

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт управления бизнес-процессами и экономики  
Кафедра «Экономика и управление бизнес-процессами»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ Руйга И.Р  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

38.03.02 «Менеджмент организации»

Совершенствование процесса управления качеством предприятия  
(на примере ООО «Красноярский жилищно-коммунальный комплекс»)

Руководитель \_\_\_\_\_ к. э. н, доцент кафедры ЭУБП Э.В.Степанова  
Выпускник \_\_\_\_\_ студент группы УБ 13-08 И.А. Кузнецов  
Нормоконтролер \_\_\_\_\_ доцент кафедры ЭУБП Т.П. Лихачева

Красноярск 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
1 Исследование факторов , влияющих на процесс управления качеством предприятия .....	6
1.1 Анализ услуг ЖКХ на региональном рынке.....	6
1.2 Изучение ключевых факторов успеха в отраслиЖКХ.....	14
1.3 Методики оценки факторов, влияющих на процесс управления качеством предприятий сферы жилищно-коммунального хозяйства.....	22
2 Анализ процесса управления качеством ООО«КРАСКОМ».....	31
2.1 Анализ процесса предоставления услуг ООО«КРАСКОМ».....	31
2.2 Исследования процесса управления качеством на предприятии.....	39
2.3 Оценка эффективности процесса управлениякачеством.....	51
3 Разработка мероприятий по улучшению процесса управления качеством ООО «КРАСКОМ».....	58
3.1 Методы управления по повышению качества услуг ЖКХ.....	58
3.2 Оценка разработанных мероприятий.....	70
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	81
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	84
ПРИЛОЖЕНИЕ А-В.....	91

# **1 Исследование факторов, влияющих на процесс управления качеством предприятия**

## **1.1 Анализ услуг ЖКХ на региональном рынке**

В Красноярском крае важнейшим аспектом социально-экономической политики является развитие жилищно-коммунальных услуг. Связанно это с тем, что основные факторы для благоприятных жилищных условий населения выражаются в состоянии жилищного фонда и объектов коммунальной структуры. Одной из главных целей развития жилищно-коммунальных услуг Красноярского края является перевод жилищно-коммунальных компаний в безубыточное функционирование, при сохранении высоких стандартов предоставления коммунальных услуг для граждан. Под стандартами понимается бесперебойное предоставление коммунальных услуг в соответствии с надобностями потребителей, а также быстрое реагирование на заявления абонентов [51].

В составе ЖКХ выделяются следующие подотрасли:

- жилищное хозяйство и ремонтно-эксплуатационное производство;
- водоснабжение и водоотведение;
- коммунальная энергетика (электро-, тепло-, газоснабжение);
- городской транспорт (автобус, трамвай, троллейбус);
- информационное хозяйство (кабельные сети, спутниковое телевидение, оптоволоконные системы и электронные каналы связи, системы компьютерной связи и обеспечения);
- внешнее городское благоустройство, включающее дорожное хозяйство и дорожно-транспортное строительство;
- санитарная очистка территорий (уличная уборка, домовая очистка с утилизацией бытовых и пищевых отходов);
- зеленое хозяйство (озеленение городов, цветоводство);

Отрасли городского хозяйства и жилищно-коммунальных услуг тесно связаны с региональной экономикой. В работах некоторых авторов, "городское хозяйство" рассматривается как комплекс служб, предприятий, инженерных сооружений и сетей, необходимых для удовлетворения повседневных бытовых, социально-культурных, коммунальных потребностей населения.

В городское хозяйство входят предприятия, выполняющие как производственные, так и непроизводственные функции, включая транспорт, обслуживающий население города (территории), бытовое обслуживание, связь, торговлю, общественное питание и некоторые другие отрасли.

К числу особенностей ЖКХ как отрасли народного хозяйства можно отнести:

- сочетание производственных и непроизводственных функций, связанных с изготовлением материальных продуктов и оказанием услуг;

- особую социальную значимость, усиливающую необходимость государственного регулирования и контроля со стороны потребителей;

- сочетание коммерческих (ориентированных на достижение прибыли) и некоммерческих организаций;

- отрасль представлена как естественными монополиями (транспортировка энергии и жидкостей), так и отраслями, в которых возможна и необходима конкуренция (производство товаров и услуг);

- сочетание крупного (производство энергии, Водоканал, трубопроводные сети и т.д.) и малого бизнеса;

- рассредоточение центров оказания услуг соответственно системе расселения, что обуславливает особую роль местных органов самоуправления;

- особая значимость экологического и санитарно-эпидемиологического контроля;

- необходимость гарантированного обеспечения минимума услуг независимо от платежеспособности населения;

- многообразие потребителей (граждане, их ассоциации, предприятия, бюджетные организации).

Повышение требований к ЖКХ, его развитие и совершенствование выступает как важный фактор повышения уровня жизни людей, улучшения их жилищных условий и развития культуры населения.

Несмотря на многоотраслевую структуру ЖКХ представляет собой целостную систему, которая обеспечивает нормальную жизнедеятельность человека, функционирование социальной и производственной инфраструктуры территории [8,57].

Главным органом исполнительной власти в жилищно-коммунальном хозяйстве Красноярского края является Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства, которое осуществляет разработку проектов и законов края, правовых актов Губернатора края и Правительства края в областях газоснабжения, водоснабжения и водоотведения, теплоснабжения электроэнергетики, энергосбережения, нормативное правовое регулирование, а так же управление и распоряжение государственной собственностью в областях газоснабжения, водоснабжения и водоотведения, теплоснабжения, электроэнергетики, энергосбережения [54,56].

Региональная энергетическая комиссия Красноярского края, служба строительного надзора и жилищного контроля Красноярского края находятся в ведении Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства. Как и любое министерство, это тоже имеет определённые задачи:

1 Создание и обеспечение благоприятных условий развития в крае и отрасли в областях газоснабжения, водоснабжения и водоотведения, теплоснабжения, электроэнергетики, энергосбережения;

2 Создание и обеспечение условий постоянного функционирования систем коммунальной инфраструктуры в областях газоснабжения,

водоснабжения и водоотведения, теплоснабжения, электроэнергетики, энергосбережения;

3 Реализации энергосберегающей политики основанной на повышение качества эксплуатации энергетического хозяйства производителей и потребителей; установки приборов учета и регуляторов энергопотребления; стандартизации энергоемкого оборудования и санкции за нарушение стандартов и норм рационального использования энергии; налоговые и кредитные льготы за реализацию конкретных энергосберегающих мероприятий; изменении системы экономического стимулирования энергосбережения; популяризации энергосбережения средствами массовой информации [49,54,53].

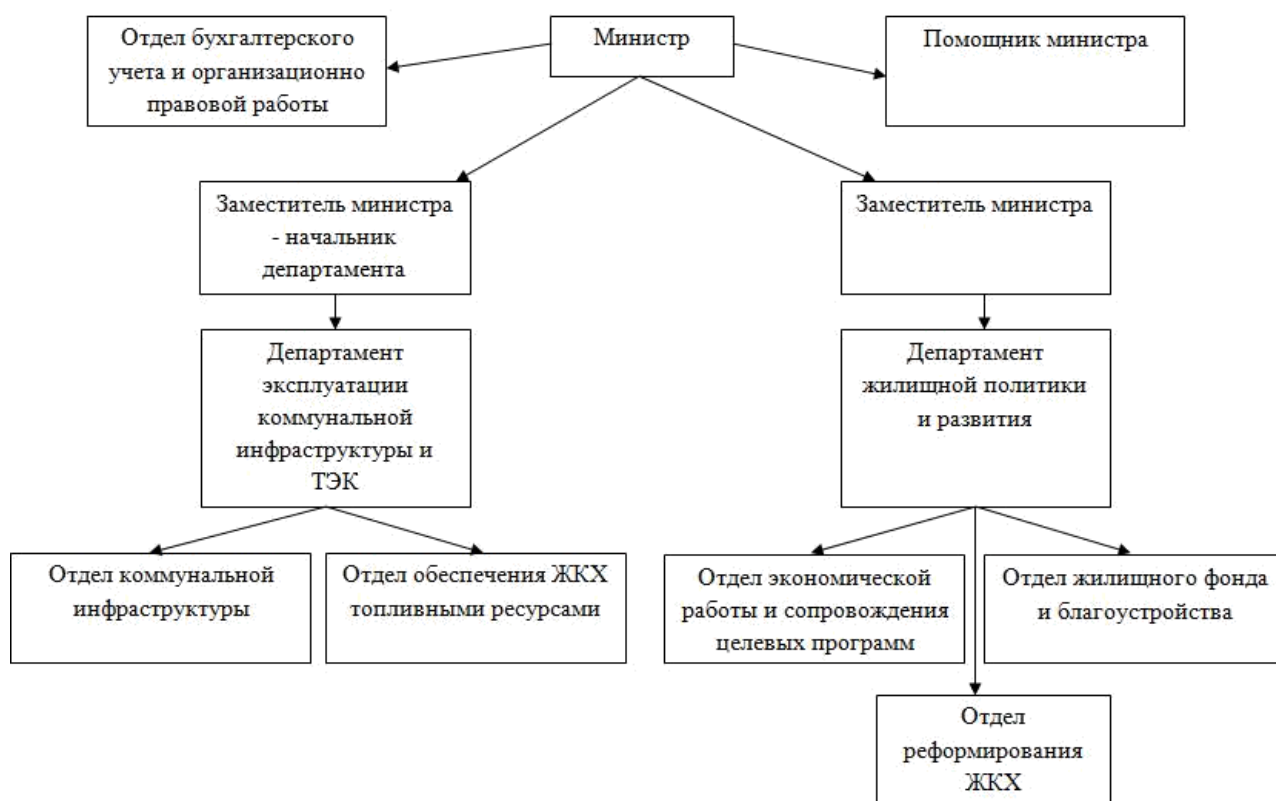


Рисунок 1 - Структура Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края

На долю городского жилищного фонд Красноярского края приходится 77,3%, а на долю сельского 22,7%. Всего же общая площадь жилищного фонд Красноярского составляет 63,9 млн. кв. м. Среди регионов Сибирского федерального округа Красноярский край по величине жилищного фонда за период с 2010-2015 год занимал первое место. Доля Красноярского края в жилищном фонде России составляет 2,2%.

Что касается структуры жилищного фонда Красноярского края, то в нем преобладает доля частного жилищного фонда с 80,5%, вторым идет муниципальный с 16,2% и третьим государственный фонд с 3,1%. На долю прочего жилищного фонда приходится лишь 0,2% .

В 2015-2016 годах на долю компаний, предоставляющих жилищно- коммунальные услуги в Красноярском крае наблюдалось 5,2% инвестиций в основной капитал от всех финансовых вкладов, 3,1% основных фондов организаций Красноярского края, 5,1% - среднегодовой численности всех занятых в экономике, а также 3,9% -фонда заработной платы и 3,4% оборота организаций.

Доходы компаний жилищно-коммунальной сферы от реализации услуг всем абонентам в 2015 г. составили 80623,1 млн. руб., возросших по сравнению с прошлыми годами г. на 11,2%.

В июле 2015 года был замечен рост цен на все коммунальные услуги, включая электроэнергию, теплоснабжение, водоснабжение, водоотведение и газоснабжение, в Красноярском крае составил 8,9%. А уже с 1 июля 2016 года тарифы за коммунальные услуги в Красноярском крае поднялись на 4,4 %, что соответствует среднему индексу по России. Соответствующее распоряжение было подписано председателем Правительства РФ Дмитрием Медведевым . Тенденцию изменения тарифов за коммунальные услуги в Красноярском крае по годам можно проследить на рисунке 2 [50,51,55].

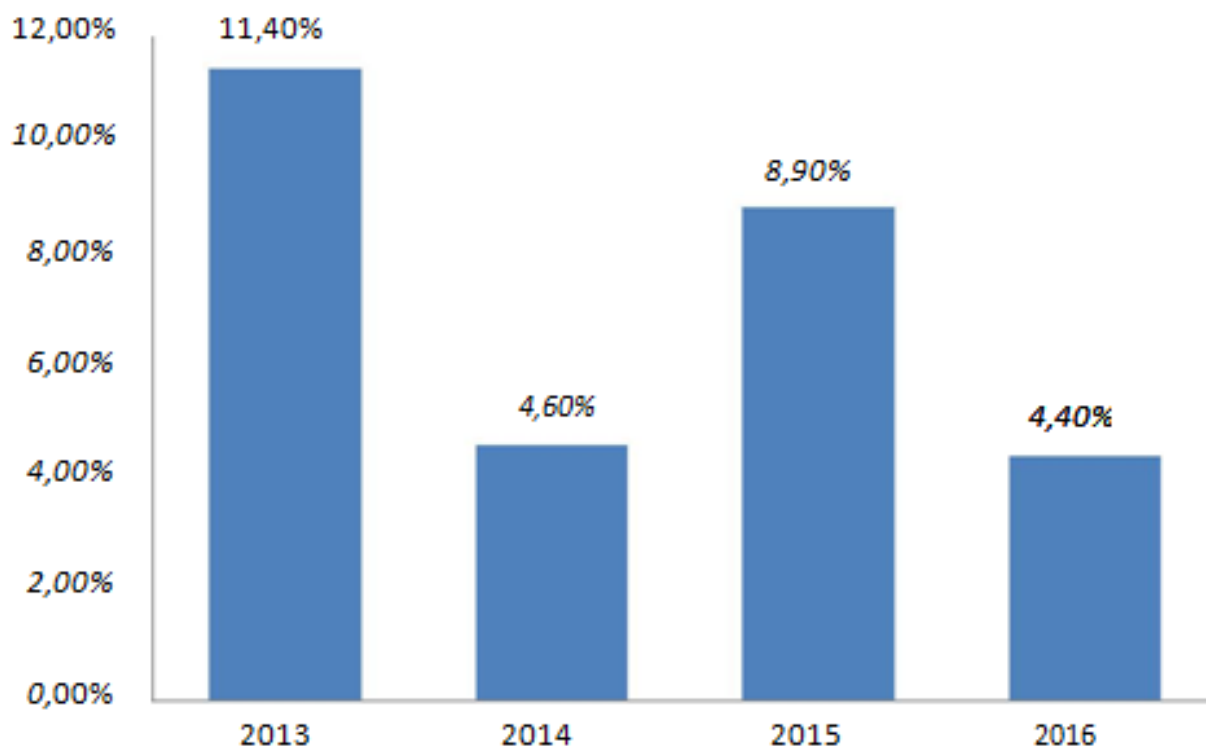


Рисунок 2 – Изменения тарифов за коммунальные услуги  
в Красноярском крае, %

Красноярский край характеризуется малым благоустройством жилищного фонда. К примеру, 32% всей территории края не оборудовано горячим водоснабжением и примерно столько же канализацией, 21% - центральным отоплением. Это затрудняет предоставление коммунальными компаниями качественных услуг населению.

Как и в большинстве субъектов Российской Федерации, состояние коммунальной инфраструктуры в Красноярского края характеризуется высокой степенью износа, которая составляет около 51% . Также характерна потеря энергоресурсов, прежде чем они дойдут до потребителя.

Происходит это вследствие эксплуатации устаревшего оборудования.

Несмотря на это, в регионе присутствует тенденция привлечения инвестиций. В Красноярском крае действует бюджетное финансирование, привлечение инвестиций из внебюджетных источников для модернизации объектов коммунальной инфраструктуры с рассрочкой платежа и поддержания коммунальных компаний края.



Основной проблемой Красноярского края в жилищно-коммунальной сфере услуг, как и в других областях России, является рост тарифов на услуги. Для удержания скачка тарифов на жилищно-коммунальные услуги в Красноярском крае принята и реализуется Концепция развития коммунальной инфраструктуры на период до 2020 года, которая предполагает финансирование строительства и модернизации коммунальных объектов за счет средств муниципального и краевого бюджета

Постепенно коммунальные компании переходят к правильной работе по снабжению потребителей качественными коммунальными услугами по доступной цене. Отмечая ключевые для территорий края проекты, стоит сказать, что в 2015 было закончено строительство крупной котельной и тепломагистрали в городе Заозерный и селе Краснотуранск. Оптимизация схем водоснабжения и теплоснабжения в городах и районах края укладывается в общую политику развития края в жилищно-коммунальной сфере [49,50,56].

Из-за обширности территорий Красноярского края и различия климатических условий предоставление качественных жилищно-коммунальных услуг довольно сложное мероприятие, особенно на севере Красноярского края. Обеспечение коммунальными услугами жителей этого региона ежегодно ложится на краевой бюджет высокой нагрузкой. За счет больших вложений на эксплуатацию инженерной инфраструктуры северных районов края планируется переход к производству энергоресурсов на источниках комбинированной выработки [46,53,57].

Также для большинства компаний Красноярского края актуально растущая дебиторская задолженность из-за неоплаты некоторых абонентов полученных жилищно-коммунальных услуг. Для преодоления сложного экономического периода максимально сокращаются все виды непроизводительных расходов, изменяют режим работы отдельных подразделений.

В конечном итоге можно сказать, что рынок жилищно-коммунальных услуг очень важен для государства. Средства, выделяемые на данную сферу

выше, чем по сравнению с госуправлением и правоохранительной деятельностью. Около четырехсполовинный миллионов человек задействовано в данной сфере, самих же предприятий в этой отрасли более шестидесяти пяти тысяч по всей стране. Для сферы жилищно-коммунальных услуг России характерно направление прихода малых компаний. Важной задачей развития системы жилищно-коммунального услуг является демонополизация компаний и развитие конкуренции.

Что касается Красноярского края, то его жилищно-коммунальный комплекс состоит из более пятисот компаний. Целью развития жилищно-коммунальных услуг края является перевод коммунальных компаний в безубыточное функционирование, при сохранении стандартов предоставления коммунальных услуг для граждан.

Доля частного жилищного фонда в крае значительно преобладает над долей муниципального. Также Красноярский край характеризуется малым благоустройством жилищного фонда, что затрудняет предоставление качественных коммунальных услуг населению. Характерной проблемой Красноярского края в жилищно-коммунальной сфере услуг, как и в других областях России, является рост тарифов на услуги. Для удержания тарифов реализуется Концепция развития коммунальной инфраструктуры на период до 2020 года, которая позволит модернизировать коммунальные объекты.

Для решения проблем в сфере коммунальных услуг, существующих во всей системе российского жилищно-коммунального хозяйства, проводится комплекс реформ, связанных с внесением изменений в Жилищный кодекс и привлечения частных инвестиций в отрасль.

## 1.2 Изучение ключевых факторов успеха в отрасли ЖКХ

Ключевые факторы успеха есть общие для всех предприятий факторы, реализация которых открывает перспективы улучшения своей конкурентной позиции. Дело не в том, может или не может конкретная фирма в настоящее время реализовать эти факторы. Задача заключается в определении факторов, дающих в данной отрасли ключ к успеху в конкуренции. КФУ не одинаковы для разных отраслей, а для конкретной отрасли могут меняться во времени. Тем не менее, можно попробовать выделить базовые КФУ, некоторые из которых приведены ниже. Задача аналитиков заключается в том, чтобы выделить 3-5 наиболее важных на ближайшую перспективу КФУ, например путем ранжирования всех выделенных факторов. Именно они должны потом лечь в основу стратегии предприятия [50].

1 КФУ ,основанные на научно-техническом превосходстве:

- опыт организации научных исследований (важен в отраслях высокой технологии);
- способность быстрого осуществления технологических и (или) организационных нововведений;
- наличие опыта работы с передовыми технологиями.

