

УДК 65.018

РОЛЬ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА В ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ПРЕДПРИЯТИЯ ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЯ

Шабаев А.В.*ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», Тамбов,
e-mail: kon-savin@yandex.ru, 89107577417*

Рассмотрены теоретические и методические вопросы мотивационной программы оценки качества жизнеобеспечения. Анализируется влияние мотивации персонала и его влияние на менеджмент качества в жилищно-коммунальном хозяйстве. Предложена модель создания единой информационной системы по управлению жилищно-коммунальным хозяйством на региональном уровне, в качестве примера приводится Ульяновская область.

Ключевые слова: персонал, качество, стандарты, услуги, оценка, жилищно-коммунальное хозяйство

ROLE TO MOTIVATIONS OF THE PERSONNEL IN ESTIMATION OF QUALITY OF LIFESUPPORT ENTERPRISE

Shabaev A.V.*GOU VPO «Tambov state technical university», Tambov, e-mail: kon-savin@yandex.ru*

Theoretical and methodical questions of the motivational program of an estimation of quality of life-support are considered. Influence of motivation of the personnel and his influence on quality management in housing and communal services is analyzed. The model of creation of united information system on management of housing and communal services at regional level is offered, on example of the Uljanovsk region is resulted.

Keywords: personal, quality, standards, services, estimation, house-communal housekeeping

Среди важнейших направлений социально-экономических преобразований в стране выделяются реформирование и развитие жилищной сферы, создающей необходимые условия для жизнедеятельности человека. Одной из ведущих отраслей в составе данной сферы является жилищное коммунальное хозяйство. Оно обеспечивает воспроизводство и содержание жилищного фонда, а также доведение жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) до потребителей. В России уровень развития жилищной сферы не соответствует предъявляемым требованиям; возложенные на нее задачи выполняются далеко не в полной мере, что в значительной степени влияет на снижение качества жизни населения. В связи с этим жилищная проблема остается одной из самых острых социальных проблем в стране [1].

Современная реформа жилищно-коммунального хозяйства в РФ ориентирована на рыночную экономику – адаптацию предприятий жилищно-коммунального хозяйства к рыночным условиям. Изменились формы собственности на объекты жилищно-коммунальной сферы Российской Федерации, модель управления и финансирования. Явным на сегодняшний момент является то, что не все предприятия эффективно действуют в рыночных условиях.

Жилищная сфера испытывает значительные трудности, связанные с острым дефицитом финансов, слабой материально-технической базой, недостаточной квалификацией кадров, отсутствием продуманной жилищной политики и жилищных организаций в части их взаимоотношений с органами власти и потребителями. Значение имеет проведение жилищной реформы в городах, так как в них проживает большая часть населения страны и находятся основные мощности строительных и жилищных организаций.

Наиболее ярко проявляется игнорирование интересов населения и низкое качество выполняемых работ и предоставляемых услуг потребителям. В первую очередь это касается жилищного хозяйства, которое непосредственно связано с населением.

Анализ практики жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) показывает, что существующая система управления не позволяет достичь принципиальных целей реформирования ЖКХ [2]:

- обеспечить сохранность и развитие жилищного фонда, а также инженерных сетей, обслуживающих жилищный фонд;

- обеспечить безубыточное функционирование предприятий отраслей жилищного и коммунального хозяйства;

- обеспечить удовлетворение потребностей потребителей в качественных ЖКУ на основе социально-ориентированных тарифов.

Особое место в системе ЖКХ занимает проблема оценки качества ЖКУ.

Проблемы оценки качества в сфере ЖКХ возникли не сейчас, но обостряются в силу ряда объективных и субъективных причин по мере продвижения реформ.

Руководящим документом федерального уровня, регламентирующим организацию технического обслуживания жилищного фонда всех форм собственности, являются «Правила и нормы технической эксплуатации жилищного фонда». Основным документом федерального уровня, определяющим права потребителей коммунальных услуг, являются «Правила предоставления коммунальных услуг».

Правила разработаны с целью защиты прав потребителей коммунальных услуг на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между исполнителями и потребителями услуг по теплоснабжению, электроснабжению, водоснабжению и канализации.

Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать установленным нормам качества [3]:

- по теплоснабжению – температуре воздуха в жилых помещениях при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений согласно действующим нормам и правилам;
- по электроснабжению – параметрам электрической энергии по действующему стандарту;
- по холодному водоснабжению – гигиеническим требованиям по свойствам и составу подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке разбора;
- по горячему водоснабжению – гигиеническим требованиям по составу, свойствам и температуре нагрева подаваемой воды, а также расчетному расходу воды в точке разбора;
- по канализации – отведению сточных вод.

В зависимости от состава, мощности, износа основных фондов коммунального назначения, климатических и других местных условий населенного пункта, муниципальные органы вправе уточнять параметры потребительских свойств, режим предоставления услуг и устанавливать гарантированный уровень качества.

