

2. Alpatov A. V., Meshcheryakova N. E., Rubinshtein E. Yu. Forecasting of prices for residential buildings selling at the primary and secondary markets of Volgograd in the conditions of financial crisis // Business. Education. Law. Bulletin of Volgograd Business Institute. 2010. # 2 (12). P. 143–145.

3. On the federal target program Residential buildings for 2011–2015: Decree of the RF Government dated 17.12.2010 # 1050 (revision as of 06.10.2011) // Collection of the RF legislation. 2011. # 5. Article 739.

УДК 658.5
ББК 65.441

Полин Руслан Николаевич,
аспирант каф. экономики и управления на предприятии в строительстве
Волгоградского государственного архитектурно-строительного университета,
г. Волгоград,
e-mail: polin-1@mail.ru

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА НА ОСНОВЕ РАЗВИТИЯ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ

INCREASE OF EFFECTIVENESS OF RESIDENTIAL AND MUNICIPAL SERVICES ON THE BASIS OF MANAGEMENT SYSTEMS DEVELOPMENT

Механизм управления жилищно-коммунальным хозяйством страны постоянно менялся от жестко централизованного до децентрализованного. Одной из основных причин кризисных явлений в системе жилищно-коммунального хозяйства является неудовлетворительное обеспечение отрасли квалифицированными кадрами. Преобразования в жилищно-коммунальной сфере на современном этапе определяют необходимость сосредоточить усилия не только на рационализации и снижении издержек производства и качества выполняемых услуг, но и на структурной перестройке системы организации отрасли, что в значительной степени требует дополнительных знаний у руководителей и специалистов. Проблема подготовки профессиональных кадров сегодня стоит остро перед всеми отраслями экономики.

The mechanism of management of residential and municipal services of the country have been constantly changed from the tough centralized to de-centralized. One of the major reasons of crisis events in the system of residential and municipal services is the unsatisfactory providing of the branch with the qualified personnel. Modifications in the residential and municipal area at the modern stage determine the necessity to focus the efforts not only at the rationalization and reduction of production expenses and quality of the services rendered, but at the structural reconstruction of the branch arrangement system, which requires the managers and specialists to obtain additional knowledge. The issue of training of professional personnel is critical for all branches of economics.

Ключевые слова: жилищно-коммунальное хозяйство, программно-целевой подход, система управления, эффективная совместная деятельность, организация ЖКХ, подготовленные кадры, организационная структура, контролирующий параметр, менеджмент (управление) в ЖКХ, прямые и обратные связи.

Keywords: residential and municipal services, programmatic-target approach, management system, effective joint activity, arrangement of residential and municipal services, trained personnel, organizational structure, control parameter, management of the residential and municipal services, direct and backward connections.

Общие методические принципы изучения процессов управления включают в себя такой способ и прием, как метод научной абстракции, когда отвлекаются от второстепенных сторон управленческих явлений и выявляют в них существенные, формируют определенную логику необходимости и закономерности управляющего воздействия на реальную экономическую действительность. В связи с тем, что процессам управления присущи количественные и качественные определенности, следует указать на необходимость обеспечения единства анализа и синтеза, индукции и дедукции. При анализе происходит мысленное расчленение процессов управления на составные части и структуры, которые исследуются отдельно, синтез же позволяет воссоздать единую целостную систему. Посредством индукции обеспечивается переход от изучения единичных факторов к общим положениям и выводам. Дедукция позволяет переходить от наиболее общих выводов к относительно частным.

О количественной стороне управления, его воздействию на хозяйственную и социально-экономическую жизнь, переходе этих взаимосвязей в новое качество дают представление математические и статистические приемы, а также средства исследования с широким применением вычислительной техники, моделирование процессов управления, эксперименты на различных уровнях управления социально-экономической жизнью общества.

Действующая система управления жилищным фондом доказала свою неэффективность, что подтверждается как убыточной деятельностью муниципальных предприятий, обслуживающих жилищный фонд, так и неудовлетворительным состоянием самого жилищного фонда. Также необходимо признать, что институт эффективного собственника жилья не сформирован и надеяться на то, что в ближайшее время он появится, не стоит, так как для этого необходимо, как минимум, изменить отношение граждан к своему жилью, повысить ответственность и грамотность в управлении им, устранить разобщенность собственников и их интересов, что практически невозможно.

