

**РАЗВИТИЕ МЕТОДОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ
И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬЮ
В ИНВЕСТИЦИОННО-СТРОИТЕЛЬНОЙ СФЕРЕ***

Проанализированы проблемы управления качеством оказания услуг в жилищной сфере в условиях введения саморегулирования. На основе опроса населения выявлены негативные моменты в сфере управления жилым фондом в Иркутской области. Одной из причин некачественного обслуживания является отсутствие должного контроля за управляющими компаниями и обязательного саморегулирования в этой сфере.

Ключевые слова: жилищная сфера, управляющие компании, качество, надежность, рейтинг.

I. V. Tsvigun
S. A. Astafiyev

**DEVELOPMENT OF METHODOLOGY OF QUALITY
AND COMPETITIVENESS MANAGEMENT
IN THE SPHERE OF INVESTMENT AND CONSTRUCTION**

The authors analyze issues of servicing quality management in the sphere of housing in the context of introducing self-regulation. The owners' poll has revealed negative points in housing management in Irkutsk region. One of the reasons for poor quality servicing is lack of appropriate control over the house management companies and absence of obligatory self-regulation in this sphere.

Keywords: housing sphere, house management companies, quality, reliability, rating.

Проблема качества строительства затрагивалась еще в кодексах Хаммурапи (1792–1750 гг. до н.э.) [2]. Из 282 законов с 228 до 233 — те, которые касаются строительства:

– 229. Если строитель строил дом для человека и дом, который он строил, упал и вызвал смерть его владельца, то строитель должен быть казнен.

– 230. Если при этом умер сын владельца дома, то сын строителя должен быть казнен.

– 231. Если умер раб владельца, то строитель должен отдать своего раба владельцу дома.

– 232. Если обрушение дома вызвало потерю товаров, строитель должен выплатить стоимость товаров. Кроме того, он должен восстановить дом, который упал.

– 233. Если строитель строил дом и стена упала, тот строитель должен восстановить ту стену за свой счет.

* Работа выполнена при поддержке проекта «Модернизация социальной сферы муниципальных образований Сибирского региона как основы повышения качества жизни населения», реализуемого в рамках ФЦП «Научные и научно-педагогические кадры инновационной России» на 2009–2013 гг. (шифр 2011-1.2.2-301-012).

Практически все законы того времени действуют и сейчас, разве что за гибель или потерю здоровья людей в условиях саморегулирования отрасли будут отвечать солидарно страховые организации, саморегулируемые организации и непосредственно строительные организации, допустившие обрушение дома или его части. Чтобы этого не происходило, необходимо более тщательно подходить к оценке надежности строительных компаний и к вопросу о допуске их на строительный рынок.

При наличии стандартов на системы менеджмента качества (ИСО серии 9000), определяющих общие требования к системам менеджмента качества любой организации, до настоящего времени не разработаны механизмы их реализации в строительных организациях. На предприятиях строительного комплекса практически не имеется опытных специалистов по созданию систем менеджмента качества, гармонизированных с требованиями стандартов ИСО серии 9000. Кроме того, система управления качеством в основном рассматривается как подсистема, а не как целостная система управления предприятием, функционирование которой направлено на повышение удовлетворенности потребителей, эффективности производственных процессов и всей многообразной деятельности строительных предприятий.

В условиях перехода надзорных и разрешительных функций к саморегулируемым организациям необходима разработка механизма эффективного управления строительными предприятиями и выпускаемой продукцией, учитывающего подходы к управлению процессами на основе стандартов ИСО серии 9000. С другой стороны, торопиться с внедрением ИСО не стоит, поскольку сначала необходимо наработать определенный опыт по функционированию в составе саморегулируемой организации и выполнению ее требований по выпуску качественной продукции, после чего можно будет приступать и к внедрению стандарта ИСО 9000.

Особенно остро проблема качества продукции и оказания услуг встала перед хозяйствующими субъектами России с принятием в 2008 г. закона «О саморегулировании». В рамках данного закона многие отрасли лишились государственного контроля (лицензирования) и стали развиваться по принципу саморегулирования. То есть контроль за качеством продукции стал осуществляться саморегулируемыми организациями, специально созданными для этого.