2 КФУ, связанные с организацией производства:

- низкие издержки производства;
- высокое качество производимых товаров;
- высокая фондоотдача (для фондоемких отраслей);
- выгоды, связанные с местоположением предприятия;
- наличие доступа к квалифицированной рабочей силе;
- отлаженное партнерство с хорошими поставщиками;
- высокая производительность труда (для трудоемких отраслей);
- низкие издержки на НИОКР и технологическую подготовку производства;

- гибкость в производстве различных моделей и типоразмеров, возможность учета индивидуальных запросов покупателей.

3 КФУ, основанные на маркетинге:

- хорошо организованная собственная распределительная сеть или наличие твердых партнерских отношений с независимой распределительной сетью;

- низкие издержки распределения;

- быстрая доставка;

- хорошо подготовленный персонал, занятый сбытом;

- доступный и хорошо организованный сервис;

- аккуратное выполнение заказов;

- широта ассортимента и возможность выбора товаров;

- привлекательная, надежная и удобная упаковка;

- наличие гарантий на товары и гарантий выполнения обязательств.

4 КФУ, основанные на обладании знаниями и опытом:

- профессиональное превосходство, признанный талант (фактор имеет огромное значение в сфере профессиональных услуг);

- обладание секретами производства;

- умение создавать оригинальный и привлекательный дизайн товаров;

- наличие опыта в определенной технологии;

- использование умной, захватывающей рекламы;

- умение быстро разрабатывать и продвигать новую продукцию.

5 КФУ, связанные с организацией и управлением:

- наличие эффективных и надежных информационных систем;

- способность руководства быстро реагировать на изменение рыночных условий;

- опытная в данной сфере деятельности и хорошо сбалансированная управленческая команда.

6 Возможно выделение и других КФУ, например:

- наличие хорошей репутации у потребителей;

- доступ к финансовому капиталу;
- признание фирмы как безусловного лидера отрасли [52,54,64].

Повышение конкурентоспособности жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) в современных российских условиях приобретает особую актуальность, поскольку вектор развития национальной экономики России становится всё более ориентированным на конкурентоспособность и энергоэффективность. В последние десятилетия наметилась тенденция трансформации экономических отношений, форм, методов в направлении реализации инновационной политики государства. Инновационные процессы, основанием которых является конкуренция в сфере экономики, рассматриваются как саморазвивающиеся. При этом государство, регулируя направление и динамику инновационных процессов, структурные сдвиги в производстве, обмене, объёмы и направления инвестиций, структуру хозяйственных связей, занятость, формирует инновационную организационно-экономическую структуру экономики. Выбор применяемых управленческих решений на макро-, мезо-, микро- и муниципальном уровнях сферы ЖКХ должны соответствовать критериям экономической рациональности с точки зрения удовлетворения общественных потребностей, а также технических и экономических возможностей. Механизм институциональных преобразований в жилищно-коммунальном комплексе обладает сложной структурой, так как в первую очередь должен учитывать существующие традиции, уже сформированные и устоявшиеся представления о предоставлении жилищно-коммунальных услуг и культурно-этическое наследие административно-территориальной единицы, а также общее положение по действующим правовым нормам [1,7,10,12,13].

Число аварий в жилищно-коммунальном хозяйстве, по оценкам госорганов, каждый год растёт на 10%; используемые технологии во многом не обновлялись с хрущёвских времен, а в части городов до сих пор в некоторой степени используется инфраструктура царской России. Подобные условия позволяют говорить о том, что государственный сектор действительно «созрел» для решения этого пласта проблем совместно с бизнесом, а не в одиночку.

Обычно государство предлагает частному бизнесу осуществить модернизацию какого-либо объекта, а затем в течение 20 лет (или другого установленного срока) получать с него прибыль. Еще одним большим плюсом для отрасли в привлечении бизнеса является как раз коммерческий подход: инвестор, построивший проект, при его эксплуатации с целью получения большего объема прибыли будет заботиться об энергоэффективности системы, что соответствует общегосударственным задачам.

Экономическая система жилищно-коммунального комплекса может развиваться по следующим основным институциональным подходам:

- использование стереотипного мышления населения, сформированного под влиянием первичных потребностей человека, для создания и сохранения устойчивых экономических связей;

- использование в осуществлении хозяйственной деятельности по жизнеобеспечению;

общества ограничений в виде правил, соглашений и программ для достижения различной степени взаимодействия участников экономического процесса;

- третий подход может объединять первый и второй подходы, в котором можно говорить о формировании нормативно законодательных актов, программ и соглашений, на основе устоявшихся традиционных норм и правил для создания и сохранения устойчивых внутриотраслевых и экономических связей. Третий подход для развития механизма институциональных преобразований в системе жилищно-коммунального комплекса для привлечения инвесторов должен базироваться на организационном аспекте производственно-технической базы жилищно-коммунального комплекса, что создаст благоприятную почву для целесообразного и разумного осуществления хозяйственной деятельности в соответствии с современным законодательством, разработанным в интересах социально-экономического развития общества. Нормативно-законодательные акты призваны регулировать хозяйственную деятельность предприятий и поведенческие стереотипы

населения, поэтому в системе ЖКК для разработки механизма институционального преобразования можно выделить такие направления:

- производственное, касающееся ответственности и добросовестного исполнения обязательств в отношении предоставления жилищно-коммунальных услуг для населения и взаимодействия основных поставщиков коммунальных ресурсов в сочетании с общими подходами по ресурсосбережению;

- потребительское, касающееся ответственности по своевременной оплате жилищно-коммунальных услуг и сознательному рациональному ресурсопотреблению [2,19,21,23].

На основании выше изложенного можно сделать вывод , что по указанным направлениям институционального механизма установленные мероприятия должны исполняться согласно действующего нормативно-правового законодательства, которое может при неверной интерпретации трансформироваться с потерей причинно-следственных связей. Выработанные для участников преобразований конкретизированные результаты будут достигнуты при оптимальной согласованности действий, поэтому институциональные преобразования должны касаться всех взаимодействий, чтобы остановить развитие дисбаланса в сфере ЖКУ в связи с состоянием объектов ЖКХ, их содержанием и обеспечением населения жилищно-коммунальными услугами, ресурсосбережением и ресурсопотреблением ,а также создать для малого и среднего предпринимательства платформу конкурентной среды [74,75].

На основании выше изложенного можно выделить факторы, которые оказывают положительное влияние на деятельность предприятий в сфере ЖКХ, а так же за счет реализации которых можно повысить уровень конкурентоспособности предприятий.(см. таблица 1)

Таблица 1 – КФУ в отрасли ЖКХ

Факторы	Пути достижения и использование факторов
<b>Ресурсные</b>	
Доступ к качественным ресурсам и сырью	Следить за параметрами рынка, чтобы не упустить возможный доступ к более качественным и дешевым ресурсам
Учет и анализ использования всех видов ресурсов	Стимулировать проведение подобного анализа, так как в будущем экономия ресурсов способствует снижению издержек, следовательно, является фактором конкурентного преимущества.
Оптимизация эффективности пользования ресурсов	Поддерживать работу по оптимизации ресурсов, так как основная цель конкуренции — экономия ресурсов и повышение качества услуг.
<b>Технические</b>	
Оборудование	Увеличить удельный вес прогрессивного, ресурсосберегающего оборудования, снижать уровень износа оборудования.
Качество предоставляемых услуг	Применять современные методы контроля и стимулирования качества для удержания конкурентного преимущества.
<b>Управленческие</b>	
Менеджеры	Повышать уровень квалификации управленцев, увеличивать удельный вес конкурентоспособных менеджеров.
Факторы	Пути достижения и использование факторов
Персонал	Постоянно осуществлять отбор работников, повышать его квалификацию, мотивировать качественный и эффективный труд с целью обеспечения конкурентоспособности персонала.
Организация бесперебойной поставки сырья, ресурсов	Удержание этого конкурентного преимущества требует высокой дисциплины и контроля за всем процессом оказания ЖКХ.
Функционирование системы менеджмента компании	Удержание этого преимущества требует высокой квалификации персонала, применения научных методов управления.



Продолжение таблицы 1

Рыночные	
Доступ к рынку ресурсов	Необходимо изучить параметры рынка, проводить мониторинг рыночной инфраструктуры.
Лидирующее положение на рынке ЖКХ	Для удержания этого главного преимущества необходимо постоянно принимать меры по удержанию всех конкурентных преимуществ компании.
Эффективность предоставления услуг	Достигается высоким уровнем логистики и маркетинга.
Прогнозирование политики ценообразования и рыночной инфраструктуры	Достигается путем анализа действия законов спроса и предложения, конкуренции, а также наличием качественной информационной базы и квалифицированных специалистов.
Эффективность функционирования предприятия	
Показатели доходности	Данные показатели определяются индивидуально. Экономические показатели определяют качество функционирования организации по всем аспектам и направлениям. Поэтому для удержания своих конкурентных преимуществ предприятие должно повышать научный уровень управления. Чем выше сила конкуренции в отрасли, тем меньше будет доходность и себестоимость услуг, но выше интенсивность и качество услуг.
Интенсивность использования Капитала	
Финансовая устойчивость	

Достижение благоприятного климата для осуществления задуманных проектов в ЖКК требует постоянной поддержки со стороны государственных и предпринимательских структур, поэтому традиционная схема бюджетирования ЖКХ будет сохранять свою актуальность и значение в рамках институциональных изменений. На основании вышеизложенного необходимо отметить, что в связи с тем, что институциональные преобразования более адаптивны к изменениям развивающихся условий, в том числе условиям развития рыночной экономики, изменения в организационно-техническом аспекте системы ЖКХ должны иметь запас времени, чтобы охватить всех

субъектов (участников институционального процесса): объекты жилищного фонда, поставщиков ЖКУ и потребителей-населения. Такая ситуация вносит некоторый дисбаланс между временными рамками по принятию институционального решения и его исполнением, вследствие объективных условий осуществления хозяйственных функций ЖКХ, а также неспособности экономически быстро и рационально реализовать субъектами ЖКХ законодательно принятые требования. Поэтому необходимо устанавливать пролонгированные сроки для достижения желаемого результата, в которых обязательно будет учитываться возможность трансформации существующей ситуации под современные нормативные требования, основываясь на циклическом характере комплексных изменений. Однако институциональные преобразования могут привести к негативным процессам, к таким, как подавление деловой активности экономических субъектов, рост уровня издержек по реализации хозяйственных функций или к снижению эффективного использования своего ресурсного потенциала из-за неосознанной мотивации происходящих процессов, что отражается на внутриотраслевом экономическом взаимодействии, поэтому требуется качественно новый подход к институциональным преобразованиям, основанным на тесном взаимодействии участников ЖКК и объективной взаимосвязи с действительной ситуацией в жилищном фонде (обращения граждан) и внутренних резервов (материально-технической базы и кадрового состава) и финансовых возможностей (получение прибыли и ее роста) в сочетании с существующей необходимостью (повышения качества предоставляемых услуг) [4,9,13,58].

### **1.3 Методики оценки факторов, влияющих на процесс управления качеством предприятий сферы жилищно-коммунального хозяйства**

Вопросы повышения качества услуг ЖКХ, поиск резервов, возможности контроля рассматриваются на государственном уровне, на уровне профессиональных объединений. Контроль за качеством услуг ЖКХ становится общественно значимым, причем проведение международных конференций по реализации стратегии TQM (Total Quality Management - Глобальный Менеджмент Качества) на базе открытых международных стандартов качества товаров, продукции и услуг ИСО 9000 и ИСО 14000 даёт представление о том, что в данный момент задача поиска резервов повышения качества услуг ЖКХ является актуальной для зарубежных организаций и отечественного ЖКХ.

Проблема качества услуг в ЖКХ в последние года стала весьма актуальной, и это вызвано рядом причин:

- неэффективность системы управления в системе жилищно-коммунального хозяйства;
- слабоквалифицированный рабочий персонал
- отсутствие нормального мониторинга состояния домов ;
- формальное проведение ремонтов;
- превышение нормативных сроков эксплуатации систем и отсутствие капитального ремонта
- использование в работе некачественных(самых дешевых) материалов, на входе отсутствует контроль за материалами;
- проведение работа оборудованием «дедовских времен».
- отсутствие нормально функционирующей системы подготовки кадров;
- много спорных вопросов в законодательной базе относительно взаимодействия служб с собственниками помещений при необходимости доступа к элементам инженерных систем, проходящим через квартиры или помещения;

- неразвитость конкурентной среды [2,8,15,18,54].

На фоне этих проблем, видно, что в ЖКХ необходимы преобразования, которые в первую очередь зависят от интересов всех участников.

Важнейшим условием формирования новой экономической политики в ЖКХ, обеспечивающей защиту интересов потребителей и гарантированное качество обслуживания, является развитие договорных отношений в сфере производства и потребления, а также управления муниципальной собственностью.

Организации, занимающейся жилищно-коммунальными услугами должны для себя определить уровень квалификационных требований к своему персоналу с учетом того, с каким оборудованием и материалами будет работать персонал. Далее, необходимо постоянно повышать квалификацию работающего персонала, проводить необходимые тренинги, семинары и все необходимые меры для выведения персонала на необходимый уровень установленных квалификационных требований. Также должна быть внутриорганизационная подготовка. Допустим вести наставничество-это хороший пример внутриорганизационной подготовки. Во время данного обучения молодой специалист получит много практических навыков, о которых он в силу неопытности даже не догадывался

Увеличение количества организаций, оказывающих услуги в области ЖКХ, приводит к лучшему качеству. Организации будут пытаться получить новых заказчиков и сохранить имидж организации.

То есть, предоставляемые услуги могут быть признаны качественными либо некачественными лишь с установлением стандартов и соглашений о качестве услуг ЖКХ. А с установлением таких стандартов и соглашений первостепенное значение приобретают способы обеспечения и механизмы контроля качества услуг в ЖКХ. В области управления предприятиями ЖКХ необходимо внедрение современных методов управления, в том числе и управление качеством. Необходимо широко проводить внедрение нового оборудования, материалов и технологий, исключая зависимость

результатов произведенных работ от возможностей рабочего персонала.

Качество услуг ЖКХ как динамическая экономическая категория находится в системной взаимосвязи с другими важнейшими экономическими категориями: себестоимостью, ценой, спросом и предложением. При прочих равных условиях цена и себестоимость взаимосвязаны. В структуре последней целесообразно выделение материальных и операционных компонент (ресурсов) с учетом устойчивости материальных ресурсов к качеству, количеству и цене единицы сырья, к замене сырья и отходов. Рыночная цена готовой услуги ЖКХ устанавливается на интегрированном рынке с локальным сегментами качества, количества и цены из-за взаимодействия спроса и предложения с учетом эффектов повального увлечения, снобизма и Веблена, которые нарушают устойчивость действия закона спроса на рынке по качеству услуг ЖКХ.

Институциональную структуру ЖКХ справедливо критикуют за монополизм. Такое положение вызвано технологическими причинами, которые способствуют вертикальной интеграции ЖКХ. Процесс экономического и организационного развития ЖКХ в рамках социализма имел ярко выраженную тенденцию отделения хозяйственных единиц ЖКХ от большинства транзакционных функций и их передачи отдельным административным структурам, а так же отсутствие в структуре ЖКХ конгломерата фирм, сосредоточенных на отдельных видах деятельности и связанных друг с другом системой контрактов [64,68].

Нестабильность и незавершенность нормативно-правового пространства (несовершенство процедур недропользования, исключительно фискальная направленность налогообложения, отсутствие мер по поддержке средних и мелких компаний и регулированию местных и региональных объектов инфраструктуры ЖКХ, противоречивость распределения функций и обязанностей между органами государственного регулирования в ЖКХ).

В научных и практических публикациях авторы по разному определяют понятие "контроллинг". Исследование теории и практики контроллинга

занимаются как отечественные, так и зарубежные специалисты [3, 4, 6, 25]. Контроллинг как функция, интегрированная в систему учета. В данной концепции сущность контроллинга сводится к экономическому анализу показателей деятельности, выраженных в денежном измерении. Основным и самым важным источником таких показателей является бухгалтерский учет. При этом для планирования, принятия и продвижения решений текущих задач менеджмента и их контроля анализу подвергается фактическая информация прошлых периодов. Недостаток этой концепции заключается в том, что, во-первых, не учитывается вклад каждого подразделения фирмы в совокупные итоги (анализируются общие финансовые результаты), а во-вторых, в концепции раскрывается лишь один элемент контроллинга, а не общий его потенциал. Однако такой подход вполне подходит для использования на первом этапе внедрения контроллинга.

Контроллинг как управленческая информационная система [43]. Создается общая информационная система управления предприятием, которая охватывает качественные и количественные показатели деятельности предприятия прошлого, настоящего и прогнозируемого в будущем периодов. Основная задача контроллинга при этом заключается в разработке, внедрении и последующем обслуживании этой системы. В итоге образуется целое информационное поле, база системы управления организацией, причем контроллинг рассматривается как ядро этой базы. Таким образом, контроллинг обеспечивает координацию и поддержку управленческого процесса. Достоинство концепции - позволяет решать процессуальные и структурные задачи контроллинга в пределах информационной системы; основной недостаток - мало используются планово-контрольные инструменты контроллинга.

В отличие от предыдущих концепций, базирующихся на системе управления, эта концепция базируется на системе исполнения. Основной задачей контроллинга является вторичная координация внутри управленческой системы, поэтому часто данную концепцию называют ещё «ориентированной

на координацию». Некоторые авторы, например Коробова В. А., делят данную концепцию на две: контроллинг как инструмент планирования и контроля; контроллинг как целостная управленческая система [65]. Данная концепция объединяет наиболее важные элементы других концептуальных подходов к понятию контроллинг и раскрывает исследуемое понятие в аспекте общих проблем принятия управленческих решений.

Концепция, ориентированная на стратегию развития предприятия. Основная задача контроллинга - обеспечить жизнедеятельность предприятия в долгосрочной перспективе путем разработки стратегии и целей предприятия, а также всех его структурных подразделений. В данном случае контроллинг рассматривается как инструмент, обеспечивающий ликвидацию узких мест в деятельности предприятия. Контроллинг представляет комплекс подходов, способов и инструментов, обеспечивающих эффективную поддержку стратегического и оперативного управления сферой жилищно-коммунального хозяйства, и приводящих к взаимодействию всех участников процесса потребления и производства услуг данной сферы на основе принципов сбалансированности интересов, открытости, непрерывности и интерактивности взаимодействия. Следует отметить, что большинство концепций контроллинга ориентированы на решение проблем управления промышленными организациями. В то же время контроллинг в муниципальных образованиях находится в стадии становления, а муниципальное управление различными отраслями городского хозяйства имеет свою специфику и особенности. Все это ставит перед исследователями задачу разработки механизма реализации системы контроллинга, учитывающего специфику и особенности жилищно-коммунального хозяйств

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что в сфере ЖКХ неразвита конкурентная среда, которая могла бы послужить для повышения качества работ и услуг. Одной из причин, из-за которых ситуация неудовлетворенности стала возможной, является недостаточное внимание предприятий ЖКХ к качеству услуг, получаемых потребителем (контроль

качества), материалов на входе и, кроме того, отсутствие в ряде случаев стандартов и соглашений о качестве услуг [34].

Контроль за процессом управления качеством на предприятиях ЖКХ – это фактор повышения качества услуг, получаемых потребителем.