Если нет эффективного собственника, то следует искать эффективного управляющего. Будущее за профессионалами, так как управление жилищным фондом, его обслуживание –

сложная и весьма ответственная задача, которая касается каждого из нас. Создание института управляющих домами (управдомов) может значительно улучшить ситуацию. Нерационального управляющего легче выбраковать, чем управляющую компанию. Сам рынок управляющих домами сформируется достаточно быстро. Профессионально подготовленные кадры будут иметь преимущество перед другими соискателями, претендующими на звание управдома. Звено управдомов может быть успешно внедрено в любой из трех возможных способов управления многоквартирным жилым домом, что приведет к повышению эффективности управления и снижению социальной напряженности в секторе ЖКХ.

В современном менеджменте жилищно-коммунального хозяйства (далее – ЖКХ) множество разных организаций, представляющих собой совокупность людей, групп, объединенных для достижения поставленной цели, решения какой-либо задачи на основе принципов разделения труда и распределения обязанностей. Это могут быть государственные учреждения, общественные, научно-производственные объединения, частные предприятия.

Организации ЖКХ создаются для удовлетворения людей жильем, снабжения водой и топливом, очистки и освещения улиц, организации транспортного, бытового, ритуального и других видов обслуживания. Они имеют самое различное назначение, размеры, строение и другие параметры. Такое разнообразие важно при рассмотрении организации как объекта управления. Множество целей и задач, стоящих перед организациями ЖКХ, приводит к тому, что для управления ими требуются специальные знания и искусство, методы и приемы, обеспечивающие эффективную совместную деятельность работников всех структурных подразделений.

Любая организация ЖКХ, вне зависимости от ее конкретного назначения, имеет ряд параметров, среди которых главными являются: цели организации, ее организационная структура, внешняя и внутренняя среда, совокупность ресурсов, нормативная и правовая основа, специфика процесса функционирования, система социальных и экономических отношений, организационная культура.

Каждая организация ЖКХ имеет конкретную систему управления. Любой вид управленческой деятельности связан с управлением людьми, объединенными в рамках предприятия в отделы, подразделения, службы и т. д. Следовательно, управленческая деятельность – это управление социальными коллективами людей, которые рассматриваются как социально управляемые системы. В качестве социально управляемой системы может рассматриваться организация ЖКХ любого уровня: министерства, федерального агентства, научно-производственного объединения, предприятия, фирмы, службы заказчика, ТСЖ, ЖЭК.

Система – это совокупность целостных упорядоченных взаимосвязанных элементов и подсистем, взаимодействующих между собой и участвующих в том или ином виде в процессе функционирования по обеспечению своего предназначения и достижению какой-либо цели. Система имеет потребность в организации и управлении. В настоящее время выделяют микроскопическое, функциональное, макроскопическое, иерархическое и процессуальное представления системы.

Микроскопическое представление системы основано на понимании ее как множества наблюдаемых и неделимых величин (элементов). Структура системы фиксирует расположение выбранных элементов и их связи.

Под функциональным представлением системы понимается совокупность действий (функций), которые необходимо выполнять для реализации целей функционирования системы.

Макроскопическое представление характеризует систему как единое целое, находящееся в «системном окружении» (среде). Следовательно, система может быть описана множеством внешних связей со средой.

Иерархическое представление строится на понятии «подсистема» и рассматривает всю систему как совокупность подсистем, связанных иерархически.

Процессуальное представление характеризует состояние системы во времени.

Выделяют требования к системам управления, по которым можно судить о степени организованности систем. К ним относятся:

- 1) детерминированность элементов системы;
- 2) динамичность системы;
- 3) наличие в системе управляющего параметра;
- 4) наличие в системе контролирующего параметра;
- 5) наличие в системе каналов (по крайней мере одного)

обратной связи.

Соблюдение этих требований должно обеспечивать эффективный уровень функционирования органов управления.