Очень яркий образ, поясняющий, что такое саморегулирование, предложил профессор В. Тамбовцев из МГУ: «Один европейский путешественник в XVII или XVIII в. был в Китае и плыл на лодке. Лодка весельная, сидели гребцы, а на корме находился человек с бамбуковой палкой, который периодически погонял гребцов. Европейец был необычайно изумлен, когда узнал, что гребцы — это люди, которые владеют лодкой, а человек, погоняющий их бамбуковой палкой, — нанятый ими “менеджер”, который обеспечивает жесткое соблюдение ритма. Саморегулирование — это и есть такой вот нанятый человек с бамбуковой палкой» [1]. Таким образом, саморегулирование призвано улучшить качество работы отраслей, в которых оно введено.

Наиболее прогрессивный опыт саморегулирования с 2008 по 2011 г. накоплен у предприятий строительной отрасли. Реализация механизма саморегулирования в любой отрасли, включая строительную, должна осуществляться посредством разработки правил и стандартов предпринимательской (профессиональной) деятельности, обеспечения

надлежащего контроля со стороны профессиональных объединений за деятельностью своих членов, представления (защиты) интересов участников саморегулируемых организаций (СРО) перед третьими лицами. Указанные правила зачастую содержат более высокие требования к качеству товаров (работ, услуг) по сравнению с нормативными правовыми актами государственных органов. Неисполнение этих правил либо их ненадлежащее исполнение обеспечивается возможностью применения со стороны СРО дифференцированных санкций в отношении своих членов (вплоть до исключения из СРО). Государство же в лице уполномоченного органа осуществляет общий надзор в соответствующей сфере деятельности, причем основную контрольную нагрузку принимают на себя именно СРО, что значительно снижает степень административного давления на бизнес.

Прошедшая в г. Иркутске 31 марта 2011 г. научно-практическая конференция «Отраслевое саморегулирование в контексте реформы государственного управления и повышения качества продукции и услуг», участниками которой являлись представители большинства сфер саморегулирования, развивающихся в Иркутской области, была нацелена на улучшение качества процессов, протекающих в различных отраслях, переходящих на саморегулирование.

Саморегулирование в строительной сфере так или иначе состоялось. Идет текущая работа по совершенствованию этого процесса. Саморегулирование же в сфере управления недвижимостью только рассматривается как обязательное. Планируется его введение в 2013 г. В ходе проведения опроса в ноябре 2011 г. по вопросу удовлетворенности качеством жилищных услуг, оказываемых населению, нами было выяснено, что более половины из числа опрошенных (из 200 чел.) испытывали в последнее время определенные проблемы с качеством проживания в своих квартирах (рис. 1).

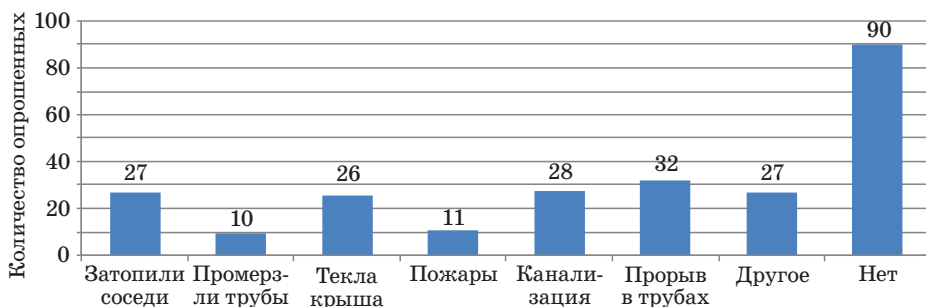


Рис. 1. Наличие аварийных ситуаций в квартирах респондентов

При этом лишь 25% опрошенных оценивают качество услуг обслуживающих организаций как хорошее. Остальные 75% — как среднее и плохое.

Качество оказания услуг в жилищной сфере во многом зависит и от жителей. Так, на вопрос о том, почему жители занимают пассивную позицию при решении коммунальных проблем, были получены следующие ответы (рис. 2).

В графу «Другое» попали ответы жильцов, указавших, куда они обращались и что предпринимали для улучшения качества. Таким образом, это лишь 25% опрошенных.