Контроль над соблюдением настоящих Правил в пределах своей компетенции осуществляется Государственным антимонопольным комитетом Российской Федерации (его территориальными органами), Государственным комитетом Российской Федерации по стандартизации, метрологии и сертификации (его территориальными органами), органами санитарно-эпидемиологического надзора и государственной жилищной инспекции; общественными объединениями потребителей.

Следует отметить, что действующие Правила не в полной мере решают постав-

ленную задачу и требуют доработки. Главная проблема заключается в неработоспособности механизмов управления качеством услуг и снижения населению платежей, выплаты компенсаций при нарушении качества и режима предоставления качества услуг.

Успешное осуществление общего управления качеством на этапе предоставления услуги создаёт значительные возможности для [2, 3]:

- улучшения исполнения услуги и удовлетворения требований потребителя;
- повышения производительности, эффективности и сокращения затрат;
- получения конкурентных преимуществ путем повышения репутации организации и культуры в исполнении услуги;
- обеспечения взаимодействия людей как одной из решающих составных частей качества услуги;
- развития умений и способности персонала;
- стимулирования заинтересованности персонала повышать качество ЖКУ и удовлетворять требования потребителей.

В управлении качеством в ЖКХ большую роль играет мотивация персонала – это побуждение работников к активной деятельности по обеспечению требуемого качества продукции. В основе мотивации лежит принцип предоставления работникам возможностей для реализации личных целей за счет добросовестного отношения к труду. Мотивация в управлении связана, прежде всего, с умелым сочетанием методов управления, формированием наиболее действенного стиля руководства. Она реализуется в процессе и формах найма, условиях контракта, системе оплаты и стимулирования труда, повышении квалификации и является (по мнению крупнейших специалистов в области управления) фундаментом любой организации, во многом определяющим ее конкурентоспособность.

Можно привести некоторые общие принципы создания и поддержания внутренней мотивации:

- постоянная мотивация порождается работой, которая должна быть привлекательной, иметь творческий характер, требовать от исполнителя ответственности;
- должны быть четко определены, постановка и оценка целей, а также результаты работы;
- мотивацию подкрепляют признание и благодарность за достигнутые результаты;
- хорошими факторами мотивации служат продвижение по службе, планы на будущее и профессиональный рост;
- существенным мотиватором является использование в производстве личных разработок персонала.

Управление персоналом включает многие составляющие. Среди них: кадровая политика, взаимоотношения в коллективе, социально-психологические аспекты управления. Ключевое же место занимает определение способов повышения производительности, путей роста творческой инициативы, а также стимулирование и мотивация работников.

Анализируя этапы работы по улучшению качества продукции, их характеру и содержанию с точки зрения профессионального обеспечения, можно увидеть, что одна из главных причин неудач в решении данной проблемы состоит в том, что не была должным образом организована подготовка кадров по вопросам управления и обеспечения качества продукции. Необходимым является создание условий для приобретения всеми работниками глубоких знаний и устойчивых навыков по изготовлению высококачественной продукции. Японский специалист по проблемам качества продукции К. Исикава пишет: «Я не устаю повторять, что управление качеством начинается с подготовки кадров и заканчивается подготовкой кадров».

При управлении рабочим процессом руководитель определяет, кто из работников конкретно должен выполнить данную работу, правильно настроить сотрудника на рабочий процесс, так как именно работники сферы ЖКХ в работе напрямую общаются с получателями предоставляемых услуг. Если выбор этих решений сделан эффективно, руководитель получает возможность координировать усилия многих людей и сообщать реализовывать потенциальные возможности группы работников. Руководитель, чтобы эффективно двигаться навстречу цели, должен координировать работу и заставлять людей ее выполнять.

Важное значение мотивации персонала для эффективной деятельности организации подчеркивали основоположники науки управления: Ф. Тейлор говорил о дружественном сотрудничестве с администрацией, А. Файоль и Г. Эмерсон – о справедливом вознаграждении, а Г. Форд ввел 8-часовой рабочий день и минимальный уровень заработной платы. Но в полной мере значение мотивации персонала нашло отражение в доктрине «человеческих отношений» и в подходе к управлению с точки зрения науки о поведении людей.

Одна из главных задач для предприятий различных форм собственности – поиск эффективных способов управления трудом, обеспечивающих активизации человеческого фактора. Решающим причинным фактором результативности деятельности людей является их мотивация.

Трудовая мотивация – это процесс стимулирования отдельного исполнителя или группы людей к деятельности, направленной на достижение целей организации, к продуктивному выполнению принятых решений или намеченных работ.