Административно-управленческий персонал предприятий ЖКХ необходимо постоянно изучать мировой опыт управления качеством и внедрять у себя наиболее подходящие для предприятий модели и принципы.

Внедрение системы управления качеством, которая включает в себя:

- определение потребителей услуг, оценка их платежеспособного спроса на ЖКУ;

- разработка стандартов качества услуг;

- при соблюдении установленных норм и правил;

- анализ процессов предоставления услуг.

Необходимо добиваться полной прозрачности производственного процесса, уметь находить проблемы в нем и вовремя устранять их, так как контроль и прозрачность

Управление качеством, основа которого лежит в удовлетворении ожиданий потребителей, в максимальной степени отражает волю населения. Инструменты управления качеством подконтрольны и сверху, и снизу, причем механизмы такого контроля достаточно просты и отработаны во всем мире. Важен политический аспект стратегических возможностей управления качеством, в котором самое главное – повышение качества жизни населения. Передача максимального объема функций на местный уровень значительно снижает влияние общей неудовлетворенности качеством жилищно-коммунальных услуг и социальной нестабильности. Управление качеством ЖКУ должно рассматриваться как необратимый процесс перераспределения управленческих функций. Это необходимо для полноценного осуществления предприятиями жилищно-коммунального хозяйства всех возложенных законом и принятых на себя самостоятельно обязанностей по обслуживанию населения и ответственности по обеспечению социально-экономического благополучия



территории. Конкуренция в современном динамично развивающемся обществе является продуктивным методом экономического контроля. Конкуренция, как вид контроля, обходится обществу с минимальными затратами, она не только создает условия обеспечения покупателей товарами нужного качества, но и в нужный срок. Это важная сила устойчивого развития, постоянно толкающая производителя на борьбу за покупателя и улучшение качества продукции. Управление качеством жилищно-коммунальных услуг представляет собой систему государственного и внутрипроизводственного контроля за безопасностью, надежностью и соответствием техническим и санитарным требованиям предоставляемых потребителям услуг. Услуга, и в том числе жилищно-коммунальная, – результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя услуг, а также деятельность исполнителя, направленная на удовлетворение потребности потребителя. Реализация механизма управления качеством жилищно-коммунальных услуг позволит стабилизировать финансовую ситуацию в жилищно-коммунальном комплексе страны, сделать предприятия конкурентоспособными и привлекательными для инвесторов, что приведет к стабилизации цен на ЖКУ, повысит их качество.

Можно выделить следующие методики оценки факторов, влияющие на процесс управления качеством обслуживания населения в сфере жилищно-коммунального комплекса :

- методика учета специфики формирования и предоставления разнообразных видов услуг;
- методика приоритетности социально значимых услуг, задач, программ;
- законодательное регулирование деятельности в сфере ЖКХ;
- соответствие финансовых и материальных ресурсов возлагаемым задачам и функциям, рациональное сочетание бюджетных и рыночных условий и отношений;
- освоение и использование концепции муниципального маркетинга;
- формирование эффективных инструментов повышения уровня обслуживания населения [28,29,33,52].

Оценка качества - это совокупность операций, выполняемых с целью оценки соответствия конкретной продукции установленным требованиям. Требования устанавливаются в технических регламентах, стандартах, технических условиях, контрактах, технических заданиях на проектирование продукции. Носителем установленных требований могут быть также стандартные образцы, образцы-эталоны, товары-аналоги. Невыполнение требования является несоответствием. Для устранения причин несоответствия организация осуществляет корректирующие действия.

Основной формой оценки является контроль. Любой контроль включает два элемента: получение информации о фактическом состоянии объекта (для услуги - о ее качественных и количественных характеристиках) и сопоставление полученной информации с установленными требованиями с целью определения соответствия, т.е. получение вторичной информации.

Основными задачами анализа качества услуг являются:

- оценка технического уровня оказываемых услуг;
- выявление отклонений этого уровня по отдельным видам услуг по сравнению с базисным и теоретически возможным уровнями;
- изучение структуры оказываемых услуг по параметрам, характеризующим качество их изготовления;
- выявление факторов, сдерживающих рост технического уровня и качества услуг;
- поиск резервов повышения качества предоставления услуг и путей мобилизации этих резервов.

Контроль качества оказываемых услуг - контроль количественных и (или) качественных характеристик [3,5]. В процедуру контроля качества могут входить операции измерения, анализа, испытания.

Оценка качества любого объекта выполняется по следующей схеме: четкая постановка цели оценки; выбор номенклатуры показателей; выбор методов оценки соответствующих показателей качества; установление норм и требований к показателям, по которым должно оцениваться качество;

сравнение фактических показателей качества продукции с установленными нормами (базовыми показателями).

Четкая постановка цели очень важна. Если цель оценки качества сформулирована нечетко, то и результаты будут неправильными. Например, оценка уровня качества может проводиться для определения конкурентоспособности или для выбора наилучших вариантов услуг.

Выбор номенклатуры потребительских свойств и показателей качества зависит от назначения товара и является необходимым условием оценки качества товара.

Выбор номенклатуры потребительских свойств и показателей качества осуществляется с учетом следующих факторов: назначение и характер использования услуги; оценка существующей потребности в услугах и сложившегося потребительского спроса на них; характеристика потребителей и установление требований к услугам; состав и структура характеризуемых потребительских свойств продукта или услуги [6,18].

## **2 Анализ процесса управления качеством ООО «КРАСКОМ».**

### **2.1 Анализ процесса предоставления услуг, ООО «КРАСКОМ».**

ООО управляющая компания «Красноярский жилищно-коммунальный комплекс» (ООО «КРАСКОМ») - образована 25 декабря 2003 года для реализации планов по реформированию ЖКХ Красноярска на принципах эффективного государственно-частного партнерства. Находится по адресу город Красноярск, улица Парижской Коммуны 41. В общем рейтинге ООО «КрасКом» занимает 57 место среди 368 управляющих компаний России .

Основная задача компании — предоставление качественных жилищно-коммунальных услуг потребителям в требуемом объеме, услуг по содержанию жилого фонда и устойчивое развитие и эксплуатация коммунальных систем на принципах компромисса между техническими задачами, финансовыми потребностями и платежеспособностью потребителей.

Основные виды деятельности компании:

- корпоративное управление жилищно-коммунальной, обслуживающей и сбытовой инфраструктурой;
- эксплуатация, техническое обслуживание, поддержание и развитие жилищно-коммунальной, сбытовой и обслуживающей инфраструктуры;
- организация тепло и водоснабжения и водоотведения;
- управление и эксплуатация жилого и нежилого фондов;
- сбор платежей за жилищно-коммунальные услуги;
- строительство, реконструкция и эксплуатация промышленных и социальных объектов, жилых и нежилых зданий, сооружений, объектов инфраструктуры;
- организация и развитие производственной деятельности по оказанию услуг в области телекоммуникаций, проводного, радио, телевизионного вещания;
- коммерческая деятельность

ООО «КРАСКОМ» - многофункциональная компания. Основные виды предоставляемых жилищно-коммунальных услуг организации - это водоснабжения, водоотведения и теплоснабжение.

Первый и основной вид услуги - это водоснабжения и водоотведения. ООО «КРАСКОМ» является ведущим производителем услуг водоснабжения и водоотведения в Красноярске. Задачи компании - предоставление качественных услуг водоснабжения и водоотведения потребителям в требуемом объеме, повышение надежности технических систем, улучшение качества подаваемой воды, очистка и контроль качества стоков.

Водоснабжение города включает следующие стадии единого производственного цикла: добыча воды из природного источника; хлорирование в соответствии с существующими стандартами; подача воды в сети водопровода для потребителей. Городской водопровод отсчитывает свою историю с 1913 года. За все время существования красноярский "Водоканал" претерпел неоднократные организационные и технические преобразования.

С момента своего создания в 1913 году до 1928 года водопровод был неотъемлемой частью водопроводно-электрической станции и за пятнадцать лет увеличился с 12 км до 30.

В известный период индустриализации советской России хозяйство станции разделилось, и в 1936 году был создан самостоятельный трест «Водоканализации». Началось бурное строительство водопровода, на главных улицах города начали укладывать керамические трубы городской канализации. Строительство канализации затягивалось вследствие малой технической оснащенности «Водоканализации», а потом из-за начавшейся Великой Отечественной войны было законсервировано. Строительство городской канализации возобновилось в конце 40-х — начале 50-х годов. Тогда же стали вводиться городские очистные сооружения. К концу XX века "Водоканал" подошел современным технически оснащенным предприятием. В 2005 году муниципальное предприятие «Водоканал» претерпело реорганизацию и вошло

в состав управляющей компании «Красноярский жилищно-коммунальный комплекс».

ООО "КРАСКОМ" является ведущим производителем услуг водоснабжения и водоотведения в Красноярске. Задачи компании - предоставление качественных услуг водоснабжения и водоотведения потребителям в требуемом объеме, повышение надежности технических систем, улучшение качества подаваемой воды, очистка и контроль качества стоков. Водоснабжение города включает следующие стадии единого производственного цикла:

- добыча воды из природного источника;
- хлорирование в соответствии с существующими стандартами;
- подача воды в сети водопровода для потребителей.

В настоящее время система водоснабжения города Красноярска составляет:

- водозаборных сооружений — 7 ед. проектной мощностью 810 тыс. м<sup>3</sup>/сутки;
- повысительных насосных станций — 47 ед.;
- резервуаров чистой воды — 35 ед., общим объемом 98,9 тыс.м<sup>3</sup>;
- резервуары исходной воды – 2ед., общим объемом 6 тыс. м3;
- водоразборных колонок — 451 шт.;
- водопроводных колодцев — 12672 шт.;
- сетей водопровода — 1174,23 км;
- насосных станций III и IV подъемов — 9 ед.;
- пожарных гидрантов — 3289 шт.;
- запорной арматуры на водопроводе — 13608 шт.

Доля услуг водоотведения компании ООО «КРАСКОМ» в общегородском объеме составляет 100%. Красноярская система водоотведения делится на две самостоятельные структуры: левобережную с выходом на левобережные очистные сооружения и правобережную – правобережные очистные сооружения.(см. рисунок 3)

Производственные мощности процесса водоотведения ООО «КРАСКОМ»:

- канализационные сети (в т. ч. дюкеры) - 1 026,8 км;
- очистные сооружения - 2 ед;
- канализационные насосные станции - 77 ед;
- канализационные колодцы - 27 900 ед.

Второй по значимости вид предоставления услуг в компании – это теплоснабжение. Доля услуг теплоснабжения в общегородском объеме составляет 7%. Реализация тепловой энергии потребителям осуществляется от муниципальных котельных, переданных на техническое обслуживание ООО«КРАСКОМ» по договору долгосрочной аренды [73].

Теплоснабжение в нужном объеме осуществляется в промышленный и частный сектора, бюджетные организации, населению, прочим организациям(см.рисунок 4). Кроме реализации тепловой энергии потребителям, ООО «КРАСКОМ» оказывает услуги по передаче тепловой энергии «ОАО «Енисейская ТГК -13»,ОАО «Красноярскэнерго», ОАО «КраМЗЭнерго». Присоединенная тепловая нагрузка потребителей к тепловым сетям составляет 726,62 Гкал/час, суммарная мощность присоединенных потребителей к электрическим сетям составляет 23,3 МВт.

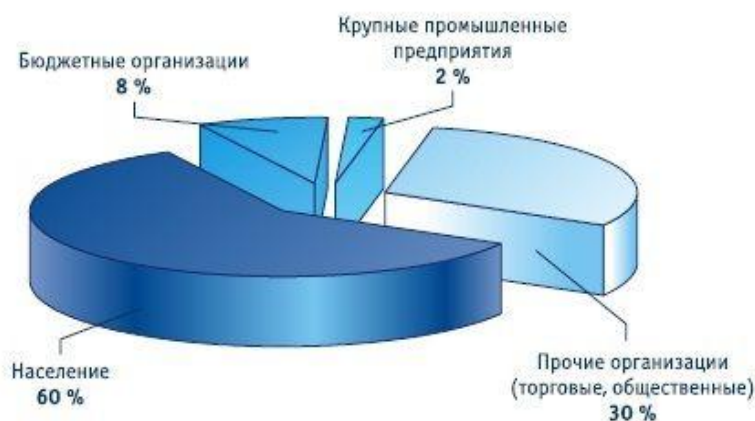


Рисунок 3 - Структура потребителей услуг водоотведения г.Красноярска в 2016 г, %

Реализация тепловой энергии потребителям является ещё одной услугой предприятия и осуществляется от муниципальных котельных, переданных на техническое обслуживание ООО "КРАСКОМ" по договору долгосрочной аренды. Также общество приобретает тепловую энергию у прочих теплоисточников (ООО "РТК" и др.) и обеспечивает транзит теплоносителя от ТЭЦ ООО "Сибирская генерирующая компания", котельной "КрамзЭнерго" и др.

Производственные мощности сетевого хозяйства:

- Тепловые сети (в двухтрубном исчислении) - 263.77 км;
- центральные тепловые пункты - 42 ед.;
- котельные суммарной мощностью - 11 ед. 83,624 Гкал/час.

Источников теплоснабжения:

- котельная № 1 (ул. Джембульская, 8г) - 4 котла ДКВР - 8М, установленная производительность 32 Гкал/ч;
- котельная № 2 (пр. Metallургов, 3а) - 6 котлов: КВ-5фс, установленная производительность 30 Гкал/ч;
- котельная № 3 (ул. 3-я Дальневосточная, 1а) - 3 котла КВ - 2,5фс, установленная производительность 7,5 Гкал/ч;
- котельная № 4 (ул. Гагарина, 48а) - 3 котла КВ-0,8, установленная производительность 2,4 Гкал/ч;
- котельная № 5 (ул. 4-я Продольная, 19) - 2 котла КВр-0,4-95, установленная производительность 0,688 Гкал/ч;
- котельная № 7 (ул. С. Разина, 39) - 2 котла КВр-0,4-95, установленная производительность 0,688 Гкал/ч;
- котельная № 8 ОАО "Химик" (пер. Косой, 2) - 2 котла: Универсал-6; КВ-0,5, установленная производительность 0,741 Гкал/ч;
- котельная № 9 (ул. Диксона, 1) - 4 котла КВ-0,8, установленная производительность 3,2 Гкал/ч;



- котельная № 10 (ул. Гагарина, 94) - 2 котла КВр-0,2-95, установленная производительность 0,4 Гкал/ч;

- котельная № 11 (п. Лалетино ул. Лесоперевалочная, 30) – 4 электроподогревателя КЭВ 1600/06, установленная производительность 5,504 Гкал/ч;

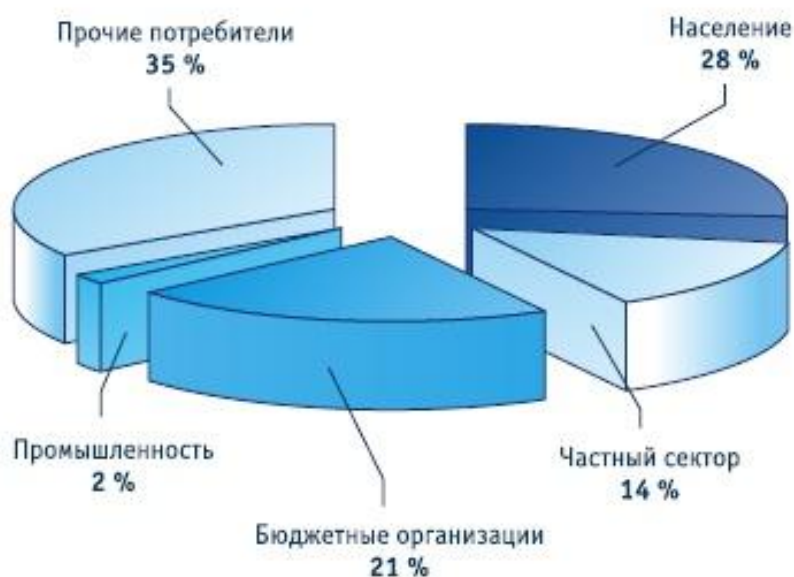


Рисунок 4 - Потребители услуг теплоснабжения г.Красноярска в 2016 г, %

Компания «КРАСКОМ» оказывает услуги по передаче электрической энергии ОАО «Красноярскэнергосбыт». За 2012 год объем полезного отпуска электроэнергии по электрическим сетям составил 309095,641 млн кВт/час.

Производственные мощности процесса электроснабжение и управление электроэнергетики:

- электрические сети – 769,641 км ;
- трансформаторные подстанции и другие объекты электрохозяйства – 293 ед [57,58,59,60].

Эксплуатацию фотанов осуществляет специализированное подразделение ООО «КРАСКОМ», которое было создано 18 июля 2001 года. До 2010 года эта подобная служба была единственной за Уралом. В настоящее время подобные

спецподразделения есть в других городах Сибири (Новосибирск, Тюмень, Екатеринбург). Также это подразделение ответственное за проведение санитарного дня, во время которого фонтаны останавливают, сливают воду, моют стены, насадки, фонари. Затем наливают свежую воду, фонтан настраивают, проверяют электрическое и насосное оборудование.

Основная работа по обслуживанию фонтанов приходится на лето, а не на зиму, именно зимой идет ремонт фонтанного оборудования: насосов, трубопроводов, насадок и т.д. Специалисты компании «КРАСКОМ» также ответственны за подготовку фонтана к зиме.

ООО «КРАСКОМ» ставит перед собой долгосрочные задачи:

- модернизация муниципальных систем водоснабжения и теплоснабжения;
- повышение стоимости и качественных характеристик имущества и доходности долей участников (учредителей);
- создание эффективного механизма управления;
- достижение финансово-экономической устойчивости и прибыльности;
- достижение прозрачности финансово-экономического состояния для участников (учредителей), инвесторов, кредиторов;
- обеспечение инвестиционной привлекательности;
- создание системы хозяйственно-договорной деятельности, обеспечивающей соблюдение контрактных обязательств;
- повышение квалификации работников предприятия, как одного из факторов повышения устойчивости развития [58,69,74].

Результат деятельности предприятия по предоставлению услуг можно увидеть через экономические показатели и показатели темпов роста.

Таблица 2 – Экономические показатели ООО «КРАСКОМ», 2014-2016 гг., тыс.руб

Наименование показателя	Значение показателя			Изменение ( $\pm$ )			
	2014	2015	2016	2015-2014	темп роста, %	2016-2015	темп роста, %
Выручка	4161569	4412176	4444793	250607	106,02	32617	100,74
Себестоимость продаж	3249115	3357771	3589884	108656	103,34	232113	106,91
Валовая прибыль (убыток)	912454	1054405	854909	141951	115,56	-199496	81,08
Коммерческие расходы							
Управленческие расходы	439940	455583	476655	15643	103,56	21072	104,63
Прибыль (убыток), от продаж	472514	598822	378254	126308	126,73	-220568	63,17
Доходы от участия в других организациях							
Проценты к получению	3 333	5447	5378	2114	163,43	-69	98,73
Проценты к уплате	62986	72648	53003	9662	115,34	-19645	72,96
Прочие доходы	52370	104262	11386	51892	199,09	-92876	10,92
Прочие расходы	87208	485659	426818	398451	556,90	-58841	87,88
Прибыль (убыток) до налогообложения	378023	150224	84803	-227799	39,74	-65421	56,45
Текущий налог на прибыль	76995	92895	61280	15900	120,65	-31615	65,97
Чистая прибыль (убыток) отчетного периода	294766	111618	-76637	-183148	37,87	-188255	-68,66

Анализ показал, что чистая прибыль ООО «КРАСКОМ» в отчетном периоде находится в убытке, которая составила 188255 тыс.руб по отношению к предыдущему году - это связано со снижением прочих доходов.