Детерминированность проявляется в организации взаимодействия подразделений органов управления, и деятельность одного элемента (управления, отдела) сказывается на других элементах системы. Например, если в организационной структуре управления есть отдел, действия которого не влияют на другие подразделения, то он является лишним в системе управления.

Вторым требованием системы управления является динамичность, т. е. способность под воздействием внешних и внутренних возмущений оставаться некоторое время в определенном неизменном качественном состоянии. К внешним возмущениям можно отнести указы вышестоящих организаций, изменения ситуаций на рынке, экономические и политические факторы, в внутреннем – отсутствие в организации достаточного количества квалифицированных кадров, ряда ответственных работников, плохие условия труда, несвоевременную выплату заработной платы и т. д.

Под управляющим параметром в системе управления понимают такой ее параметр (элемент), посредством которого можно управлять деятельностью всей системы и ее отдельными элементами. Таким параметром (элементом) в социально управляемой системе признается руководитель подразделения данного уровня. Он отвечает за деятельность подчиненного ему подразделения, воспринимает управляющие сигналы руководства организации, организует их выполнение, несет ответственность за выполнение всех управленческих решений. При этом руководитель должен обладать необходимой компетенцией, а условие работы – позволять выполнить данное поручение.

Отсутствие управляющего параметра приводит к принятию субъективных управленческих решений, т. е. волевому стилю руководства.

Контролирующий параметр – элемент, постоянно контролирующий состояние объекта управления, не оказывающий при этом на него (или на любой элемент системы) управляющего воздействия. Контроль субъекта управления предполагает курирование обработки любого управляющего сигнала, поданного на вход данной системы. Функцию контролирующего параметра в системе управления, как правило, реализует один из сотрудников аппарата управле-

ния. Любые управленческие решения в системе управления должны проходить только через элемент, выполняющий функции контролирующего параметра.

Наличие прямых и обратных связей в системе обеспечивается четкой регламентацией деятельности аппарата управления по приему и передаче информации при подготовке управленческих решений.

Исходя из общих понятий системы, менеджмент (управление) в ЖКХ можно представить как единый организм со своими структурами, организацией, закономерностями и особенностями развития, функциями, путями, методами и механизмами социально-экономического регулирования хозяйственных и коммерческих процессов.

Новые правовые и экономические регуляторы существенно меняют отношения не только с государством, но и на уровне трудовых коллективов, отдельно взятых работников, между руководителями, специалистами и кадрами массовых профессий. Поэтому необходимо уделять постоянное внимание интеграционным процессам в менеджменте, всей его методологии, социальной инфраструктуре и этикету.

Итак, использование теории систем позволяет рассматривать систему управления ЖКХ в единстве его основных частей, неразрывно связанных с «внешними» условиями (факторами) и необходимостью усиления действия сознательных факторов организации и управления общественным производством в ЖКХ.

Организации ЖКХ представляют собой открытую целостную систему, которая многочисленными нитями связана с внешней средой. Под внешней средой организации понимают совокупность элементов, окружающих организацию и оказывающих на ее деятельность заметное влияние. Факторы внешней среды подразделяют на факторы прямого воздействия и факторы косвенного воздействия. Факторы прямого воздействия непосредственно влияют на деятельность организации. К ним относятся деятельность поставщиков, потребителей и конкурентов, наличие материалов, трудовых и иных ресурсов, нормативные акты федерального правительства и местных органов власти, профсоюзов. Под средой косвенного воздействия понимают факторы, которые не оказывают прямого быстрого воздействия на деятельность организации. К этим факторам относят состояние макроэкономики, уровень научного и технического прогресса, социально-культурные и политические перемены, влияние групповых, национальных интересов и существенные для организации события (войны, конфликты, кризисы и т. п.).

Все факторы внешней среды взаимосвязаны и взаимодействуют между собой. Поэтому менеджеры должны тщательно анализировать всю их совокупность и учитывать в процессе управленческой деятельности.

«Внешние» условия (факторы) в современной системе взглядов на менеджмент относятся к главным предпосылкам успешной хозяйственной, коммерческой и социальной деятельности предприятий ЖКХ.