Дуглас Макгрегор проанализировал деятельность исполнителя на рабочем месте и выявил, что управляющий может контролировать следующие параметры, определяющие действия исполнителя:

- задания, которые получает подчиненный;
- качество выполнения задания;
- время получения задания;
- ожидаемое время выполнения задачи;
- средства, имеющиеся для выполнения задачи;
- коллектив, в котором работает подчиненный;
- инструкции, полученные подчиненным;
- убеждение подчиненного в посильности задачи;
- убеждение подчиненного в вознаграждении за успешную работу;
- размер вознаграждения за проведенную работу;
- уровень вовлечения подчиненного в круг проблем, связанных с работой.

Эффективная мотивация управления качеством требует системы, включающей как обеспечение качества, так и управление качеством. Человеку свойственно ошибаться, и все системы с участием человеческого фактора не могут быть основаны исключительно на предотвращении; они требуют действий по проверке и механизмов корректировки.

Внедрение хорошо разработанной системы управления качеством может в значительной степени снизить объем работ по управлению качеством таких как, например, проверки, мониторинг. Это происходит вследствие снижения вероятности ошибок или неверных результатов процессов и, следовательно, способствует снижению связанных затрат.

Часто забывается тот факт, что потребитель не обязательно является пользователем продукции. Потребителем услуг ЖКХ может быть организация или компания. Пользователь и его нужды должны удовлетворяться в рамках определенных требований к качеству [1].

Для примера, самой важной темой обращения жителей Ульяновской области на неофициальный сайт Губернатора стали проблемы получения электроэнергии, тепла, воды, а также цены за полученные услуги. Люди крайне негативно относятся к навя-

званию незаконной платы при установке внутриквартирных счетчиков. Кроме того, болезненно воспринимается и повышение тарифов. Губернатор Ульяновской области Сергей Морозов заявил, что предоставление жилищно-коммунальных услуг населению и их качество должны жестко контролироваться властью: «Жители области не обязаны оплачивать своим рублем многочисленные потери в сетях, – подчеркнул он. – Должны четко действовать программы экономии ресурсов, капитального ремонта и контроля». Также Губернатор отметил необходимость проведения политики модернизации, которая позволит обходиться без чрезвычайных ситуаций в коммунальной сфере, ликвидировать бесхозные сети, а также уделять особое внимание разработке и внедрению комплекса региональных стандартов качества услуг ЖКХ, создания единой областной диспетчерской службы работающей в режиме реального времени. Задача диспетчеров данной службы – оперативно довести заявку до управляющих компаний, которые уже определяют исполнителя. Также будет создана еще одна единая база данных, куда будет стекаться информация об устранении проблем и выполнении заявок. Конечно, для каждой ситуации есть свои стандарты выполнения работ. В случае если вовремя они не выполняются, то здесь в работу включаются специальные инспекторы единой аварийно-диспетчерской службы. Именно на них возлагается функция контроля за прохождением заявки. Если сроки нарушены, инспектор должен связаться с руководством управляющей компании и добиваться решения вопроса. Кроме того, после того, как от управляющей компании поступит информация о том, что работы выполнены, инспекторы будут лично обзванивать жителей для того, чтобы выяснить, действительно ли проблемы устранены.

Нет необходимости напоминать, что удовлетворенный потребитель – лучший клиент для организации. Если создать систему качества, вызывающую у потребителя уверенность в постоянном соответствии требованиям, можно создать огромную ар-

мию преданных клиентов. Предложенная автором модель единой информационной системы по управлению жилищно-коммунальным хозяйством, стала поводом для внесения изменений в областную целевую программу «Развитие информационного общества, использование информационных и коммуникационных технологий, повышение качества государственных (муниципальных) услуг в Ульяновской области в 2010–2012 годах».

Ожидаемый результат – мотивация в установление стандартов качества и создание условий для их практического применения с целью повышения качества услуг в ЖКХ и, как следствие, более полного удовлетворения запросов потребителей.

Актуальность проблем мотивации не оспаривается ни наукой, ни практикой, так как от четкой разработки эффективной системы мотивации зависит не только повышение социальной и творческой активности конкретного работника (менеджера, рабочего), но и конечные результаты деятельности предприятий различных организационно-правовых форм собственности, производственной и непроизводственной сферы деятельности.

Список литературы

1. Энергетическая стратегия России на период до 2020 года: распоряжение Правительства Российской Федерации от 28 августа 2003 г. № 1234-р.
2. Савин К.Н. Формирование и развитие регионального кластера качества жизнеобеспечения. – М.: ЗАО «Изд-во «Экономика», 2009. – 227 с.
3. Савин К.Н. Методические рекомендации органам местного самоуправления по дальнейшему развитию механизмов реформирования жилищно-коммунального хозяйства. – Глазов: Глазовский инж.-экон. ин-тут, 2008.

Рецензенты:

Савин К.Н., д.э.н., профессор кафедры «Экономический анализ и качество» ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов;

Куликов Н.И., д.э.н., профессор, зав. кафедры «Финансы и кредит» ГОУ ВПО «Тамбовский государственный технический университет», г. Тамбов.

Работа поступила в редакцию 28.03.2011.