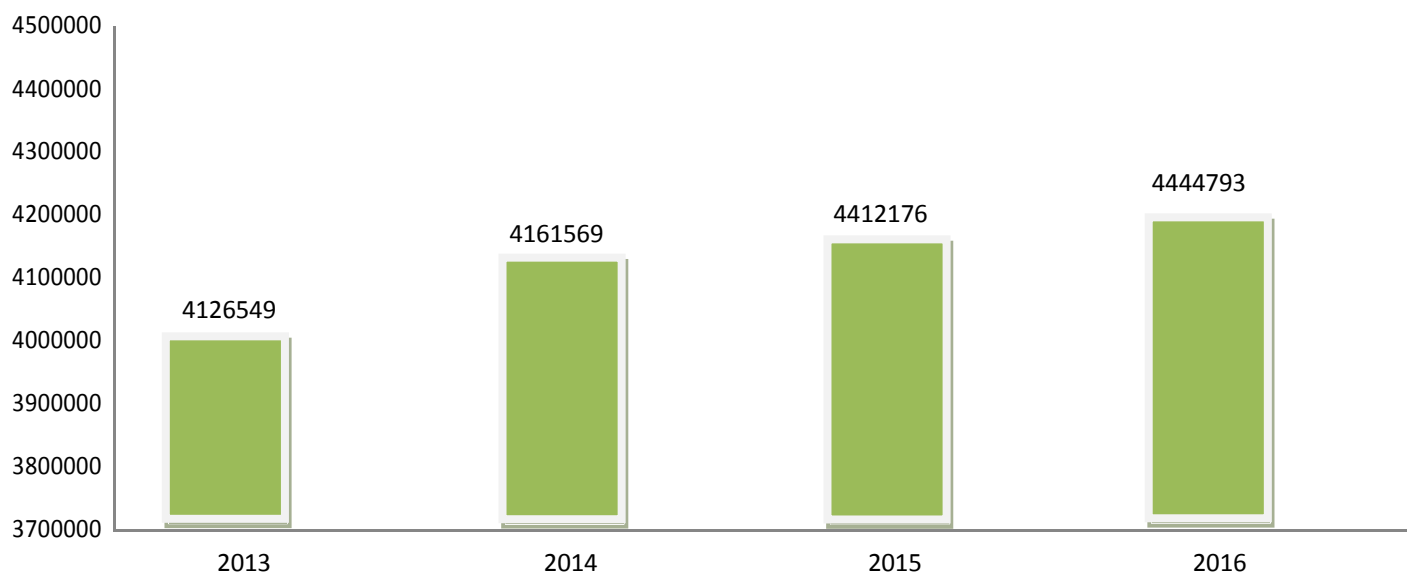


Рисунок 5 - Выручка ООО «КРАСКОМ» в 2013-2016 гг., тыс.руб

На основе графика можно сделать вывод, что выручка с каждым годом растёт, в 2015 году замечен особый рост, что связано с изменением режима отдельных структурных подразделений и с сокращением некоторых видов непроизводственных расходов [67].

## 2.2 Исследование процесса управления качеством на предприятии

В ООО «КРАСКОМ» под управлением качеством продукции понимают постоянный, планомерный, целеустремленный процесс воздействия на всех уровнях, на факторы и условия, обеспечивающие предоставление услуг оптимального качества и полноценное использование. Сущность управления заключается в выработке управляющих решений и последующей реализации предусмотренных этими решениями управляющих воздействий на определенный объект управления [58].

Основными задачами управления качеством на предприятии являются:

- изучение рынка сбыта;
- изучение национальных и международных требований к выпускаемой продукции;

- разработка методов и средств воздействия на процессы исследования, проектирования и производства;

- сбор, анализ, хранение информации о качестве продукции.

Система управления качеством услуг ООО «КРАСКОМ» опирается на следующие взаимосвязанные категории управления: объект, факторы, цели, функции, средства, субъект, принципы. Управление качеством рассматривается как корректирующее воздействие на процесс формирования качества в производстве и проявление его в потреблении. Управление качеством направлено на регулирование всех этапов жизненного цикла и предусматривает:

- техническую подготовку производства;

- процесс изготовления продукции;

- мотивацию и оплату труда;

- финансовую составляющую

- контроль качества работы и продукции.

При управлении качеством продукции непосредственными объектами управления, как правило, являются процессы, от которых зависит качество продукции. Они создаются и протекают на допроизводственной, производственной и послепроизводственной стадиях жизненного цикла выпускаемой продукции [12,14,15,19,49].

Основой производства компании «КРАСКОМ» является вода. Качество питьевой воды, поступающей красноярцам, контролируется на всем пути ее следования – от городских водозаборов, по системе магистральных и внутриквартальных водопроводов в жилые дома.

Постоянный контроль за составом воды осуществляют специалисты Центра контроля качества воды ООО «КРАСКОМ». По техническому оснащению и уровню подготовки сотрудников лаборатория соответствует мировым стандартам. Центр контроля качества воды образован в 2001 году. Штат сотрудников сейчас насчитывает 67 человек с квалификацией высшего

и среднее профессионального образования. Руководитель: Миронова Ольга Васильевна [58,61,73].

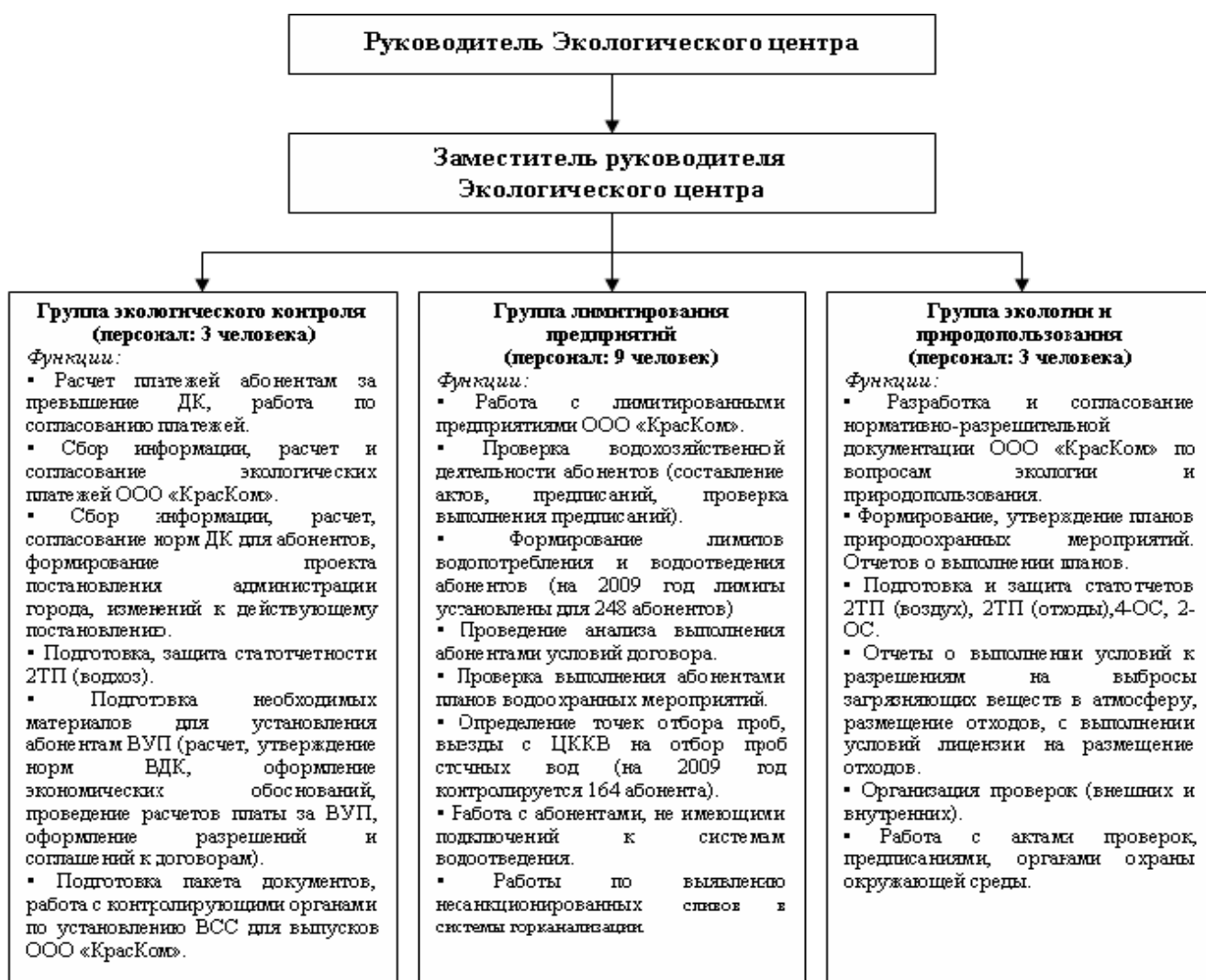


Рисунок 6 - Организационная структура экологического центра ООО «КРАСКОМ»

На анализ воду привозят в пронумерованных канистрах. При проведении микробиологических и паразитологических исследований особое внимание в Центре уделяется внутрилабораторному контролю: перед проведением анализов проверяется - насколько хорошо была обеззаражена посуда, подготовлены питательные среды и растворы химических веществ. Состав питьевой воды определяется как по органолептическим показателям

(цветность, мутность, привкус и запах), так и по микробиологическим, химическим, паразитологическим и радиологическим. Для выявления влияния хлора на качество питьевой воды проводится определение хлорорганических соединений с использованием дорогостоящих хроматографов, оснащенных программным обеспечением высокого уровня. Красноярская вода имеет сбалансированный состав вне зависимости от времени года и удивительно приятна на вкус. Высокое качество воды было отмечено золотыми и серебряными медалями на всероссийских конкурсах. Лаборатория имеет всю необходимую разрешительную документацию: для работы с патогенными микроорганизмами – лицензию, для работы с химическими показателями – аттестат аккредитации.

Экологический центр является важным элементом исследования процесса управления качеством в ООО «КРАСКОМ», образованный на предприятии в 2005 году на базе экологической инспекции. Штат сотрудников 17 человек. Начальник Экологического центра Коломейцева Виктория Михайловна.

Основными направлениями деятельности Экологического центра центра служат:

- получение разрешительных документов по всем направлениям природопользования (вода, воздух, отходы), контроль выполнения условий их действия;

- осуществление регулярного экологического аудита предприятия на соответствие деятельности нормам и правилам международных (ИСО 14000) и российских стандартов в сфере природопользования, по его результатам подготовка рекомендаций по улучшению природоохранной деятельности предприятия;

- разработка и формирование экологических программ ООО «КРАСКОМ» по внедрению оборудования, технологий, отвечающих современным экологическим требованиям и нормам, по разработкам научно-

исследовательских работ, направленных на экологизацию существующих и внедряемых технологий;

- работа с контролирующими органами (Росприроднадзор, Ростехнадзор, Роспотребнадзор, ЕнБВУ, Енисейрыбвод, органы исполнительной и судебной власти и т.п.) при проведении проверок природоохранной деятельности ООО «КРАСКОМ»;

- расчет, анализ, поиск путей снижения и согласование платы за негативное воздействие на окружающую природную среду и проведение работ по корректировке платежей предприятия;

- контроль за выполнением требований приема сточных вод в систему канализации г. Красноярска, установленных нормативными актами Правительства РФ и исполнительной властью края и города;

- работа с лимитированными абонентами в области водоснабжения и водоотведения;

- согласование и контроль выполнения планов водоохранных мероприятий лимитированных абонентов;

- расчет и анализ платежей за сверхлимитный сброс загрязняющих веществ в систему городской канализации абонентами ООО «КРАСКОМ»;

- работа с абонентами, не имеющими подключений к системе коммунальной канализации и осуществляющими вывоз сточных вод из накопителей;

- участие в выдаче технических условий на проектирование систем водоснабжения и водоотведения вновь строящихся или реконструируемых объектов;

- проведение работ по экологическому аудиту абонентов ООО «КРАСКОМ»;

- формирование, согласование и защита статистических и других отчетов в сфере природопользования [58,73].



ОБЪЕКТЫ АНАЛИТИЧЕСКОГО КОНТРОЛЯ	МЕТОДЫ АНАЛИЗА
Питьевая вода и вода источников водоснабжения	
Вода природная поверхностная	
Вода сточная и очищенная сточная	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Фотометрия</li> </ul>
Вода в системах горячего водоснабжения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Гравиметрия</li> </ul>
Вода подземная наблюдательных скважин	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Титриметрия</li> </ul>
Вода плавательных бассейнов	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Потенциометрия</li> </ul>
Вода питьевая, расфасованная в емкости	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Турбидиметрия</li> </ul>
Снежный покров	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кондуктометрия</li> </ul>
Почва	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Инструментальные методы анализа</li> <li>• Капиллярный электрофорез</li> </ul>
Отходы коммунальные, отходы от водоподготовки, обработки сточных вод и использования воды	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ИК-спектроскопия</li> </ul>
Материалы, реагенты, используемые для водоочистки и водоподготовки	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хроматографические методы анализа (газовая хроматография, хромато-масс-спектрометрия, высокоэффективная жидкостная хроматография, ионная хроматография)</li> </ul>
Материалы, в том числе фильтрующие, используемые в системах водоснабжения (водные вытяжки)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Атомно-абсорбционная спектроскопия с электротермической и пламенной атомизацией, атомно-эмиссионная спектроскопия с индуктивно связанной плазмой</li> </ul>
Промышленные выбросы в атмосферу	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Микробиология</li> </ul>
Параметры потока газа в газоходах. Параметры воздушных потоков вентиляционных систем	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Паразитология</li> </ul>
Производственная (рабочая) среда. Физические и химические факторы (воздух рабочей зоны)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Гидробиология активного ила</li> </ul>
Жилые и общественные здания. Физические факторы. Химические факторы (воздух закрытых помещений). Селитебная территория, санитарно-защитные зоны.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Токсичность воды и почвы с использованием тест-организмов</li> </ul>

Рисунок 7 - Объекты аналитического контроля и методы анализа проб воды города Красноярска

Процесс управления качеством напрямую зависит от людей, которые работают на предприятии- квалифицированного персонала. ООО «КРАСКОМ» ведёт активную политику в данном направлении и уделяет этому должное внимание.

В ООО «КРАСКОМ» понимают, что люди всегда были и остаются главным капиталом компании, а потому с желанием принимают студентов на практику и выпускников на работу. Чтобы поток молодежи на предприятие не прекращался, «КрасКом» сотрудничает с такими учебными заведениями Красноярска, как СибГТУ, СФУ, КрИМТ, лицеями и училищами.

– У меня нет сложностей в работе с молодыми специалистами,– говорит Лилия Почикай , ведущий инженер по подготовке кадров.– Самое главное – наладить с человеком контакт. Ведь от наставника во многом зависит, заинтересует ли эта работа студента, вернется ли он на наше предприятие.

Профессиональное и трудовое обучение практикантов и адаптацию молодых специалистов компания реализует через наставничество. Другими словами, к новичку прикрепляют авторитетного и опытного сотрудника. Он не только знакомит ученика с технологическими процессами, правилами использования оборудования, но и оказывает практическую помощь при выполнении заданий. Наряду с опекой со стороны старших, для практикантов серьезным стимулом становится заработная плата (на рабочих профессиях практику, как правило, проходят с оплатой). Таким образом, в 2012 году обучение прошел 71 человек, а в 2013-м – 96, из них 29 – практиканты с оплатой. Важным является и то, что реальные деньги получают не только ученики, но и учителя-наставники. Таким образом, практика наставничества следует основным принципам кадровой политики «КРАСКОМА» – сохранению кадрового потенциала компании, привлечению молодых специалистов и построению эффективной системы мотивации персонала [54,57,58,73,75].

Люди – главный капитал компании, а от молодых сотрудников зависит – каким будет предприятие в ближайшем будущем. В целях повышения профессиональной подготовки, развития трудовой инициативы выпускников

училищ, колледжей и вузов, пришедших на работу в «КРАСКОМ», в октябре 2007 года на предприятии создан Союз молодых специалистов. С предложением объединить усилия инициативной и творческой молодежи выступили молодые сотрудники нескольких структурных подразделений «КРАСКОМА». По их мнению, на предприятии достаточно движущих сил и энергии для создания молодёжной общественной организации, способной отстаивать интересы молодых специалистов и делать их жизнь ярче. Основными задачами Союза, является содействие профессиональному росту молодых специалистов, представление их интересов перед руководством, помощь в решении социальных проблем. Кроме того, союз принимает участие в создании условий, направленных на раскрытие и реализацию потенциала молодых специалистов для получения высоких результатов финансово-хозяйственной деятельности предприятия [29,58,73].

Не менее важным направлением работы Союза является привлечение молодежи к участию в проведении среди сотрудников и членов их семей культурно-массовой и спортивной работы, организатором которой выступает независимый профсоюз работников ООО «КРАСКОМ». Традиционными стали такие молодежные мероприятия как сплавы по реке Мана, турпоходы в природные заповедники Столбы и Ергаки, семейные экскурсии в парк флоры и фауны «Роев ручей». Состоялся первый конкурс «мисс КРАСКОМ». Ритуал посвящения в профессию для вновь принятых на работу молодых людей по инициативе Совета проходит на «Конференции молодых специалистов». Эти и другие мероприятия Совета молодых специалистов служат укреплению корпоративной солидарности и, как следствие, повышению престижа профессии работника сферы ЖКХ. Организация Молодых Специалистов является общественной, имеет свой устав и структуру(см.рисунок 8).



Рисунок 8 – Структура Совета молодых специалистов ООО «КРАСКОМ»

Отчетно-выборные собрания общественной молодежной организации проводятся 1 раз в 3 года. Общее собрание является высшим руководящим органом организации, через открытое голосование которого избираются члены Союза Молодых Специалистов и вносятся изменения в правоустанавливающие документы СМС. Председатель Союза избирается также 1 раз в 3 года Советом Молодых Специалистов. Для вступления в ряды общественной молодежной организации ранее существовали возрастные ограничения. Теперь возраст до 35 лет является рекомендуемым, то есть стать участником деятельности молодежного движения может любой желающий сотрудник «КРАСКОМ».

На сегодняшний день СМС объединяет более 900 молодых специалистов-это третья часть от всего трудового коллектива предприятия.

ООО «КРАСКОМ» разработал систему мер по поддержке молодых специалистов. Приказом генерального директора Управляющей компании «Красноярский жилищно-коммунальный комплекс» Владимира Чепика утверждено Положение «Об организации наставничества в период адаптации молодых специалистов». Его целью является закрепление на производстве

молодых специалистов, приобретение ими достаточных навыков в адаптационном периоде, комфортное вхождение в трудовой коллектив.

На предприятии разработан целый комплекс мер социальной поддержки, рассказала начальник отдела социально-трудовых отношений Ирина Акашкина. Для знакомства со спецификой работы и быстрого вхождения в должность, к молодому специалисту прикрепляют наставника из числа авторитетных и опытных сотрудников. В течение трех месяцев он не только знакомит «новичка» с технологическими процессами, правилами использования оборудования, но и оказывает практическую помощь при выполнении заданий. Куратор помогает своему подопечному получить инструмент, спецодежду и следит за обеспечением рабочего места. Наряду с опекой со стороны старших, для молодых специалистов мощным стимулом станет специальное денежное пособие, уверена Ирина Акашкина [73].