В практическом плане для современной системы взглядов на отраслевой менеджмент и его взаимодействие с «внешними» условиями приоритетными являются:

- влияние управления на стабилизацию путем усиления всеобщего внимания к вопросам экологии ЖКХ для снижения техногенной нагрузки на окружающую среду;
- признание ведущей роли технологий в ЖКХ, с тем чтобы управленческая деятельность на местах содействовала принятию рациональных решений на основе современных технологий и достижений научно-технического прогресса;

– усиление действия сознательных факторов менеджмента в ЖКХ с целью достижения регуляции и порядка во взаимосвязях с «внешними» условиями хозяйствования.

В реализации функций менеджмента ЖКХ в рамках той или иной системы на качество управления хозяйственно-экономической деятельностью большое влияние оказывает ситуационный подход к принятию тех или иных управленческих решений, к реализации последующего управляющего воздействия.

Сущность ситуационного подхода заключается в том, что побудительным мотивом к проведению исследования деятельности организации ЖКХ служат конкретные ситуации, широкий диапазон которых влияет на эффективность управления. При таком подходе система управления в зависимости от характера ситуаций может менять любую из своих характеристик.

Объектами анализа могут быть:

- структура управления: в зависимости от ситуации и на основании проведенных объемных расчетов выбирается структура управления с преобладанием либо вертикальных, либо горизонтальных связей;
- методы управления;
- стиль руководства: в зависимости от профессионализма, численности и личных качеств сотрудников выбирается стиль руководства, ориентированный либо на задачи, либо на человеческие отношения;
- внешняя и внутренняя среда организации;
- стратегия развития организации;
- технологические особенности производственного процесса.

Ситуация представляется как временной срез состояния той или иной системы во взаимодействии с «внешними» условиями. Для ситуации характерны статическое состояние сложившейся обстановки, а также динамика ее перемен и сама оценка происходящего взаимодействия.

Анализ ситуации необходим для того, чтобы можно было выявить или уточнить исходные данные для последующего принятия управленческого решения и его выполнения. Виды ситуаций в ЖКХ носят самый разнообразный характер. Например, производственные ситуации отражают состояние производства как объекта управления с учетом внутривозрастных связей и отношений. В свою очередь, хозяйственная ситуация анализируется и оценивается экономическими показателями, влияние на которые оказывают «внешние» условия (договорные обязательства, уровень оптовых и розничных цен, соблюдение платежной дисциплины и т. д.). Бывают плановые и отчетные, проблемные и рисковые, экстремальные и конфликтные, конкретные и игровые, экспериментальные и другие ситуации.

Любую ситуацию в системе менеджмента в ЖКХ можно представить как конкретный набор обстоятельств, оказывающих влияние на хозяйственную, экономическую и социальную деятельность предприятий ЖКХ в конкретный период времени. В связи с этим признается важность специфических приемов, организационных, экономических факторов, с помощью которых менеджмент обеспечивает достижение поставленных целей и задач исходя из ситуации.

Жилищно-коммунальный комплекс России переживает кризис, обусловленный накопленными проблемами в этом секторе экономики, общим социально-экономическим кризисом в стране, ошибками в жилищной и коммунальной политике, а также специфическими отраслевыми проблемами, усугубляющими положение. Анализ приоритетных направлений в жилищном и коммунальном комплексе

позволяет рассматривать ситуационный подход как концепцию менеджмента (управления) в конкретной ситуации регионального ЖКХ, нацеленную на выработку и реализацию управленческих решений, опирающихся на «внутренние» возможности организаций, возможности «внешних» условий (факторов), а также на выбор поведения (хозяйственного, коммерческого, социально-психологического).

Интеграционные процессы в менеджменте неразрывно связаны с программно-целевым подходом к прогнозированию, бизнес-планированию и менеджменту (управлению) в ЖКХ, который представляет разработку и реализацию комплексных программ с ориентацией на постоянную цель и достижение конечных результатов (хозяйственных, коммерческих, социальных).

