

СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ И ОБРАЗОВАНИЕ

УДК 332.821(571.53)
ББК 65.291.2

С.А. АСТАФЬЕВ
*кандидат экономических наук, доцент
Байкальского государственного университета экономики и права,
г. Иркутск
e-mail: astafievs@mail.ru*

И.В. ЦВИГУН
*декан факультета мировой экономики и государственного управления
Байкальского государственного университета экономики и права,
доктор экономических наук, профессор, г. Иркутск
e-mail: tsvigun@isea.ru*

ПОСТРОЕНИЕ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ УПРАВЛЯЮЩИХ КОМПАНИЙ В ЖИЛИЩНОЙ СФЕРЕ*

Рассмотрены вопросы повышения качества работы управляющих компаний в жилищной сфере. При подготовке статьи использованы результаты проведения опроса среди населения Иркутской области. Разработана методика определения надежности управляющих компаний на основе оценки респондентами значимости показателей, включенных в модель.

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

S.A. ASTAFIEV
*PhD in Economics, Associate Professor,
Baikal State University of Economics and Law, Irkutsk
e-mail: astafievs@mail.ru*

I.V. TSVIGUN
*Dean, Faculty of International Economy and Public Management,
Doctor of Economics, Professor,
Baikal State University of Economics and Law, Irkutsk
e-mail: tsvigun@isea.ru*

DEVELOPMENT OF ASSESSMENT TECHNIQUE OF MANAGEMENT COMPANIES' WORK QUALITY IN HOUSING SPHERE

The article deals with improvement of work quality of management companies in housing sphere. The authors have used the results of the Irkutsk Region's public opinion poll. The assessment technique of management companies' reliability has been developed on the basis of the respondents' assessment of the importance of the parameters included in the model.

Keywords: housing sphere, management companies, management quality, company's reliability, rating.

Оценка надежности управляющих компаний в жилищной сфере является в настоящее время особенно важной, поскольку это ка-

сается любого жителя государства. В связи с тем что размер жилого фонда с каждым годом увеличивается, проблема отбора

* Работа выполнена при финансовой 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.

управляющих компаний и допуска их до обслуживания этого фонда с каждым годом все более актуализируется.

В г. Иркутске некоммерческое партнерство управляющих компаний «Содружество ЖКХ» провело по собственной методике построение рейтинга управляющих компаний. Однако в данной методике есть определенные недочеты, в основном связанные с отсутствием учета мнения населения, к тому же пока не все управляющие компании Иркутской области и г. Иркутска вступили в содружество, поэтому картина их деятельности для жителей региона является неполной.

Нами поставлена задача выявить показатели, необходимые для оценки надежности управляющих компаний в сфере управления жилым фондом. На данный момент опрошены 200 жителей Иркутской области. Планируется продолжение опроса для увеличения объема выборки. Распределение опрошенных по городам области показано на рис. 1.

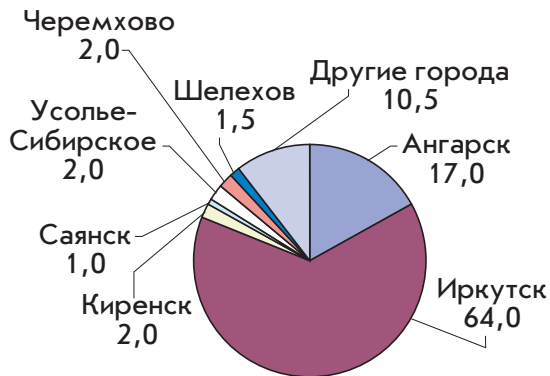


Рис. 1. Распределение респондентов по городам Иркутской области, %

Возрастной состав респондентов представлен на рис. 2. В связи с тем что проведение опроса осуществлялось в основном среди слушателей курсов повышения квалификации как в БГУЭП, так и в других организациях (в гг. Ангарске, Иркутске, Киренске и пр.), большую часть принявших участие в нем можно отнести к категории молодых граждан.

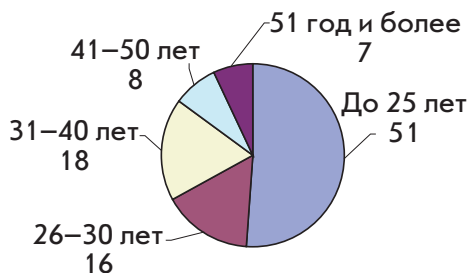


Рис. 2. Возрастной состав респондентов, %

По этой же причине большинство опрошенных относятся к категории специалистов (рис. 3).