По истечении периода адаптации «новичкам» предлагают поделиться своими впечатлениями о первом трудовом опыте, ответив на вопросы специально разработанной по этому случаю анкеты. В опросном листе сотрудник может сообщить свои замечания и пожелания к организации работы.

По словам Ирины Акашкиной, практика наставничества следует основным принципам кадровой политики «КРАСКОМА» – сохранению кадрового потенциала компании и построению эффективной системы мотивации персонала. Ведь люди всегда были и остаются главным капиталом предприятия.

На основании выше изложенного можно сделать вывод, что трудовые ресурсы и производственный потенциал служат постоянным источником развития ООО «КРАСКОМ». Обоим моментам уделяется должное внимание, ведётся систематическая работа, что в итоге справедливо приводит к успешной деятельности. Инновационный потенциал ООО «КРАСКОМ» так же играет важную роль, на что указывает история компании и реализованные проекты региональных властей. Предприятие готово способно осуществлять

впервые или воспроизводить инновационные проекты. ООО «КРАСКОМ» - крупнейшее предприятие в Красноярске по численности работников. В настоящее время на предприятии ии трудятся 3250 человек. Это солидный штат инженеров, грамотных менеджеров, многочисленных специалистов самых различных рабочих профессий. Среди инженерно-технических специалистов 47% приходится на молодых людей до 30 лет. Среди рабочих специальностей молодежь составляет 18% [49,52,73].

Исследование процесса управления качеством охватывает многие стороны предприятия. Инвестиционная привлекательность служит одной из предпосылок эффективного процесса управления качеством ООО «КРАСКОМ».

Данная политика предприятия направлена на достижение качественно нового уровня предоставления услуг водоснабжения, водоотведения, тепло-электроснабжения. В 2014 году на предприятии была завершена разработка «Инвестиционной программы ООО «КРАСКОМ» в сфере водоснабжения и водоотведения левобережной части г.Красноярска на 2014-2017годы» и инвестиционной программы ООО «КРАСКОМ» в сфере водоснабжения и водоотведения правобережной части г.Красноярска на 2014-2017годы». Основными целями и задачами реализации Инвестиционных программ для развития потенциала являются :

- обеспечение возможности подключения вновь создаваемых (реконструируемых) объектов недвижимости города Красноярска к сетям холодного водоснабжения и водоотведения ООО «КРАСКОМ»;
- увеличение производительности объектов водоснабжения и водоотведения;
- энергосбережение и повышение энергетической эффективности объектов централизованных систем водоснабжения и водоотведения;
- повышение надежности и безопасности систем водоснабжения и водоотведения;
- повышение качества обслуживания абонентов.

Источниками финансирования Инвестиционных программ являются: плата за подключение к централизованным системам водоснабжения, плата за подключение к централизованным системам водоотведения. В «Инвестиционную программу ООО «КРАСКОМ» в сфере водоснабжения и водоотведения левобережной части г. Красноярска на 2014-2017годы» включены мероприятия на общую сумму 5 024 212,99 тыс.рублей [40,42,43,45].

Первая инвестиционная программа ООО «КРАСКОМ» на 2007-2012 годы была утверждена постановлением Красноярского городского Совета депутатов от 11.05.2007 г. №В-85.(В редакции постановлений от 26.06.2009 N В-56П и от 06.09.2011 N 15-143П.)

Инвестиционная программа включала три глобальные задачи: завершение реконструкции II очереди фильтровально-очистных сооружений водозабора «Гремячий лог» с доведением производительности с 80 до 160 тысяч м<sup>3</sup> воды в сутки, прокладка нового канализационного коллектора к левобережным очистным сооружениям и прокладка водопроводных сетей к Юго-Западному району Красноярска.

Итоги выполнения «Инвестиционной программы ООО «КРАСКОМ» по развитию объектов ВКХ на 2007-2012 годы». Проведены реконструкция II очереди фильтровально-очистных сооружений водозабора «Гремячий лог» и реконструкция блока фильтров с применением нового фильтрующего материала, стальная дренажная система фильтров заменена пластиковой дырчатой, фильтросные трубы также заменены пластиковыми, заменено 30 единиц запорной арматуры диаметром от 100 до 1000 мм. В завершение был сделан ремонт помещений, переходов, мостков и кровли. Канализационный коллектор к левобережным очистным сооружениям был построен в течение летнего сезона 2010 года. Он был выполнен в две нитки, из стеклопластиковых труб диаметром 1600 мм, протяженностью 4,87 км [57,61,69,73].

Исходя из выше изложенного следует вывод, что процесс управления качеством ООО «КРАСКОМ» направлен на решение задачи по созданию эффективной системы совершенствования процесса управления качеством. В

значительной мере организация функционирования жилищно-коммунального хозяйства входит в сферу ведения местного самоуправления и напрямую влияет на уровень и качество жизни большинства жителей муниципальных образований. В настоящее время эта сфера отношений является источником постоянного социального напряжения и социальных конфликтов.

В то же время, проблемы ЖКХ сегодня невозможно решить только за счет финансовых ресурсов бюджетов всех уровней. Государственно-муниципально-частное партнерство является важным инструментом развития муниципальной, прежде всего, жилищно-коммунальной инфраструктуры.

### **2.3 Оценка процесса управления качеством**

Оценка эффективной деятельности процесса управления качеством может являться совершенно разноплановой. Одной из оценок может служить сертификация непосредственной деятельности предприятия и предоставляемых услуг.

Под сертификацией системы качества или самого процесса управления качеством понимается действие третьей стороны (независимой) стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом идентифицированная система качества соответствует выбранной модели или иным нормативным документам, определенным заявителем. Данный процесс представляет собой процедуру подтверждения соответствия качества и безопасности продукции (услуг) установленным для данного вида продукции (услуг) требованиям. Причем данную процедуру вправе осуществлять исключительно независимые от производителя и потребителя организации — орган по сертификации, имеющий соответствующую аккредитацию. Само же подтверждение соответствия осуществляется в письменной форме, на основании результатов сертификационных испытаний, проводимых специальными испытательными лабораториями. И по ее результатам выдается соответствующий документ —



сертификат. Наличие сертификата может значительно стимулировать рост продаж и позитивно отражается на имидже производителя. В наши дни сертификация давно уже стала серьезным маркетинговым инструментом, способствующим активному продвижению товаров на рынке. Активно развивается система добровольной сертификации. Существует и обязательная сертификация, которая включает в себя оформление гигиенических и пожарных сертификатов, а также сертификатов качества ГОСТ Р. Оформлять сертификат соответствия необходимо обязательно, если она входит в вступивший в силу только в феврале 2010 года «Единый перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации» (постановление Правительства Российской Федерации № 982 от 1 декабря 2009 г.).

Результаты оценки и сертификации производств и системы качества могут быть востребованы в следующих ситуациях:

- при сертификации продукции по определенным схемам;
- при получении кредитов в банковских учреждениях;
- при заключении договоров на поставку продукции;
- при взаимодействии со страховыми организациями;
- при слиянии, поглощении, продажах предприятия и т.д.

Оцениванию при сертификации системы качества подлежат 3 объекта: деятельность по управлению и обеспечению качества; качество продукции; производственная система.

При сертификации производства оценке подвергаются объекты:

- продукция предприятия (оценка качества продукции в сфере реализации и потребления, анализ обнаруженных дефектов);
- технология производства (технологические процессы, транспортировка, хранение, упаковка);
- технологический контроль и испытания (входной, операционный, приемочный контроль; все виды испытаний);
- техническое обслуживание и ремонт оборудования, оснастки, проверка контрольно-измерительных приборов.

Деятельность по управлению и обеспечению качества оценивается с точки зрения соответствия требованиям международных стандартов ISO-9000.

Результатом проверки является один из трех выводов о соответствии системы качества установленным требованиям:

- Полное соответствие;
- частичное соответствие (обнаружены незначительные несоответствия по элементам системы);
- несоответствие.

При частичном несоответствии предприятию дается 6-месячный срок на устранение недостатков. Если предприятие, устранив несоответствия, обратится в орган по сертификации с повторной заявкой, работа по сертификации будет продолжена по сокращенной программе.

Сертификация системы качества проводится на соответствие международным стандартам ИСО 9000. Процедуры сертификации систем качества предусматривают:

- Подачу предприятием заявки в орган по сертификации и получение от него анкеты-вопросника;
- представление предприятием в орган по сертификации заполненной анкеты-вопросника и Руководства по качеству;
- предварительную оценку готовности предприятия к сертификации СК, производств;
- информационное совещание, проводимое органом по сертификации;
- разработку программы работ по сертификации;
- проведение сертификации с выдачей (или отказом в выдаче) сертификата;
- последующее проведение инспекционных проверок для подтверждения выданного сертификата.

В процессе проведения сертификации системы качества можно выделить два этапа:

- предварительная проверка и оценка системы качества;

- окончательная проверка, оценка и выдача сертификата соответствия системы качества предприятия соответствующего стандарта. Каждый из указанных этапов содержит определенный состав работ.

Предприятиям, претендующим на сертификацию системы качества, и орган по сертификации вместе с заявкой и сопроводительным письмом следует направлять: анкету-вопросник для проведения предварительной проверки системы качества; общее руководство по качеству (или основной СТП системы качества), информационные данные о качестве продукции (сведения о рекламациях, потерях от брака, результатах ранее проведенной на предприятии сертификации, испытаниях продукции и т.п.); декларацию о соответствии системы качества; счет оплаты за проведение первого этапа проверки системы качества. По просьбе органа по сертификации могут быть представлены также другие сведения и данные о предприятии и системе качества [15,16,17,23].

1.1 Подготовка системы качества и ее документации к сертификации

1.2 Заявка на проведение сертификации системы качества (Предприятие)

1.3 Предварительная проверка и оценка системы качества (Орган по сертификации)

1.4 Заключение договора на проведение сертификации системы качества (Предприятие, орган по сертификации)

Этап окончательной проверки и оценки системы качества:

2.1. Подготовки системы качества к окончательной проверке

2.2 Разработка программы проведения окончательной проверки системы качества (орган по сертификации)

2.3 Проведение предварительного совещания по организации на предприятии проверки системы качества (предприятие, орган по сертификации)

2.4 Проведение проверки системы качества (орган по сертификации, предприятие)

2.5 Подготовка предварительных выводов по результатам проверки для заключительного совещания (орган по сертификации)

2.6 Проведение заключительного совещания (орган по сертификации, предприятие)

2.7 Составление и рассылка отчета о проведении на предприятии проверки системы качества (орган по сертификации)

2.8 Оформление, регистрация и выдача (при положительном решении) сертификата системы качества (орган по сертификации)

По результатам первого этапа орган по сертификации составляет заключение, в котором указывается готовность предприятия и целесообразность проведения второго этапа работ по сертификации системы качества либо раскрываются причины нецелесообразности или невозможности проведения работ по второму этапу. При положительном заключении при подписании договора устанавливаются сроки проведения работ по второму этапу – окончательной проверке и оценке системы качества. Если при проведении работ второго этапа органом по сертификации обнаруживается несоответствие системы качества требованиям соответствующего стандарта, то совместно с предприятием определяется срок ее доработки и устанавливается ориентировочный срок повторной проверки. При положительном решении сертификат выдается на определенный срок (обычно этот срок ограничивается тремя годами) [25,33,34,37,38].

В ООО "КРАСКОМ" Узел учета тепловой энергии оборудуется средствами измерений (теплосчетчиками, водосчетчиками, тепловычислителями и др.), зарегистрированными в Государственном реестре средств измерений и имеющих соответствующий сертификат «Росстандарта», а также положительное экспертное заключение «Ростехнадзора» [74,75,77].

Узел учета - комплект приборов и устройств, обеспечивающий учет тепловой энергии, массы (или объема) теплоносителя, а также контроль и регистрацию его параметров. Теплосчетчик - прибор или комплект приборов (средство измерения), предназначенный для определения количества теплоты и измерения массы и параметров теплоносителя. Качество водопроводной воды в Красноярске контролируется Центром контроля качества воды. Центр имеет

аккредитацию Госстандарта России, чем подтверждает техническую компетентность и высокий профессионализм. Пробы воды для анализа отбираются ежедневно в разных районах города на насосных станциях, из колонок и водопроводных кранов. На водозаборах каждые два часа проводится анализ воды на содержание остаточного хлора. Водопроводная вода контролируется по ряду показателей. Определяется цветность, мутность, содержание солей и отдельных химических элементов, наличие бактерий. Один раз в месяц каждый водозабор контролируется на наличие спор сульфитредуцирующих клостридий в питьевой воде.

ООО «КРАСКОМ» имеет Сертификат соответствия — основной документ в государственной системе подтверждения качества продукции. Он удостоверяет соответствие изделий требованиям безопасности конкретных стандартов (ГОСТ, национальные Техрегламенты и Техрегламенты ТС). Его также нередко называют сертификатом качества. Сертификат соответствия составлен на серийное изготовление определенной продукции или предоставление услуги, одиночную партию товара, а также на контракт поставки.

Сертификат соответствия оформляется по определенным правилам. Процедура сертификации включает в себя следующие мероприятия:

- Проверку документационного пакета фирмы-заявителя;
- лабораторное исследование образцов подлежащего сертификации товара;
- заседание комиссии и оглашение результата;
- составление разрешения и его регистрация [64,65].

Высокая изношенность и низкая энергоэффективность жилищного фонда и коммунальных сетей на территориях присутствия объектов, слаборазвитая конкуренция на рынке управляющих организаций и вследствие низкое качество услуг, влияние непрозрачность процедур установления тарифов на услуги ресурсоснабжающих организаций, слабое распространение практики установления индивидуальных для каждого дома размера платы за

жилое помещение все эти проблемы оказывают негативное воздействие на деятельность жилищно-коммунальной сферы во всём регионе, в том числе и на деятельность ООО «КРАСКОМ».

Опираясь на проделанный анализ , пройденную производственную практику , а так же научную литературу , можно выделить следующие проблемы и примыкающие к ним элементы процесса управления качеством ООО «КРАСКОМ»:

- проблема, которая требует особого внимания и которую можно считать как одну из основных - это отсутствие системного мониторинга предоставляемых услуг и недостаток обратной связи, а вследствие как проявление более серьёзной проблемы - дисбалансов. Зачастую предоставляемые услуги ООО «КРАСКОМ» не соответствуют ожиданиям жителей городской инфраструктуры, а отсутствие обратной связи не даёт полного понимания об удовлетворённости клиентов от потребления услуг, что не даёт возможность полного отслеживания процесса управления качеством;

- слабый процесс отслеживание выполнения услуг и неразвитая маркетинговая деятельность не обеспечивает целостного представления о рынке , конкурентах, потребителях, что могло бы стать помощью в организации деятельности , разработки маркетинговых планов и улучшения процесса управления качеством;

- нехватка некоторых типов ключевой квалификации и компетентности технического и обслуживающего персонал (сантехники , техники, специалисты,осмотрщики гидротехнических сооружений , рабочие на выездных местах ,обслуживающие специалисты, и др ) вызывает некачественное оказание услуг и вследствие ухудшение процесса управления качеством.

### **3 Разработка мероприятий по улучшению процесса управления качеством ООО «КРАСКОМ»**

#### **3.1 Методы управления по повышению качества услуг ЖКХ**

Опираясь на проделанный анализ деятельности ООО "КРАСКОМ", были выявлены некоторые проблемы предприятия. Целью работы является определение мероприятий по совершенствованию процесса управления качеством ООО «КРАСКОМ». Для более качественного совершенствования изучаемого процесса целесообразно сочетать разные действия и процедуры, направленные на положительное изменение деятельности компании.

Отсутствие постоянного мониторинга, и оценки качества предоставляемых жителям городской инфраструктуры жилищно-коммунальных услуг является одной из проблем ООО «КРАСКОМ», которая требует внимания. Решением данной проблемы может выступать модель в виде специальной системы мониторинга. Под системой мониторинга и оценки качества жилищно-коммунальных услуг понимается организованное систематическое наблюдение за удовлетворенностью собственников помещений в МКД качеством жилищно-коммунальных услуг, оказываемых ООО «КРАСКОМ». Система мониторинга выполняет следующие функции:

- информационную;
- стимулирующую;
- контрольную;
- посредническую;
- управленческую.

Основной составляющей в этой системе является разработанный алгоритм оценки качества жилищно-коммунальных услуг, состоящий из следующих этапов:

- 1 выбор метода оценки качества жилищно-коммунальных услуг;
- 2 определение количества участников опроса;

3 определение направлений оценки качества, показателей, входящих в каждое направление, их критериев и периодичности проведения оценки;

4 сбор и обработка показателей качества жилищно-коммунальных услуг;

5 определение комплексного показателя качества;

6 представление результатов оценки на сайте управляющей организации, а также информационных стендах многоквартирного дома.

ООО «КРАСКОМ» необходимо выявить мнение о качестве предоставленных услуг именно у потребителей-жителей города, то соответственно наиболее подходящим для этого является разновидность экспертного метода – социологический опрос. В выпускной квалификационной работе предложена методика определения показателей качества по шести основным направлениям жилищно-коммунальных услуг.

Таблица 3 - Направления оценки качества жилищно-коммунальных услуг

№	Наименование направления	Содержание направления
1	Коммунальное	Обеспечение надлежащего качества коммунальных услуг (6 показателей)
2	Жилищное	Обеспечение надлежащего состояния многоквартирного дома (8 показателей)
3	Придомовое	Обеспечение надлежащего состояния придомовой территории (3 показателя)
4	Организационное	Организационно-управленческая деятельность управляющей организации (5 показателей)
5	Информационное	Уровень предоставления информации (4 показателя)
6	Социально-психологическое	Взаимодействие с потребителями ЖКУ (4 показателя)

Периодичность проведения оценки предполагается раз в квартал. Критериями оценки качества, например, жилищного направления являются: уборка мусоропроводов, подъездов и лестничных площадок; работа лифта; освещенность подъездов; состояние коммунальной инфраструктуры дома; содержание чердачных, подвальных помещений, крыши, окон и дверей в местах общего пользования. Критериями оценки качества коммунального направления могут быть: состояние трубопроводов в домах, поломка трубопроводов, быстрая починка аварий, бесперебойность услуг холодной и горячей воды, и др.



Комплексная оценка качества рассчитывается по следующей формуле:

$$Q_0 = \sum_{i=1}^n K_i \times Q_i, \quad (1)$$

где  $Q_i$  – значение направлений по пятибалльной шкале;

$K_i$  – значение весового коэффициента показателя  $Q_i$ , при этом сумма всех весовых коэффициентов равна

$$K_i = \frac{2(n - k_i + 1)}{n(n + 1)} \quad (2)$$

Значения весовых коэффициентов показателей  $Q_i$  рассчитываются по следующей формуле:

$$\sum_{i=1}^n K_i = 1. \quad (3)$$

где  $k_i$  – номер ранга  $i$ -го направления;

$n$  – общее количество направлений оценки качества жилищно-коммунальных услуг.

