных показателей.

Экономические расчеты показали, что в случае реализации предложенных направлений наращивания экономического потенциала предприятия «СанРем» в будущем периоде имеется возможность увеличить размер общего финансового результата на 163,62 тыс.руб., что почти в 3 раза больше его значения, достигнутого в 2015 году.

Таким образом, проведенное исследование позволило разработать конкретные предложения по совершенствованию информационно-аналитического обеспечения финансово-хозяйственной деятельности предприятий ЖКХ в современных условиях функционирования.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1 Жилищный кодекс Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 29.12.2004 № 188-ФЗ (посл. ред. от 06.07.2016) // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

2 Положение по бухгалтерскому учету ПБУ 4/99 «Бухгалтерская отчетность организации» [Электронный ресурс] : утв. приказом М-ва финансов РФ от 06 июля 1999г. №43н (посл. ред. от 08.11.2010 №142н.) / Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

3 «Об утверждении государственной программы Красноярского края «Реформирование и модернизация жилищно-коммунального хозяйства и повышение энергетической эффективности» [Электронный ресурс] : Постановление Правительства Красноярского края от 30.09.2013 N 503-п // Справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>.

4 Администрация города Красноярска [Электронный ресурс]: официальный сайт. - Режим доступа: <http://www.admkrsk.ru>.

5 Браун, М. Г. Сбалансированная система показателей: на маршруте внедрения : пер. с англ. / М.Г. Браун; - Москва: Альпина Бизнес Букс, 2005. - 226 с.

6 Габрусь, Н. Управление многоквартирными домами [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://youhouse.ru/publik/1.php>.

7 Дуденков, Д.А. Учетно-аналитическое обеспечение управления финансовым состоянием предприятий жилищно-коммунального хозяйства : дис. ... канд. экон. наук / Дуденков Дмитрий Александрович. – Саратов, 2005. – 208 с.

8 Единый портал бюджетной системы Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://budget.gov.ru/budget/expenses>.

9 Жилищно-коммунальное обозрение [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.gkhpost.ru>.

10 ЖКХ в Красноярском крае [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://gkh24.ru>.

11 Законопроект о лицензировании в ЖКХ Госдума приняла в первом чтении [Электронный ресурс]: Информационное агентство Regnum. - 2014. - Режим доступа : <http://www.regnum.ru/news/fd-siberia/krasnoyarsk/1794202.html>.

12 Зильберман, А. Сбалансированная система показателей как средство управления / А. Зильберман // Консультант. – 2012. - №17. – С.28-35.

13 Игнатова, Т.В. Стратегический контроллинг как фактор устойчивого развития предприятий розничной торговли : дис. ... канд.экон.наук / Т. В. Игнатова ; Красноярский гос. торг.-эконом. институт. - Красноярск : Б. и., 2008. – 157 с.

14 Каплан, Р.С. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию : пер. с англ. / Р.С. Каплан, Д.П. Дейвид. - Москва : Олимп-Бизнес, 2003. 304 с.

15 Кондратьева, М. Н. Организация и управление жилищно-коммунальным хозяйством : учеб. пособие / М. Н. Кондратьева. – Ульяновск : УлГТУ, 2009. – 160 с.

16 Кононова, С.А. Формирование системы сбалансированных показателей как фактор стратегического развития предприятия / С.А. Кононова // Вестник Кемеровского гос. университета. - 2014. - № 4 (60). – С.120-124.

17 Консультация для HR-Менеджера: Как измерить удовлетворенность работников трудом? Есть ли простые практические методики? [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://kc-lab.com/ts/72.html>.

18 Косарева, Н. Как «очеловечить квадраты» / Н. Косарева, Т. Полиди, А. Пузанов, Е. Ясин // Эксперт. - 2015. - №15. С.100-109.

19 Критерии определения ключевых показателей эффективности / Клуб знатоков DATAWAREHOUSE, OLAP, XML [Электронный ресурс]. HR-Portal: Сообщество HR-Менеджеров. - Режим доступа: <http://hr-portal.ru/article/kriterii-opredeleniya-klyuchevyh-pokazateley-effektivnosti>

20 Леонтьева, М. С. Источники финансирования сферы ЖКХ как сдерживающий фактор повышения качества предоставляемых услуг / М.С. Леонтьева // Молодой ученый. - 2014. - №12. - С.152-154.

21 Лубенец, Г.А. Рыночные механизмы развития конкуренции в сфере жилищно-коммунального хозяйства / Г.А. Лубенец; Санкт-Петербург. гос. ун-тет сервиса и эк-ки. – Санкт-Петербург, 2011. – 35с.

22 Мохов, В.Г. Стратегические карты как инструмент управления капитализацией промышленного предприятия / В.Г. Мохов, Д.С. Лысенко // Вестник ЮУрГУ / Южно-Уральский государственный университет. – 2011. - № 21 (154). С.22-26.