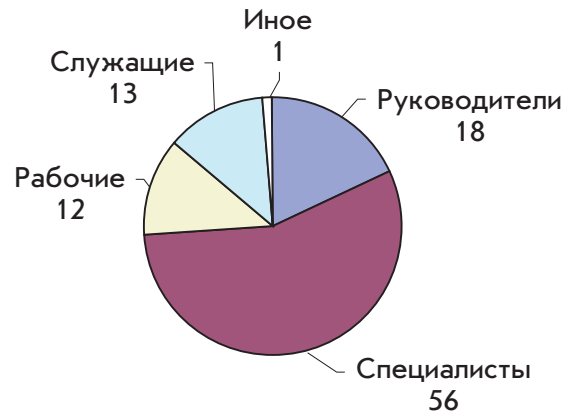


Рис. 3. Профессиональный статус респондентов, %

В зависимости от способа управления жилым фондом, в котором проживают респонденты, они распределились на три категории. Причем управление большинством домов осуществляют управляющие компании (рис. 4). При этом качество управления домами большая часть опрошенных признали средним и хорошим, что является неплохим результатом оценки деятельности управляющих компаний (рис. 5).



Рис. 4. Способы управления жилым фондом, %

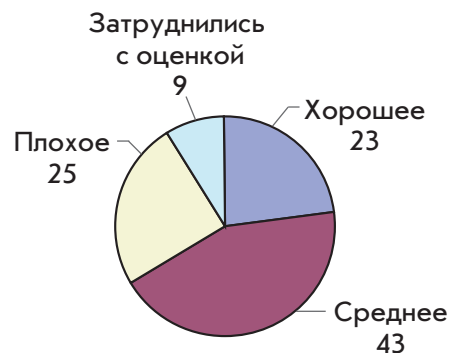


Рис. 5. Оценка респондентами качества управления жилым фондом, %

В ходе анализа не подтвердилась предварительная гипотеза, что чем старше дом, тем больше проблем с его обслуживанием и тем ниже качество обслуживания. На рис. 6 представлена структура жилого фонда, в котором проживают респонденты, с точки зрения срока его эксплуатации.

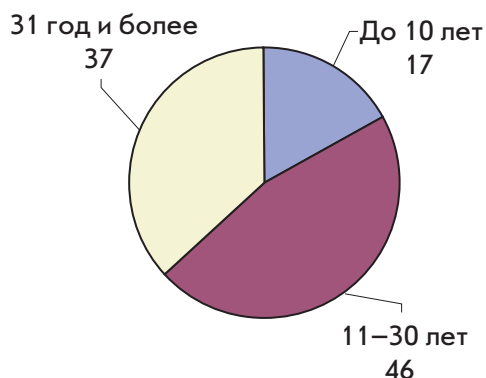


Рис. 6. Структура жилого фонда с точки зрения срока его эксплуатации, %

Большинство домов можно отнести к старым домам со сроком эксплуатации свыше 20 лет. Проведя корреляционный анализ показателей качества обслуживания и срока эксплуатации домов, наличия связи между ними мы не обнаружили. Это свидетельствует о незначительном влиянии последнего показателя на качество работы управляющей компании.

Результаты оценки качества обратной связи между жильцами, ТСЖ и управляющими компаниями представлены на рис. 7. Население недовольно работой управляющих компаний в этом направлении, что требует введения оценки обратной связи при анализе качества их работы.

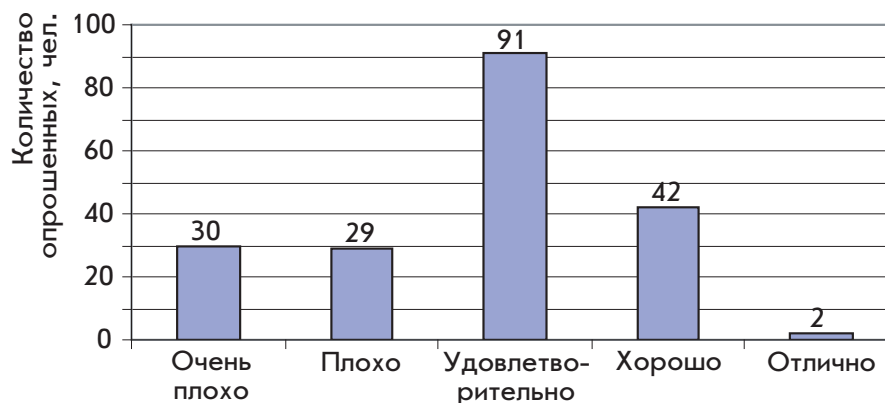


Рис. 7. Оценка респондентами качества обратной связи между жильцами и управляющими компаниями