Рис. 2. Причины, по которым жильцы не отстаивали свои интересы по улучшению качества обслуживания

Достаточно необычный ответ был получен на вопрос об актуальности роли ТСЖ в решении вопросов качества обслуживания: 50% считают, что актуально, 50% считают, что нет, или затрудняются ответить. Очевидно, государство недостаточно сил уделяет данному вопросу и ведению просветительской работы в этом направлении. Кроме того, в настоящее время, чтобы создать ТСЖ и договориться с управляющей компанией о передаче всех документов, заключить договоры с энергообеспечивающими компаниями и т.п., необходимо потратить очень большие усилия и много времени. В лучшем случае это займет три-четыре месяца. В худшем судебные тяжбы длятся в течение года и более. Это опять недоработка законодательства и органов местной власти, не способствующих повышению роли ТСЖ в управлении имуществом.

Еще более негативная ситуация складывается в сфере взаимодействия с управляющими компаниями. Большинство опрошенных не участвовало в ее выборах (рис. 3). По результатам опроса, 60% не имеют подписанного договора с управляющей компанией или ТСЖ, что свидетельствует о нелегитимном управлении жилым фондом со стороны управляющих компаний и ТСЖ.

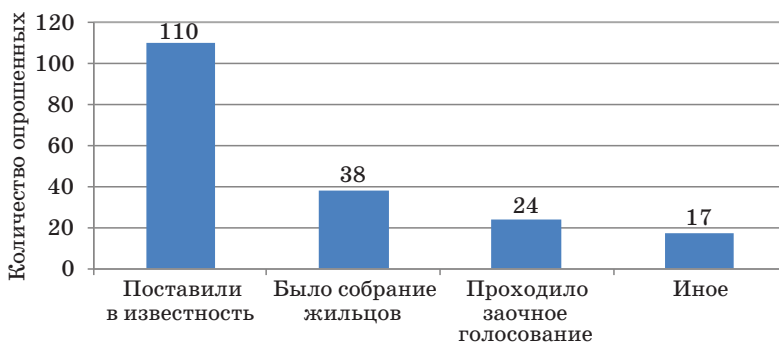


Рис. 3. Степень участия жителей в выборе управляющей компании

Таким образом, проведенный опрос населения позволил выявить негативные моменты в сфере управления жилым фондом в Иркутской области. Одна из причин некачественного обслуживания заключается в отсутствии должного контроля за управляющими компаниями

и обязательного саморегулирования в этой сфере. На наш взгляд, без единого надзорного органа, который бы осуществлял контроль за качеством работ, невозможно предоставление населению качественных услуг.

Список использованной литературы

1. Собиневский А. Теория саморегулирования / Анатолий Собиневский. — URL: <http://www.sroinform.ru/articlmenu/77-theory-sro> (дата обращения: 06.08.2011).
2. The Earliest Known Building Codes. — URL: <http://www.gregpetersoninspections.com/hammurabi.htm> (дата обращения: 18.05.2011).

References

1. Sobinevskii A. Teoriya samoregulirovaniya / Anatolii Sobinevskii. — URL: <http://www.sroinform.ru/articlmenu/77-theory-sro> (data obrashcheniya: 06.08.2011).
2. The Earliest Known Building Codes. — URL: <http://www.gregpetersoninspections.com/hammurabi.htm> (data obrashcheniya: 18.05.2011).

Информация об авторах

Цвигун Ирина Всеволодовна — доктор экономических наук, профессор, декан факультета мировой экономики и государственного управления, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, e-mail: tsvigun@isea.ru.

Астафьев Сергей Александрович — кандидат экономических наук, доцент, кафедра экономики и управления инвестициями и недвижимостью, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск, e-mail: astafiev@isea.ru.

Authors

Tsvigun Irina Vsevolodovna — Doctor of Economics, Professor, Dean, Dep-t of World Economy and Public Management, Baikal State University of Economics and Law, Irkutsk, e-mail: tsvigun@isea.ru.

Astafiyev Sergey Aleksandrovich — PhD in Economics, Associate Professor, Chair of Investment and Real Estate Economy and Management, Baikal State University of Economics and Law, Irkutsk, e-mail: astafiev@isea.ru.