Показатель  $Q_i$  будет рассчитываться следующим образом:

$$Q_i = \frac{\sum_{i=1}^n q_i}{n} \quad (4)$$

где  $q_i$  – значение показателей по пятибалльной шкале в каждом из направлений;  $n$  – общее количество показателей оценки качества жилищно-коммунальных услуг в каждом из направлений.

В ходе проведенного исследования экспертным методом определены номера рангов  $k_i$  по всем направлениям оценки, рассчитаны значения  $K_i$  – весового коэффициента показателя  $Q_i$ . Таким образом, комплексный показатель качества жилищно-коммунальных услуг может быть рассчитан по следующей формуле:

$$Q_0 = 0,26Q_1 + 0,2Q_2 + 0,152Q_3 + 0,21Q_4 + 0,11Q_5 + 0,068Q_6, \quad (5)$$

где

$Q_1$  – коммунальное;

$Q_2$  – жилищное;

$Q_3$  – придомовое;

$Q_4$  – организационное;

$Q_5$  – информационное;

$Q_6$  – социально-психологическое направления.

Из проведенного анализа было выявлено, что ООО «КРАСКОМ» малое значение придаёт маркетинговой деятельности, что вызывает отсутствие самых чётких и быстрых действий по преобразованию своей деятельности и обратной связи с потребителями. Наличие службы работы с клиентами и отдела по работе с населением не охватывает весь спектр возможностей и не всегда быстро и эффективно реагирует на внешние изменения. В их служебные полномочия не входят некоторые функции, которые бы помогли более эффективно работать.

Для повышения эффективности требуется исследование и удовлетворения максимального количества требований покупателя, в результате чего маркетинг занимается исследованием поведения потребителя, которое включает его потребности и требования, а также исследованием конкурентов и фирменной структуры рынка. Таким образом, изучая различные аспекты, с которыми приходится сталкиваться предприятию в процессе своей деятельности, маркетинг помогает. В этом проявляется роль исследований маркетинга для повышения эффективности [50].

Маркетинговая деятельность на предприятии представляет собой процесс анализа рыночных возможностей, отбора целевых рынков, разработки маркетингового комплекса и управления маркетинговыми мероприятиями.

Необходимость службы маркетинга обусловлена тем, что приспособление предприятия к постоянно ожесточающимся условиям конкуренции с отечественными и зарубежными предприятиями требует совершенствования

форм и методов изучения рынка, рекламы услуг. Отдел по работе с клиентами и служба по работе с населением не отвечают всем современным требованиям.

Многолетний опыт работы зарубежных фирм свидетельствуют, что степень риска для тех предприятий, где используются современные методы управления и имеются развитые службы маркетинга, существенно снижается, а вырчка поднимается на 10-12%. Автоматизация работы отдела маркетинга-важный этап организации его работы, в том числе это позволит улучшить и рекламную деятельность.

Проведенный анализ существующих рекламных продуктов на рынке, позволил сделать выбор в пользу внедрения программного комплекса Marketing Analytic компании «Курс», которая разрабатывает программное обеспечение и оказывает консультационные услуги в области маркетингового управления, посредством которого ресурсы всей организации используются для удовлетворения потребностей заказчиков и достижения целей самой организации. Программный комплекс Marketing Analytic предназначен для информационно-аналитической поддержки управления и коммерческой деятельностью компании, направленный на поддержание процесса управления качеством [61].

С помощью Marketing Analytic ООО «КРАСКОМ» решит задачу наполнения системы стратегического и оперативного планирования маркетинга реальными данными управленческого учёта: она экспортирует в программу Marketing Expert сегментную модель, отвечающую нужному для аналитика "разрезу" многомерных данных и содержащую товары, цены и объёмы продаж. В Marketing Expert эта модель отображается на Карте рынка.

Сегментный анализ является лишь частью, хотя и важнейшей, аудита маркетинга. Программа Marketing Expert помогает провести полный аудит маркетинга, включая SWOT-анализ и Portfolio-анализ, и разработать План маркетинга, основанный на реальных учётных данных.

Программа Marketing GEO содержит большой объём статистической информации о регионах, городах и предприятиях и позволяет выполнять

необходимые аналитические операции для определения ёмкости рынка, объёма рынка, темпов роста рынка, уровня конкуренции по реальным рыночным данным. Значения этих расчётных критериев являются входными данными для построения матричных моделей Portfolio-анализа в программе Marketing Expert. Таким образом, программы Marketing Analytic и Marketing GEO обеспечит программу Marketing Expert необходимой информационно-аналитической поддержкой при разработке плана маркетинга.

В выпускной квалификационной работе рассмотрено краткое описание функциональных возможностей, которые получит ООО «КРАСКОМ» при внедрении в свою деятельность Marketing Expert и Marketing GEO, объединенных с Marketing Analytic в единый информационно-аналитический комплекс:

- сегментный анализ доходности и прибыльности по товарам (товарным группам), структурным подразделениям компании и сегментам рынка;
- анализ сильных и слабых сторон деятельности предприятия в сравнении с основными конкурентами;
- анализ привлекательности сегментов рынка;
- построение матричных моделей для управления портфелем продукции;
- автоматический расчет вариантов цен для большой номенклатуры; товаров, исходя из заданной прибыли (нормы рентабельности).
- построенная система прогнозирования объемов продаж, цен, издержек; (подбор регрессионных моделей, экспоненциальное сглаживание и другие методы).
- разработка стратегий достижения финансовых целей для каждой бизнес-единицы, входящей в состав предприятия (позиционирование на рынке;
- прогноз и планирование продаж, ценовое планирование, разработка системы сбыта, стратегия рекламы и других видов продвижения для каждого целевого сегмента рынка);
- планирование тактических маркетинговых мероприятий;

### Функциональные возможности Marketing GEO:

- встроенная база данных;
- данные о промышленных предприятиях РФ: адресная часть, объёмы;
- производства по всей номенклатуре, финансово-экономические показатели;
- расчет показателей: емкость рынка, объем и темпы роста рынка, доли участников рынка, уровень конкуренции и др;
- редактирование базы данных и внесение в нее собственной информации пользователя;
- отображение на цифровой географической карте статистических данных и результатов анализа;

Marketing Analytic — инструмент анализа продаж по многим измерениям (клиентам, товарным группам, каналам сбыта) и их аналитическим признакам.

Чтобы решать эти задачи в обычных учётных системах, необходимо при учёте продаж обязывать менеджеров фиксировать массу дополнительной информации о каждой сделке. На это уходит много времени, и это вызывает естественное недовольство в отделе продаж, главная задача которого — быстро оформлять сделки. Кроме того, в учётной системе далеко не всегда имеются необходимые аналитические инструменты — мощный статистический аппарат, прогнозные модели, средства пространственного анализа на цифровых географических картах, инструменты подготовки отчётов, построенные на базе OLAP-технологии. Обычно для решения подобных задач необходимо использовать целый арсенал аналитических программ, долго решая проблемы импорта и экспорта данных в нужных форматах [61].

Для того чтобы ООО «КРАСКОМ» не потерять ценную рыночную информацию, необходимую при принятии управленческих решений, которые связаны с маркетинговым анализом операционной деятельности и касаются, в первую очередь, номенклатуры продукции, цен, объёмов продаж, сбытовой сети, а также практики продвижения продукции на рынке, требуется подготовить место и средства для организации Хранилища данных. Именно в

Хранилище оперативные данные накапливаются для последующего анализа. Программа Marketing Analytic работает с Хранилищем операционных данных, организованным по "схеме звезды". Эта схема удобна при хранении информации, предназначенной для многомерного анализа. Она предполагает наличие одной таблицы фактов и нескольких таблиц измерений, или справочников.

Таблица фактов содержит по одной строке для каждого факта. Полями таблицы фактов являются ключи по каждому измерению и числовые показатели, описывающие рассматриваемый процесс. Для процесса продаж фактами являются продажи отдельных товаров, а показателями — их цена, себестоимость, объем продаж и т.п.

Справочники содержат значения измерений, т.е. качественную информацию, характеризующую факты. Типичными измерениями процесса продаж являются товары (что продано), покупатели (кому продано), каналы сбыта (кем продано), средства продвижения (с помощью каких мероприятий по продвижению осуществлена продажа). Необходимым измерением любого хранилища является время (дата).

Каждый справочник позволит ООО «КРАСКОМ» получить всю атрибутивную информацию, относящуюся к данному измерению. С точки зрения нормализации таблиц справочники хранят избыточные данные. Однако такая избыточность делает структуру базы данных более понятной для сотрудников и обеспечивает быстроту запросов к базе данных, что очень важно при многостороннем изучении и анализе данных.

Вследствие проблемы отсутствия системного мониторинга, значительной проблемой ООО «КРАСКОМ» становится проблема несоответствия предоставляемых услуг ожиданиям потребителей. Данный дисбаланс выступает проблемой всей сферы ЖКХ нашего региона и страны. Наличие данной проблемы обуславливается множеством факторов.

«Клиентоориентированный подход» применительно к ЖКХ как построение партнерских взаимоотношений управляющей организации и

собственников помещений в многоквартирном доме, направленных на удовлетворение качеством ЖКХ потребителей и получение устойчивой прибыли управляющей организацией в долгосрочном периоде посредством реализации ключевых компетенций. В выпускной квалификационной работе выделены четыре элемента.

Под удовлетворенностью потребителей понимается степень соответствия качества оказанных услуг ожиданиям потребителей. Несоответствие возникает вследствие нахождения ожиданий потребителей и качества оказанных услуг на разных уровнях.

Можно выделить три уровня ожиданий потребителей и качества оказанных услуг:

1 ниже нормативного – предполагает наличие отклонений качества оказанных услуг от закрепленного в действующем законодательстве;

2 нормативный – ожидания потребителей и предоставление жилищно - коммунальных услуг на уровне разработанных стандартов, нормативов и т.д.;

3 выше нормативного – помимо нормативных управляющая организация посредством разработки собственных внутренних правил и стандартов может оказывать дополнительные услуги.

Сочетание различных уровней ожиданий потребителей и качества оказанных ЖКУ формирует степень удовлетворенности клиентов (см.рис.9). Границы нормативного уровня для потребителя непостоянны и подвержены изменению под действием различных факторов. С течением времени отдельные аспекты более высокого уровня услуг могут стать нормативными, а некоторые параметры, характеризующие нормативный уровень, – неудовлетворительными. В целом уровень ожидания потребителей от предоставляемых услуг может меняться чаще чем уровень качества самих услуг, это делает более сложным процесс оценки удовлетворения клиентов ,что вызывает дополнительные действия и процедуры.

Уровень ожиданий потребителей	Выше (+)	Неудовлетворительно + -	Неудовлетворительно + 0	Удовлетворительно ++	
	Норма (0)	Неудовлетворительно 0 -	Удовлетворительно 00	Хорошо 0+	
	Ниже (-)	Удовлетворительно --	Хорошо - 0	Отлично - +	
		Ниже (-)	Норма (0)	Выше (+)	Уровень качества оказанных ЖКУ

Рисунок 9 - Матрица сочетания различных уровней ожиданий потребителей и качества оказанных ЖКУ

Особенностью клиентоориентированного подхода при предоставлении услуг ООО «КРАСКОМ» является выявление средних потребительских предпочтений и ожиданий по многоквартирному дому, которые формируются из потребностей каждого отдельного собственника. Поэтому классификацию клиентов ООО «КРАСКОМ» целесообразно проводить именно по типам МКД, которые отличаются по:

- годам постройки;
- материалам стен;
- степени износа;
- основным характеристикам проживающих в нем потребителей услуг.

Причинами несоответствия ожиданий потребителей по поводу качества ЖКУ и качества оказанных услуг являются дисбалансы. Дисбаланс первого уровня, как правило, является следствием формального подхода при заключении договоров на управление многоквартирным домом с



собственниками помещений, который в большей степени учитывает интересы управляющих организаций. Незнание менеджерами управляющих организаций потребностей, ожиданий потребителей, игнорирование их интересов влечет за собой:

- возрастание недоверия собственников к управляющей организации;
- отказ от заключения договора и выбор другой управляющей организации;
- недостаточное отражение вопросов изменения перечня оказываемых услуг;
- организации и финансового регулирования капитального ремонта дома.

Таким образом составленный договор является неконкретным и добиться по нему от управляющей организации ответственности практически невозможно. Об этом свидетельствует рост числа обращений граждан в 2016 году в 19,9 раз по сравнению с прошлыми годами годом ( 13000 жалоб) в Государственный комитет Красноярского края по жилищному надзору. Среди обращений наибольшую долю (53%) составляют вопросы управления жилищным фондом, неудовлетворительной работы управляющих организаций и ненадлежащего содержания общего имущества; 21% – жалобы по поводу начисления платы за жилое помещение и коммунальные услуги; 12% – нарушения при предоставлении коммунальных услуг [69].

Каждый многоквартирный жилой дом - индивидуален. Поэтому чётко сказать, какие именно работы должны выполнять на нём жилищники, можно только после глубокого анализа состояния всей конструкции- от крыши до подвала. Но всё же есть определённый набор услуг, которые не просто должна, а обязана предоставлять управляющая организация в каждой жилой многоэтажке. Этот перечень регламентирован законодательством, и отступление от него может напрямую отразиться на состоянии дома и его жителей.

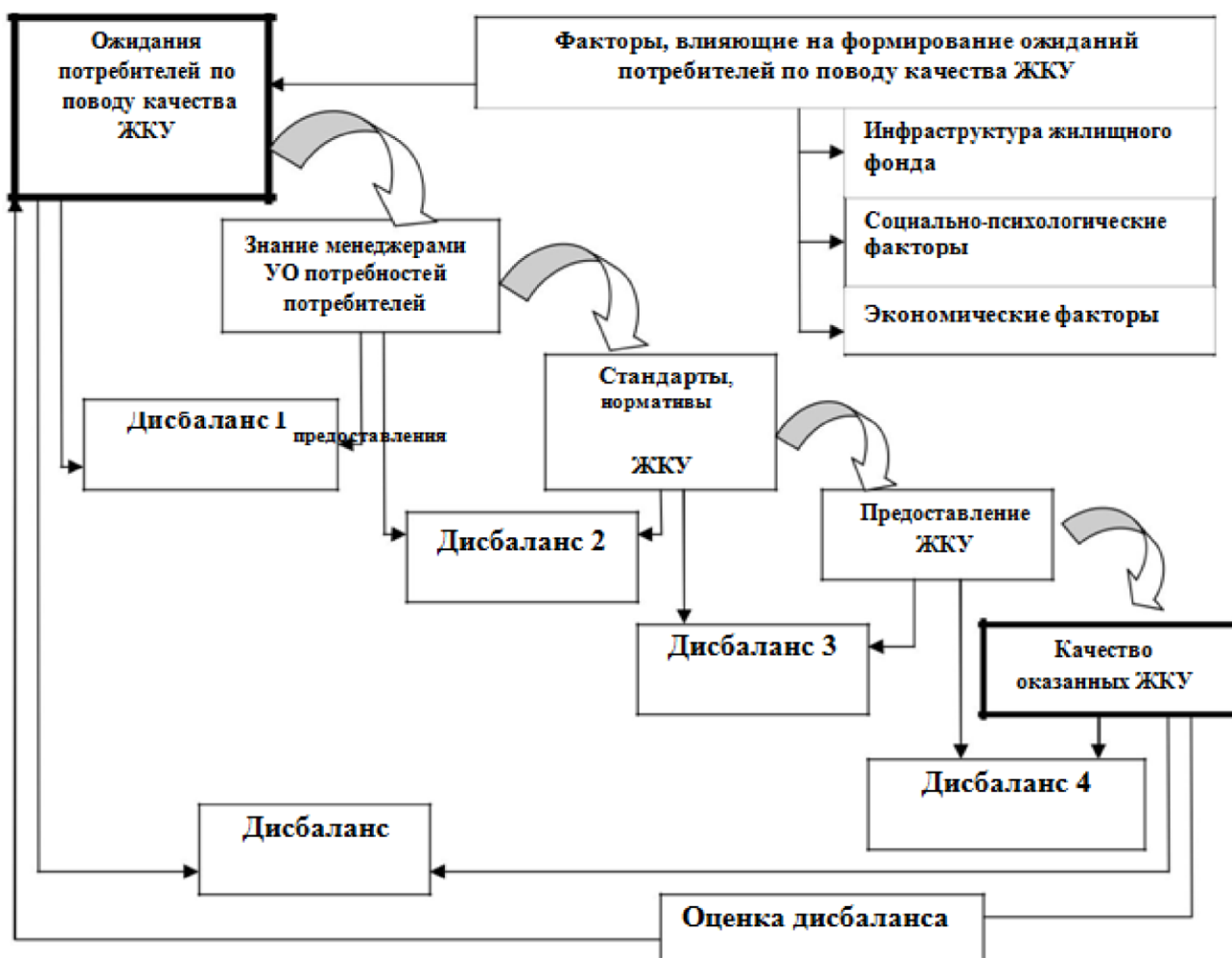


Рисунок 10 - Модель дисбалансов ожиданий потребителей и качества оказанных жилищно-коммунальных услуг

Дисбаланс второго уровня обуславливается отсутствием сформированных институциональных резервов повышения качества услуг. Оказание коммунальных услуг регламентируется постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 года № 354 «Об утверждении Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах», в котором четко определены их количественные и качественные параметры. В сфере жилищных услуг прослеживается недостаток нормативно-законодательной базы, разработанной на федеральном уровне. Вопросы порядка, периодичности оказания услуг и многие другие решаются управляющими организациями

самостоятельно, что вызывает недопонимание у потребителей, а также многочисленные жалобы, обращения с их стороны.

На наличие дисбаланса третьего уровня оказывает влияние проблема нехватки профессиональных кадров в жилищно-коммунальном хозяйстве. В 2016 году удельный вес работников ЖКХ с высшим профильным профессиональным образованием составлял всего 12%. По данным Фонда содействия реформированию ЖКХ необходимо подготовить или переподготовить 44% работников, чтобы в управляющих организациях, занятых управлением многоквартирными домами, было достаточное число специалистов с профильным высшим и средним специальным образованием.

На недостаток работников влияет также отсутствие эффективной системы мотивации, способной привлечь персонал. Все это приводит к тому, что действующие нормативы, стандарты часто не выполняются на практике и жилищно-коммунальные услуги предоставляются с нарушениями. Результатом выявленных нарушений качества жилищно-коммунальных услуг является низкая удовлетворенность населения ЖКУ и наличие дисбаланса четвертого уровня, который заключается в отсутствии эффективной системы мониторинга удовлетворенности потребителей качеством ЖКУ со стороны управляющих организаций [51,53,57,61].

### **3.2 Оценка разработанных мероприятий**

Решением проблемы дисбалансов и отсутствия постоянной системы мониторинга услуг в ООО «КРАСКОМ» является создание двух штатных единиц на предприятии, которые полностью займутся обратной связью с клиентами предоставляемых услуг, используя разработанный алгоритм оценки качества жилищно-коммунальных услуг, состоящий из шести специальных этапов (см. таблица 4).