В процессе анализа ответов респондентов были определены 13 показателей, влияющих на выбор жильцами тех или иных управляющих компаний и оценку удовлетворенности от работы с ними (табл.). Для оценки значимости показателей ответы респондентов были сгруппированы в три кластера:

- кластер с наибольшей значимостью показателей (8–10 баллов);
- кластер со средней значимостью показателей (4–7 баллов);
- кластер с низкой значимостью показателей (1–3 балла).

Весовые коэффициенты значимости показателей

№ п/п	Показатель	Вес
1	Минимальная стоимость обслуживания	0,085
2	Размер жилого фонда	0,067
3	Открытость управляющей компании	0,088
4	Наличие замечаний к деятельности управляющей компании	0,078
5	Опыт работы у руководителя	0,091
6	Продолжительность работы на рынке	0,082
7	Вхождение управляющей компании в саморегулируемую организацию	0,070
8	Численность персонала	0,076
9	Текучесть кадров	0,068
10	Задолженность перед бюджетом	0,077
11	Задолженность перед энергетиками	0,078
12	Наличие зарегистрированных аварий	0,073
13	Мнение знакомых об управляющей компании	0,067
Всего		1,0

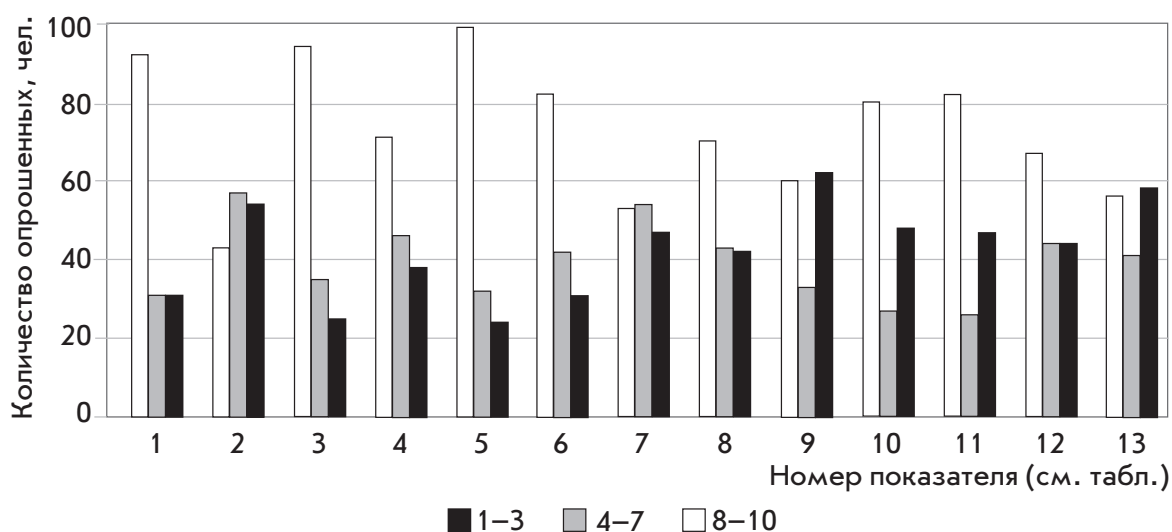


Рис. 8. Оценка респондентами значимости показателей для выбора управляющей компании, балл

Из анализа рис. 8 следует, что недостаточно значимыми оказались следующие показатели: размер жилого фонда, обслуживаемого управляющей компанией; вхождение управляющей компании в саморегулируемую организацию; текучесть кадров; мнение знакомых об управляющей компании. Наибольшую значимость по ответам респондентов получили такие показатели, как опыт работы у руководителя; открытость управляющей компании; минимальная стоимость обслуживания; продолжительность работы на рынке.

В ходе анализа было решено использовать среднюю арифметическую в качестве оценки веса влияния того или иного показателя на выбор управляющей компании и на основе весовых коэффициентов смоделировать ситуацию выбора жильцами дома той или иной управляющей компании с учетом ее рейтинга.

Дальнейшая технология сравнения управляющих компаний между собой может состоять в присвоении мест управляющим компаниям по выбранным показателям и корректировке этих мест с помощью полученных весовых коэффициентов.