23 О коммунальных услугах [Электронный ресурс]. Сайт «ТСЖ создание и управление». - Режим доступа: <http://nikgrib.ru/index.php/stati-obzory/339-o-kommunalnykh-uslugakh>.

24 ООО ГУК «Жилфонд» [Электронный ресурс]: Официальный сайт. - Режим доступа: krasguk.ru.

25 Опыт создания региональных управляющих компаний [Электронный ресурс]. Сайт «Лекс Консалтинг». - Режим доступа: <http://www.g-k-h.ru/directory/articles/158/5181/>

26 Отбор подрядных организаций для проведения капитального ремонта многоквартирных домов [Электронный ресурс]. Газета «ЖКХ Пост» - Режим доступа: <http://www.gkhpost.ru/informatsionnye-soobshcheniya/79-otbor-podryadnykh-organizatsij-dlya-provedeniya-kapitalnogo-remonta-mnogokvartirnykh-domov.html>.

27 Паспорт подпрограммы «Модернизация, реконструкция и капитальный ремонт объектов коммунальной инфраструктуры муниципальных образований Красноярского края» на 2014-2016 годы

[Электронный ресурс]: Официальный портал Красноярского края. - Режим доступа: <http://www.krskstate.ru>.

28 Процесс внедрения сбалансированной системы показателей на предприятии [Электронный ресурс]. Сайт «Студопедия». - Режим доступа: http://studopedia.ru/8_32825_protsest-vnedreniya-sbalansirovannoy-sistemi-pokazateley-na-predpriyatii.html.

29 Разработка сбалансированной системы показателей. Методика : метод. пособие / Группа компаний «Современные технологии управления», 2011. – 51с.

30 Рейтинг регионов по доле расходов населения на ЖКХ [Электронный ресурс]. Сайт «РИА Рейтинг». - Режим доступа: http://riarating.ru/regions_rankings/20150825/610668026.html.

31 Ряховская, А.Н. Конкуренция в ЖКХ: возможность и недопустимость внедрения / А.Н. Ряховская, К.Д. Памфилова // Международная научно-практическая конференция преподавателей, аспирантов и студентов : сборник трудов студентов / АНОВО "Институт экономики и антикризисного управления". - Москва, 2013. - С.115-123.

32 Савицкая, Г. В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия : учебник / Г. В. Савицкая. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2011 –288 с.

33 Сафонов, А.Л. Расходы населения на жилищно-коммунальные услуги [Электронный ресурс] / А.Л. Сафонов, Л.Г. Зубова, О.А. Антропова. - Режим доступа: http://www.survey-invest.com/rashody_naseleniya_na_zhilishno_kommunalnye_uslugi___analitika.

34 Служба строительного надзора и контроля Красноярского края [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.krasnadzor.ru>.

35 Содержание и особенности экономических отношений в отрасли жилищно-коммунального хозяйства [Электронный ресурс] : лекции по экономике. - Режим доступа: <http://kultura-socio.ru/lektsii-po-ekonomike-sotsialno-kulturnoj-sfery/133-soderzhanie-i-osobennosti-ekonomicheskix.htm>.

36 Соловьева, Н.А. Анализ результатов хозяйственно-финансовой деятельности коммерческой организации и ее финансового состояния: учеб. пособие / Н. А. Соловьева, Н. И. Коркина; Краснояр. гос. торг.-экон. ин-т. - 2-е изд., перераб. и доп. - Красноярск, 2007. - 125 с.

37 Соловьева, Н.А. Аналитические возможности бухгалтерской отчетности : учеб.пособие / Н.А. Соловьева; Сиб. федер. ун-т, Торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2015. – 113 с.

38 Тваури, Р.Г. Повышение качества услуг жилищно-коммунального хозяйства / Р.Г. Тваури, Е.Г. Чмышенко // ВЕСТНИК ОГУ. - 2014. - №8 (169). – С.30-36

39 Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Красноярскому краю [Электронный ресурс]: официальный сайт. Режим доступа: <http://www.krasstat.gks.ru/>

40 Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]: официальный сайт. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

41 Шеремет, А. Д. Комплексный анализ хозяйственной деятельности: учебник / А. Д. Шеремет. – Москва: Инфра-М, 2009. – 415 с.

42 Шилина, М. ЖКХ: тенденции информатизации / М.Шилина // «Intelligent Enterprise/Корпоративные системы». – 2014. - №1 (257). – С.30-51.

43 Экономическое обоснование рекомендаций по оптимизации результатов деятельности организации : учеб.пособие / О.Ю. Дягель, Т.А. Цыркунова, М.В. Крылова, Е.А. Медведева ; Красноярский гос. торг.-эконом. институт – Красноярск, 2009. – 88с.

44 Ясин, Е.Г. Политическая экономия реформы ЖКХ / Е.Г. Ясин. – Москва : Либеральная миссия, 2012. – 52с.