Таблица 4 – Направления мониторинга услуг жилищно-коммунальных услуг ООО «КРАСКОМ»

Направление мониторинга	Характеристика
Обеспечение надлежащего качества коммунальных услуг	Холодное водоснабжение(соблюдение стандартов и нормативов; состав и свойства воды; давление воды; перебои водоснабжения)
	Горячее водоснабжение(соблюдение стандартов и нормативов; состав и свойства воды; давление воды; перебои водоснабжения)
	Водоотведение
	Отопление (соблюдение стандартов оказания услуг; своевременность начала отопительного сезона; регулирование температуры в зависимости от внешней температуры)
	Электроснабжение(наличие перебоев)
	Газоснабжение; обеспечение нормативов давления
Обеспечение надлежащего состояния придомовой территории	Своевременность вывоза мусора
	Уборка придомовой территории
	Благоустройство придомовой территории (озеленение, наличие и благоустройство детской площадки, наличие урн, скамеек)

Продолжение таблицы 4

Направление мониторинга	Характеристика
Обеспечение надлежащего состояния многоквартирного дома.	Состояние коммунальной инфраструктуры дома
	Работа лифтов
	Освещённость подъездов
	Уборка мусоропровода
	Содержание чердачных и подвальных помещений
	Уборка подъездов и лестничных клеток
	Содержание окон и дверей в местах общего пользования
	Содержание крыши(уборка снега в зимний период, ликвидация сосулек )
Организационно-управленческая деятельность управляющей организации	Представление дополнительных услуг
	Своевременность и правильность начисления оплаты за ЖКУ
	Оперативность выполнения заявок жильцов
	Работа с должниками и неплательщиками ЖКУ
	Участие в городских , районных конкурсах
Уровень предоставления информацией	Наличие актуальной информации на стендах, досках объявлений и т.д
	Качество работы сайта управляющей организации
	Наличие контактной информации
	Раскрытие информации о работе управляющей организации
Взаимодействия с потребителями услуг	Регулярность проведения собраний жильцов
	Посещаемость собраний жильцами
	Степень доверия к работникам и руководству управляющей организации
	Культура взаимодействия работников и руководства управляющей организации

Осуществление полноценной системы мониторинга на предприятии поможет руководству получать своевременно и достоверно результаты своей деятельности именно от своих клиентов, что будет способствовать развитию совершенно новых доверительных отношений с населением, и реализации новых услуг с более высоким качеством. По данным Общероссийского классификатора предприятий и организаций, различных аналитических служб и опыту зарубежных компаний, фирмы с постоянно функционирующей системой мониторинга увеличивают объём своей выручки примерно на 2-3 %, что даёт нам спрогнозировать выручку на будущий период ООО «КРКАСКОМ».

Таблица 5 - Затраты на оплату труда работников и деятельность по осуществлению обратной связи с клиентами на 1 год в тыс.руб.

Наименование затрат	Стоимость/заработная плата
- оборудование (единоразово)	50
- транспортные расходы	48
- расходы на связь	30
- главный специалист по системе мониторинга	360
- помощник главного специалиста	300
Итого	788

Сумма затрат на осуществление постоянной системы мониторинга в ООО «КРАСКОМ» составит 788 тысяч рублей в год.

Увеличение объема выручки составит:

$$V_p = 4\,444\,793 * 2\% = 88\,895,86 \text{ тыс. руб.}$$

Рассчитаем прогнозируемую валовую прибыль(эффект):

$$Пв = Vp - З., \quad (1)$$

где Пв - валовая прибыль;

$Vp$  – объем прогнозируемой выручки;

$З$  – себестоимость затрат на мероприятие;

$$Пв = 88895,86 - 788 = 88107,86 \text{ тыс. руб.}$$

Слабая маркетинговая деятельность ООО «КРАСКОМ» не даёт полной картины внешней среды организации, вследствие невозможность сбора качественной статистической информации и составление маркетинговых планов, которые в свою очередь предприятие могло бы использовать для совершенствования своей деятельности и процесса управления качеством.

Решением данной проблемы выступает Marketing Analytic - Информационно-аналитическая система для маркетингового анализа. Маркетинговое управление предприятием является одним из наиболее современных и перспективных подходов к управленческой деятельности в условиях быстроменяющегося макро и микроокружения. Этот принцип подразумевает управленческий процесс, который направляет все ресурсы предприятия на удовлетворение потребностей заказчиков и достижение целей самого предприятия. Для этого требуется систематический маркетинговый анализ, дающий ответ на вопросы, касающиеся деятельности всего предприятия:

- что производить;
- кому, как, сколько, где и по каким ценам реализовать
- какие методы продвижения использовать для поддержки реализации услуг и как их применять.

Для решения таких задач необходимо хранить и анализировать огромные информационные массивы, включающие не только данные внутреннего управленческого учёта, но и внешние данные — о покупателях, конкурентах, о

макросредине (социально-экономические, политические, технологические и др. факторы).

Установленная и существующая на предприятии информационная система часто сталкивается с серьезными проблемами. Помимо учетной системы, которая должна накапливать необходимую для маркетингового анализа внутреннюю информацию о деятельности предприятия, информационная система должна также содержать блок, аккумулирующий внешнюю информацию о рынке, а также аналитический инструментарий для решения задач, возникающих на этапах исследования рынка, проведения аудита маркетинга и разработки стратегического и оперативного планов маркетинга.

Ядром полномасштабной информационно-аналитической системы маркетинга, удовлетворяющей перечисленным выше требованиям, в ООО «КРАСКОМ» может служить информационно-аналитический комплекс Marketing Analytic, в который входит Marketing GEO и Marketing Expert, поддерживающие широкий обмен данными между собой, а также с учетной системой.

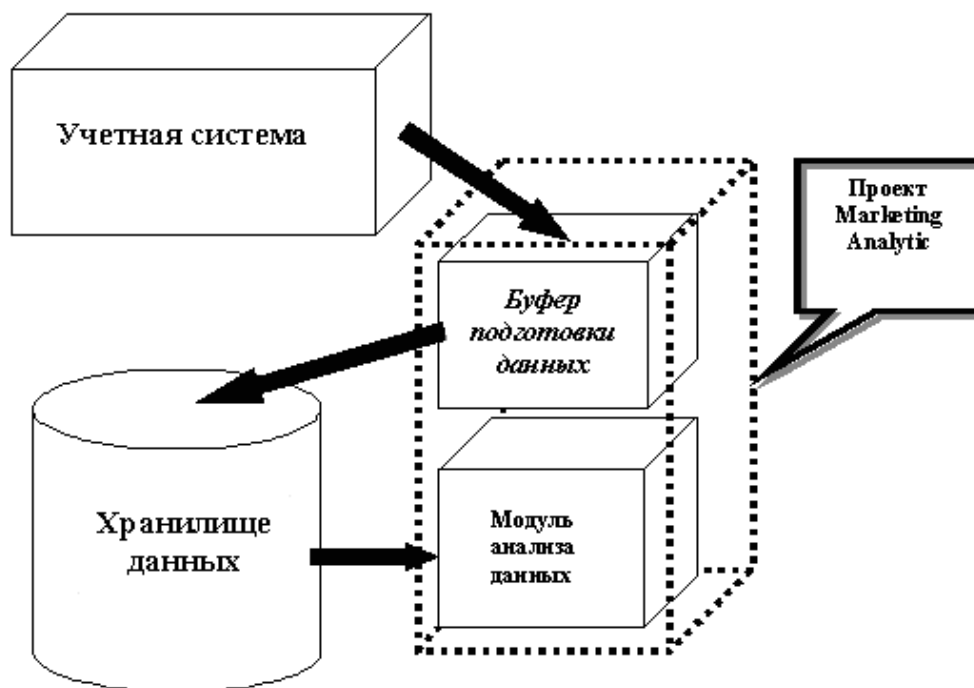


Рисунок 11 - Схема информационных потоков в Marketing Analytic



Заполнение Хранилища информацией о продажах производится в программе Marketing Analytic через Буфер подготовки данных, в котором ее можно исправить и дополнить. Работа с Буфером ведется на клиентском месте. Буфер имеет ту же структуру, что и Хранилище — схему "звезды". Содержимое Буфера подготовки данных сохраняется в проекте программы Marketing Analytic, так же, как и содержимое Модуля анализа данных.

Подготовка информации для Хранилища ведется в Буфере следующими способами. Данные из учётных торговых систем, установленных на предприятии, импортируются в справочники и таблицу продаж через отдельные файлы форматов Access, \*.dbf, \*.db. Необходимая для анализа атрибутивная информация, отсутствующая в учетной системе предприятия (т.е. дополнительная маркетинговая информация, например, цвет и рисунок ткани, по которым торгующая тканями компания отслеживает тенденции развития спроса в соответствии с модой), может быть импортирована в справочники из внешних файлов форматов Access, \*.dbf, \*.db или внесена непосредственно в Буфере подготовки данных. В случае ручного ввода атрибутивной информации в справочники в Буфере подготовки данных можно воспользоваться библиотекой атрибутов. В ней хранятся списки значений для тех атрибутивных полей, которые удобно заполнять с помощью выбора нужного значения из списка. Буфер подготовки данных включает средства формирования структуры библиотеки и ее заполнения. Библиотека атрибутов сохраняется в Хранилище вместе со справочниками и таблицей продаж. Если в учетной системе отсутствует информация о себестоимости реализованной продукции или значения курсов валют, необходимые для анализа прибыльности, эти данные могут быть импортированы в таблицу продаж из внешних файлов форматов Access, \*.dbf, \*.db.

В случае изменения структуры уже существующего Хранилища, например, при добавлении в справочники дополнительных аналитических признаков, возникает необходимость редактирования или внесения дополнительных данных в уже существующие записи таблиц Хранилища. Для

этого информация из Хранилища также может быть передана в Буфер подготовки данных, отредактирована и возвращена в Хранилище.

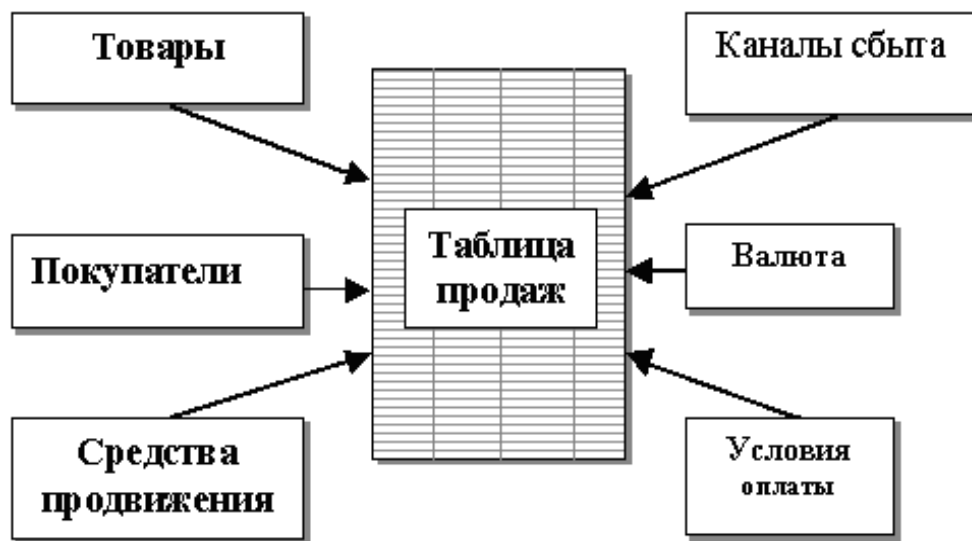


Рисунок 12 - Структура хранилища данных для Marketing Analytic

Одна из составных частей программы является «Marketing GEO», которая позволит ООО «КРАСКОМ» содержать большой объём статистической информации о районах и производственных мощностях на местах, выполнять необходимые аналитические операции для определения ёмкости рынка, объёма рынка, темпов роста рынка, уровня конкуренции по статистическим данным с годовым шагом. Значения этих расчётных критериев на выходе программы Marketing GEO являются, с другой стороны, входными данными для построения матричных моделей Portfolio — анализа в ещё одной составной части основной программы -Marketing Expert. Таким образом, в ООО «КРАСКОМ» решается задача обеспечения необходимой информационно-аналитической базой.

Программа Marketing Analytic для ООО «КРАСКОМ» будет служить инструментом для анализа статистики продаж по любым аналитическим признакам товаров, покупателей, каналов сбыта и комбинациям этих признаков. При этом программа имеет простой интерфейс обмена с учётными торговыми и бухгалтерскими системами, позволяющий на регулярной основе в

автоматическом режиме производить импорт данных о продажах продукции и услуг предприятия. В частности, программа Marketing Analytic имеет статус 1С — совместимого продукта и обменивается с программой "1С — Торговля" с помощью специальной процедуры, встраивающейся в конфигуратор 1С.

Полный функциональный набор всей программы с установкой и внедрением для ООО «КРАСКОМ» обойдётся в 10 896 у.е, что на сегодняшний курс ЦБ составляет 631 968 рублей.

Исходя из опыта компании «КУРС», которая разрабатывает и внедряет программные обеспечения маркетингово - аналитической направленности и фирм в которых данная программа уже успешно функционирует, например таких как:

- акционерная финансовая корпорация “Система”;
- центр маркетинговых исследований ВНИКИ;
- Ernst&Young (CIS) Limited;
- КЭПП Администрации Санкт-Петербурга;
- администрация Северо-Курильского района Сахалинской области;
- ООО Группа «Сибирский Алюминий»;
- ювелирный завод «Адамас».

можно сделать вывод, что выручка предприятий, в зависимости от вида их деятельности, в течение 1-2 лет повышается на 5-6 % , что даёт нам возможность спрогнозировать выручку ООО «КРАСКОМ» с учётом затрат на внедрение полного пакета Marketing Analytic.

Увеличение объема выручки при оптимистическом прогнозе составит:

$$V_p = 4444793 * 6\% = 266687 \text{ тыс. руб.}$$

Рассчитаем прогнозируемую валовую прибыль:

$$P_v = V_p - Z, \tag{2}$$

где  $P_v$  - валовая прибыль;

$V_p$  – объем прогнозируемой выручки;

З – себестоимость затрат на мероприятие;

$$Пв = 266687 - 631 = 266056 \text{ тыс. руб}$$

Пессимистический прогноз так же можно считать приемлемым, т.к это не всегда плохо для предприятия.

Увеличение объема выручки при пессимистическом прогнозе составит:

$$Vp = 4444793 * 5\% = 222239 \text{ тыс. руб.}$$

Рассчитаем прогнозируемую валовую прибыль:

$$Пв = Vp - З, \tag{3}$$

где Пв - валовая прибыль;

Vp – объем прогнозируемой выручки;

З – себестоимость затрат на мероприятие;

$$Пв = 222239,65 - 631 = 221608 \text{ тыс. руб}$$

Таблица 6 - Сводная таблица по предложенным мероприятиям на 1 год., тыс.руб

Экономический показатель	Мероприятие		Итого
	1	2	
Затраты	788	631	1419
Объём прогнозируемой выручки	88895,86	266687	355582,86
Эффект	88107,86	266056	354163,86

Исходя из проделанного анализа, можно сделать вывод, что выявленные проблемы ООО «КРАСКОМ» могут быть решены с помощью некоторых мероприятий, а именно установка программного обеспечения маркетинго-аналитической направленности – «Marketing Analytic» и внедрение модели системного мониторинга, которой займутся два специалиста. Итоговым результатом будет служить повышение реализуемой выручки предприятия.

Оптимистический прогноз от суммы мероприятий составит 354163,86 тысяч рублей. Пессимистический прогноз с 5 % составил 309715,86 .

Предложенные мероприятия будут служить новым толчком для поддержания и развития процесса управления качеством ООО «КРАСКОМ», что в условиях хозяйствования городской инфраструктуры является одним из основных элементов. Финансирование мероприятий может быть осуществлено за счёт нераспределённой прибыли предприятия.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе проведенного анализа в соответствии с поставленными задачами был исследован процесс управления качеством в сфере ЖКХ. Процесс управления качеством реализуется через ключевые факторы успеха именно в сфере жилищно-коммунального хозяйства. В ООО «КРАСКОМ» такими факторами выступают:

- высокое качество производимых товаров;
- наличие доступа к квалифицированной рабочей силе;
- низкие издержки на НИОКР и технологическую подготовку производства;
- гибкость в производстве различных моделей и типоразмеров,
- возможность учета индивидуальных запросов покупателей.
- хорошо организованная собственная распределительная сеть или наличие твердых партнерских отношений с независимой распределительной сетью;
- низкие издержки распределения;
- доступный и хорошо организованный сервис;
- наличие хорошей репутации у потребителей;
- признание фирмы как безусловного лидера отрасли.

Анализ процесса управления качеством ООО «КРАСКОМ» показал, что предприятие с разных сторон уделяет этому время. Основная задача компании — предоставление качественных жилищно-коммунальных услуг потребителям в требуемом объеме, услуг по содержанию жилого фонда и устойчивое развитие и эксплуатация коммунальных систем на принципах компромисса между техническими задачами, финансовыми потребностями и платежеспособностью потребителей. Для реализации и поддержания своей задачи на предприятии были сформулированы свои инструменты в виде отдельных производственных механизмов. Как уже говорилось, основой производства компании «КРАСКОМ» является вода. Качество питьевой воды, поступающей

красноярцам, контролируется на всем пути ее следования – от городских водозаборов, по системе магистральных и внутриквартальных водопроводов в жилые дома.

Постоянный контроль за составом воды осуществляют специалисты Центра контроля качества воды ООО «КРАСКОМ». По техническому оснащению и уровню подготовки сотрудников лаборатория соответствует мировым стандартам. Центр контроля качества воды образован в 2001 году. Штат сотрудников сейчас насчитывает 67 человек с квалификацией высшего и среднего профессионального образования. Руководитель: Миронова Ольга Васильевна.

Опираясь на проделанный анализ, можно сделать вывод, что важным элементом исследования процесса управления качеством в ООО «КРАСКОМ» является экологический центр, образованный на предприятии в 2005 году на базе экологической инспекции.

Процесс управления качеством напрямую зависит от людей, которые работают на предприятии – квалифицированного персонала. ООО «КРАСКОМ» ведёт активную политику в данном направлении и уделяет этому особенное внимание. В целях повышения профессиональной подготовки, развития трудовой инициативы выпускников училищ, колледжей и вузов, пришедших на работу в «КРАСКОМ», в октябре 2007 года на предприятии создан Союз молодых специалистов. Опираясь на проделанный анализ процесса управления качеством, были рассмотрены не только ключевые факторы успеха, но и сформулированы некоторые проблемы предприятия, исходя из которых были предложены соответствующие мероприятия по совершенствованию процесса управления качеством.

Отсутствие некоторых типов ключевой квалификации и компетентности технического и обслуживающего персонала (сантехники, техники, специалисты, осмоторщики гидротехнических сооружений, рабочие на выездных местах обслуживающие специалисты, и др.)

- неполное отслеживание процесса выполнения стратегии отставания в области исследований и разработок;
- слабое представление о рынке и слабые маркетинговые исследования;
- высокая изношенность и низкая энергоэффективность жилищного фонда и коммунальных сетей на территориях присутствия объектов;
- слаборазвитая конкуренция на рынке управляющих организаций и вследствие низкое качество услуг;
- Так же имеет своё влияние непрозрачность процедур установления тарифов на услуги ресурсоснабжающих организаций, слабое распространение практики установления индивидуальных для каждого дома размера платы за жилое помещение.

Одной из самых значимых проблем можно считать проблему дисбаланса ожиданий потребителей качества оказанных жилищно-коммунальных услуг. Зачастую предоставляемые услуги не соответствуют ожиданиям жителей городской инфраструктуры. Данную проблему предложено решить с помощью комплексной модели в которую входит: система мониторинга, матрица взаимоотношения с клиентами, методика определения показателей качества по шести основным направлениям ЖКУ, возможная организационная структура.

Органы государственного управления в сотрудничестве с научным потенциалом должны подготовить ответы, как системно решать вопросы не только технологий, но и разрабатывать экономические модели в сфере ЖКХ, в том числе и модели государственно-частного партнерства, включая мероприятия по подготовке и переподготовке кадров.

Совершенствование процесса управления качеством является одной из ключевых функций менеджмента, основным средством достижения и поддержания конкурентоспособности любого предприятия. Особенно актуальным этот вопрос является для ООО «КРАСКОМ», т.к. предприятие носит социальный характер и обеспечивает инфраструктуру города, влияет непосредственно на каждого человека и его здоровье.



## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Абрютин М.С. Финансовый анализ коммерческой деятельности: Учебное пособие. – М.: Финпресс, 2014.- 23 с.
- 2 Абрютин М.С. Экономический анализ торговой деятельности. Учебное пособие – М.: Издательство «Дело и Сервис» 2013. – 99 с.
- 3 Арзамов А. С. Экономика фирмы: учебник / Москва: Инфра-М: Национальный фонд подготовки кадров, 2012. – 526, с.
- 4 Астахов, В.П. Анализ финансовой устойчивости фирмы и процедуры, связанные с банкротством/ В.П.Астахов – Москва, 2012. – 85 с.; 10.
- 5 Астринский, Д. Экономический анализ финансового положения предприятия/ Д. Астринский // Экономист. - 2016. - №12. - С.34-39.;
- 6 Банчева, А.Г. Управление финансовым потенциалом организации/ А.Г.Банчева – Москва, 2010. – 213 с.;
- 7 Баранов В.М. Основы теплоиспользования - 2014 г. -76 с.
- 8 Боровская М.Я Экономика, организация и управление на предприятии / под ред.. - Спб: Феникс, 2016. - 480 с.
- 9 Василевская И.В. Управление качеством: Учеб. Пособие. М.: РИОР, 2015. – 79 с., ISBN: 5-9557-0204-0
- 10 Василенко, И.А. Государственное и муниципальное управление: Учебник для бакалавров / И.А. Василенко. – М.: Юрайт, 2013. – 495 с.
- 11 Виханский О.С. Стратегическое управление / О.С. Виханский – М., 2015. – 176 с.
- 12 Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. – М.: Гардарики, 2013. – 288 с. – ISBN 5-8297-0097-2
- 13 Воробьев А.Д. От бизнес-планирования к стратегическому планированию / А.Д. Воробьев // Российский экономический интернет-журнал. - 2014. - № 3. - С. 4
- 14 Воронин А.Г. Основы управления муниципальным хозяйством. Московский общественный научный фонд, 2012. - 88 с.

- 15 Гнездова Ю.В. Принципы организации системы регулирования управлением коммунального обслуживания за рубежом / Журнал ВАК
- 16 Гребень М.В. Практика управления жилищным фондом. Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ № 4.2013 г. -17 с.
- 17 Данилова О.А. Качество и цена – основные факторы конкурентоспособности мясной продукции // Вестник Казанского ГАУ. – 2013. № 2 (20). – С.27-31.
- 18 Дафт Р. Менеджмент. 6-е изд. / Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2014. – 265с., ISBN 978-5-94723-014-7
- 19 Дронов А.А. О состоянии ЖКХ России и перспективах его формирования / Журнал руководителя и главного бухгалтера ЖКХ - № 6-7 – 2013г. -24 с.
- 20 Джулиан Ле Гранд, Кэрол Проппер, Сара Смит. Экономический анализ социальных проблем. / The Economics of Social Problems/. М.: Издательство: Издательский дом Высшей школы экономики, 2013, 56 с.
- 21 Донцова Л.В. Анализ финансовой отчетности: учебное пособие / Л.В. Донцова, Н.А. Никифорова. – М.: Дело и Сервис, 2014. – 359 с
- 22 Емельянов С.В., Ларичёв О.И Многокритериальные методы принятия решений, Знание, 2014.-327 с.
- 23 Ермасова, Н.Б. Риск-менеджмент организации: Учебно-практическое пособие / Н.Б. Ермасова. - М.: Дашков и К, 2014. - 380 с.
- 24 Ермолаева Е.В. Договор управления многоквартирным домом / Жилищно-коммунальное хозяйство: бух. учет и налогообложение. – 2015 г. -33 с.
- 25 Ермолаев Е.Е. Методы проведения реформы жилищно-коммунального хозяйства, учитывающие его инновационные возможности / Транспортное дело России, 2013 г. -47 с.

26 Иванов, В.В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 383 с.

27 Касьянова Н.В., Рябовол И.В., Савченко М.В. Управление потенциалом предприятия // Курс лекций. – Донецк: Донецкий институт экономики и хозяйственного права. Кафедра экономики предприятия, 2012.

28 Ковалев В.В., Патров В.В. Как читать баланс. - М.: Финансы и статистика, 2015. - 431 с.

29 Кузнецова Е.Г., Организационное и информационное обеспечение управления разработкой конкурентной стратегии предприятия//Фундаментальные исследования -2016. – 216 с.

30 Литвак. Б.Г. Экспертная информация: методы получения и анализа- Радио и связь 2012.-2 с.

31 Лобан Л. А. , Пыко В. Т. /Экономика предприятия: учебный комплекс – Минск: Современная школа, 2012 – 429 с.

32 Лукичева, Л.И. Менеджмент организации: теория и практика: Учебник для бакалавров / Л.И. Лукичева, Е.В. Егорычева; Под ред. Ю.П. Анискин. М.: Омега-Л, 2012. - 488 с.

33 Макаренко М.В., Махалина О.М. Производственный менеджмент: учеб. пособие для вузов. М.: изд-во «ПРИОР», 2014-16 с.

34 Мамаева, Л.Н. Менеджмент организации. Введение в специальность / Л.Н. Мамаева. - М.: КноРус, 2013. - 232 с.

35 Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента: Пер. с англ. – М.: Дело, 2014. – 78 с.

36 Нечитайло А. И., А. Е. Карлик. /Экономика предприятий (организаций): учебник / – Москва: Проспект: Кнорус, 2014. – 304 с.

37 Никулина, Н.Н. Финансовый менеджмент организации. Теория и практика: Учебное пособие / Н.Н. Никулина, Д.В. Суходоев, Эриашвили . - М.: ЮНИТИ, 2013. - 511 с.

38 Никулина, Н.Н. Финансовый менеджмент страховой организации: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям (080105) "Финансы и кредит", (080109) "Бухгалтерский учет, анализ и аудит" / Н.Н. Никулина, С.В. Березина. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 431 с.

39 Радионов, А.Р. Финансы предприятия: оптимизация, методы, стимулы. // Финансовый бизнес. - 2014. - №4. - с.25-31. 40. Родионова, В.М. Финансы: учебник / В.М.

40 Родионова, В.А. - Финансы и статистика, 2014. – 399 с.

41 Романовский, М.В. Корпоративные финансы: Учебник для вузов. Стандарт третьего поколения / М.В. Романовский. – СПб.: Питер, 2013. – 592 с.

42 Решетникова, К.В. Конфликты в системе управления: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Менеджмент организаций", "Государственное и муниципальное управление", "Управление персоналом" / К.В. Решетникова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 175 с.

43 Салимова, Т.А. Управление качеством: Учебник по специальности "Менеджмент организации" / Т.А. Салимова. - М.: Омега-Л, 2013. - 376 с.

44 Санникова, И. Н. Комплексный экономический анализ : учебное пособие / И. Н. Санникова, В. Н. Стась, О. И. Эргардт. – Москва : Финансы и статистика, 2013. – 287 с.

45 Селезнева, Н.Н, А.Ф. Ионова Финансовый анализ. Управление финансами: учебное пособие / - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. 638 с.

46 Семенихина В. А., Крючков С. А. Экономическая теория, 2014. 76 с.

47 Суглобов, А.Е. Межбюджетные отношения в Российской Федерации: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Финансы и кредит", "Государственное и муниципальное управление" / А.Е. Суглобов, Ю.И. Черкасова, В.А. Петренко . - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 319 с.

48 Тарасенко, В.И. Методическое руководство по внедрению системы менеджмента качества в газораспределительной организации в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008: Учебное пособие / В.И. Тарасенко. - М.: АСВ, 2012. - 90 с.

49 Тихомиров, С.В. Государственное управление в России и зарубежных странах: административно-правовые аспекты: Монография / С.В. Тихомиров. - М.: Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2012. - 320 с.

50 Тычинский А.В Экономика, организация и управление на предприятии: учебное пособие / Ростов–на–Дону: Феникс, 2013. – 475 с.

51 Фокин В.М Основы энергосбережения в вопросах теплообмена - 2015г.-86 с.

52 Фокиновский А.Р Основы энергосбережения и энергоаудита - 2013 г-58 с.

53 Филатова, Т.В. Финансовый менеджмент: Учебное пособие / Т.В. Филатова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 236 с.

54 Хиггинс, Р. Финансовый менеджмент: управление капиталом и инвестициями / Р. Хиггинс; Пер. с англ. А.Н. Свирид. - М.: Вильямс, 2013. - 464 с.

55 Шеметов, П.В. Управленческие решения: технология, методы и инструменты: Учебное пособие по специальности "Менеджмент организации" / П.В. Шеметов, В.В. Радионов, Л.Е. Чередникова, С.В. Петухова. - М.: Омега-Л, 2013. - 398 с.

56 Шепеленко, Г. И. Экономика, организация и планирование производства на предприятии: учебное пособие / Г. И. Шепеленко. – Ростов-на-Дону: МарТ, 2015. – 608 с.

57 Эриашвили, Н.Д. Юридическая служба в государственных органах и на предприятиях: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Юриспруденция", "Государственное и муниципальное управление" / Н.Д. Эриашвили, Л.В. Щербачева, А.Л. Миронов; Под ред.. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, Закон и право, 2013. - 287 с.

58 Этрилл, П. Финансовый менеджмент и управленческий учет для руководителей и бизнесменов / П. Этрилл, Э. МакЛейни; Пер. с англ. В. Ионов. - М.: Альпина Пабл., 2012. - 648 с.

59 ГИС ЖКХ [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://gis-zkh.ru>.

- 60 Информационно- правовой портал «ГАРАНТ.РУ» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.
- 61 Издательский дом "К-Пресс" [Электронный ресурс]–Режим доступа: [www.k-press.ru](http://www.k-press.ru)
- 62 Электронная библиотека [Электронный ресурс]-Режим доступа: <http://docplayer.ru/>
- 63 Служба поиска реквизитов организаций России [Электронный ресурс]- Режим доступа: [www.grinf.com](http://www.grinf.com)
- 64 Континент сибирь онлайн [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.ksonline.ru>.
- 65 Красноярское общественное деловое издание [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.dela.ru>.
- 66 Минстрой России [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.minstroyrf.ru>.
- 67 Муниципальная газета «Городские новости» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.gornovosti.ru>.
- 68 Научный журнал «Молодой ученый» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.moluch.ru>.
- 69 Официальный портал Красноярского края [Электронный ресурс]- Режим70оступа:<http://www.krskstate.ru>.
- 72 Официальный сайт Министерства энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Красноярского края [Электронный ресурс]-Режим доступа: <http://gkh24.ru/news>.
- 73 Официальный сайт компании ООО «КРАСКОМ» [Электронный ресурс] -Режим доступа: <https://www.kraskom.com>.
- 74 Портал ЖКХ [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.zhkh.su>.
- 75 Расчет ЖКХ [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://raschetgkh.ru>.

76 Территориальный орган Федеральная служба государственной статистики по Красноярскому краю [Электронный ресурс] – Режим доступа:<http://krasstat.gks.ru>.

77 Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.gks.ru>.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**  
**Бухгалтерский баланс 2016 год**



ИНН 2 4 6 6 1 1 4 2 1 5  
КПП 2 4 6 7 5 0 0 0 1 Стр. 0 0 3



Форма по ОКУД 0710001

**Бухгалтерский баланс**

**АКТИВ**

<i>Пояснения<sup>1</sup></i>	<i>Наименование показателя</i>	<i>Код строки</i>	<i>На отчетную дату отчетного периода</i>	<i>На 31 декабря предыдущего года</i>	<i>На 31 декабря года, предшествующего предыдущему</i>
1	2	3	4	5	6
<b>I. ВНЕОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ</b>					
—	Нематериальные активы	1110	—	—	—
—	Результаты исследований и разработок	1120	—	—	—
—	Нематериальные поисковые активы	1130	—	—	—
—	Материальные поисковые активы	1140	—	—	—
—	Основные средства	1150	1 2 7 3 6 7 2	1 2 8 4 5 6 6	1 3 3 1 5 2 9
—	Доходные вложения в материальные ценности	1160	—	—	—
—	Финансовые вложения	1170	6 3 2 5 8	5 8 4 3 4	5 8 4 3 4
—	Отложенные налоговые активы	1180	1 4 3 6 3 6	7 4 3 8 6	2 0 9 1 2
—	Прочие внеоборотные активы	1190	2 8 0 7 2 2	2 3 9 0 9 1	1 7 4 4 3 2
—	<b>Итого по разделу I</b>	<b>1100</b>	<b>1 7 6 1 2 8 8</b>	<b>1 6 5 6 4 7 7</b>	<b>1 5 8 5 3 0 7</b>
<b>II. ОБОРОТНЫЕ АКТИВЫ</b>					
—	Запасы	1210	6 9 6 6 2	1 2 7 6 8 8	1 0 3 5 2 2
—	Налог на добавленную стоимость по приобретенным ценностям	1220	9 9	8 2	3 8 1
—	Дебиторская задолженность	1230	1 6 8 4 0 4 9	1 3 9 4 1 9 6	1 0 3 4 5 3 1
—	Финансовые вложения (за исключением денежных эквивалентов)	1240	3 0 6	7 8 1 5	7 8 2 3
—	Денежные средства и денежные эквиваленты	1250	9 4 3 4	2 6 7 3 0	1 5 7 3 7 8
—	Прочие оборотные активы	1260	2 5 5 5 2	4 0 4 0 4	5 6 8 4 0
—	<b>Итого по разделу II</b>	<b>1200</b>	<b>1 7 8 9 1 0 2</b>	<b>1 5 9 6 9 1 5</b>	<b>1 3 6 0 4 7 5</b>
—	<b>БАЛАНС</b>	<b>1600</b>	<b>3 5 5 0 3 9 0</b>	<b>3 2 5 3 3 9 2</b>	<b>2 9 4 5 7 8 2</b>



## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Отчёт о финансовых результатах 2016 год



ИНН 2466114215  
КПП 246750001 стр. 006



#### Отчет о финансовых результатах

Форма по ОКУД 0710002

Пояснения <sup>1</sup> 1	Наименование показателя 2	Код строки 3	За отчетный год 4	За предыдущий год 5	
	Выручка <sup>2</sup>	2110	4 4 4 4 7 9 3	4 4 1 2 1 7 6	
	Себестоимость продаж	2120	(3589884)	(3357771)	
	Валовая прибыль (убыток)	2100	8 5 4 9 0 9	1 0 5 4 4 0 5	
	Коммерческие расходы	2210	_____	_____	
	Управленческие расходы	2220	(476655)	(455583)	
	Прибыль (убыток) от продаж	2200	3 7 8 2 5 4	5 9 8 8 2 2	
	Доходы от участия в других организациях	2310	_____	_____	
	Проценты к получению	2320	5 3 7 8	5 4 4 7	
	Проценты к уплате	2330	(53003)	(72648)	
	Прочие доходы	2340	1 1 3 8 6	1 0 4 2 6 2	
	Прочие расходы	2350	(426818)	(485659)	
	<b>Прибыль (убыток) до налогообложения</b>	2300	(84803)	150224	
	Текущий налог на прибыль	2410	(61280)	(92895)	
	в т.ч. постоянные налоговые обязательства (активы)	2421	(7755)	6710	
	Изменение отложенных налоговых обязательств	2430	1235	2667	
	Изменение отложенных налоговых активов	2450	69250	53474	
	Прочее	2460	(1039)	(1852)	
	<b>Чистая прибыль (убыток)</b>	2400	(76637)	111618	
	Результат от переоценки внеоборотных активов, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода	2510	_____	_____	
	Результат от прочих операций, не включаемый в чистую прибыль (убыток) периода	2520	_____	_____	
	Совокупный финансовый результат периода <sup>3</sup>	2500	(76637)	111618	
	<b>СПРАВОЧНО</b>				
	Базовая прибыль (убыток) на акцию	2900	_____	_____	
	Разводненная прибыль (убыток) на акцию	2910	_____	_____	

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Пояснительная записка к годовому бухгалтерскому отчёту

Годовой отчет  
пояснительная записка к годовому бухгалтерскому балансу  
ООО «Красноярский жилищно-коммунальный комплекс» за 2016 год

#### 1. Сведения об организации

Общество с ограниченной ответственностью «Красноярский жилищно-коммунальный комплекс» (сокращенное наименование: ООО «КрасКом») зарегистрировано Инспекцией МНС России по Центральному району г. Красноярска Красноярского края и внесено в Единый государственный реестр юридических лиц 25 декабря 2003 года за ОГРН 1032402976870, ИНН 2466114215.

Участниками Общества являются следующие юридические лица:

1) Общество с ограниченной ответственностью «Красжилкоминвест» с долей в уставном капитале Общества в размере 74%;

2) Субъект Российской Федерации – Красноярский край, представленный Агентством по управлению государственным имуществом Красноярского края, с долей в уставном капитале Общества в размере 15%;

3) Муниципальное образование город Красноярск, представленное Департаментом муниципального имущества и земельных отношений администрации г. Красноярска, с долей в уставном капитале Общества в размере 11%.

Уставный капитал ООО «КрасКом» сформирован полностью и составляет 10 000 000 (Десять миллионов) рублей.

Местонахождение Общества: 660049, г. Красноярск, ул. Парижской Коммуны, д. 41.

Телефон (391) 252-87-91. Факс: (391) 222-19-36.

Право подписи бухгалтерской и налоговой отчетности возложено на Директора по экономике и финансам Винчевского С.В. по доверенности 24АА 2500541 от 09.11.2016.

Основными видами деятельности Общества являются:

- ✓ организация качественного водоснабжения, забор и очистка воды для питьевых и промышленных нужд;
- ✓ организация услуг по отводу и очистке сточных вод;
- ✓ производство, передача и распределение тепловой энергии, пара, горячей воды;
- ✓ передача электрической энергии и технологическое присоединение к распределительным электросетям.

#### 2. Основные показатели деятельности организации

##### 2.1. Производственные мощности водопроводно-канализационного хозяйства

Город Красноярск обеспечивается питьевой водой от централизованной системы водоснабжения из подземных и поверхностных горизонтов р. Енисей. Водозаборные сооружения инфильтрационного типа расположены на шести островах: Казачий, Посадный, Татышев, Отдыха, Нижне-Атамановский, Верхне-Атамановский. Водозабор «Гремячий Лог» использует поверхностные воды Енисея.

Водозаборы, расположенные на островах: Казачий, Посадный, Татышев и поверхностный русловой водозабор «Гремячий Лог», расположенный на левом берегу реки Енисей в районе Академгородка, осуществляют питьевое водоснабжение левобережной части города и микрорайона Солнечный.

Водозаборы, расположенные на островах: Отдыха, Нижне-Атамановский и Верхне-Атамановский осуществляют питьевое водоснабжение правобережной части города.