Конечными результатами и общими чертами любой программы являются:

- наличие системы количественных и качественных показателей для достижения запрограммированных экономических, хозяйственных, социальных и других целей и задач;

- стратегическая направленность, централизация и интеграция необходимых средств и ресурсов, а также функций и ответственности;

- контроль выполнения программ при наличии общего руководства с помощью подвижных и гибких форм управления;

- межведомственный и межотраслевой характер программ при строгой и хорошей координации и увязке функциональных обязанностей на одном или различных уровнях;

- мультипликационный подход к прогнозированию, бизнес-планированию и управлению, увеличивающий социально-экономическую эффективность нововведенной программы, одной из ее частей и системы в целом.

Значение вышеприведенных черт программно-целевого подхода к менеджменту в том, что он позволяет охарактеризовать его как синтез, органическое единство целевого и программного управления. Интеграционные свойства программы усиливают значение организационной формы управления, четко ориентированной на достижение главной цели, конечного результата. Самодвижение к цели иногда приобретает более рациональный характер, и для этого требуется надежность управления, его гибкость и подвижность, с тем чтобы своевременно реагировать на изменения

на стадиях управления, выбрать лучший вариант для выполнения решаемых задач.

Таким образом, можно выделить следующие основные стадии программно-целевого менеджмента (управления) в ЖКХ:

- познавательная, информационная стадия – изучается и оценивается ситуация; выявляются проблемы, наличие ресурсов, уровень конкуренции, доля рынка и другие возможности для совершенствования системы управления организацией;

- целевая стадия – формируются цели, подцели, выстраивается само «дерево целей»;

- практически-стратегическая стадия – вырабатывается стратегия реализации цели, разрабатываются и описываются мероприятия и пути их выполнения;

- организационная стадия – формирование органов и разработка механизма управления реализацией намеченных планов;

- реализационная и практическая стадия;

- стадия для подведения итогов.

В современных условиях перед ЖКХ встали качественно новые методологические, методические и практические задачи управленческой деятельности. Они направлены на такое совершенствование системы управления, которое обеспечило бы построение организационных структур, соответствующих требованиям времени, усилило их воздействие на достижение первоочередных целей и приоритетов жилищной и коммунальной политики. С учетом сказанного растет значение концептуального видения решаемых проблем. Так, в долгосрочной перспективе целью развития ЖКХ должно стать использование программно-целевого метода для уточнения основных направлений формирования эффективной и устойчивой системы управления. Как известно, неотъемлемой частью науки управления, и ЖКХ здесь не исключение, является искусство управленческой деятельности. Сегодня оно формируется в основном на личном жизненном опыте руководителей и специалистов высшего и среднего звена. Однако в дальнейшем необходимо внедрять новые научные методы управления, проводить постоянную переподготовку и обучение кадров в области теории и методологии управления, а также стимулировать внедрение полученных знаний в практику хозяйственной деятельности.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Слияков Ю. В. Менеджмент в жилищно-коммунальном хозяйстве. М.: Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2010. 352 с.
2. Антикризисное управление / под ред. Э. М. Короткова. М.: Инфра-М, 2005. 620 с.
3. Виханский О. С., Наумов А. И. Менеджмент. 4-е изд. М.: Экономистъ, 2006. 670 с.
4. Коротков Э. М. Концепция российского менеджмента. М.: ДеКа, 2004. 896 с.
5. Фатхутдинов Р. А. Инновационный менеджмент. СПб.: Питер, 2008. 448 с.
6. Управление ЖКХ [Электронный ресурс] // APTR.ru. Режим доступа: <http://www.aptr.ru/housing/upravlenie-jkh.html> (дата обращения: 01.12.2011).

REFERENCES

1. Sliyakov Yu. V. Management of residential and municipal services. M.: Finances and statistics; INFRA-M, 2010. 352 p.
2. Anti-crisis management / ed. by E. M. Korotkov. M.: Infra-M, 2005. 620 p.
3. Vikhansky O. S., Naumov A. I. Management. 4th ed. M.: Economist, 2006. 670 p.
4. Korotkov E. M. Concept of Russian management. M.: DeKa, 2004. 896 p.
5. Fatkhutdinov R. A. Innovation management. SPb.: Piter, 2008. 448 p.
6. Management of residential and municipal services [Electronic resource] // APTR.ru. Access mode: <http://www.aptr.ru/housing/upravlenie-jkh.html> (date of viewing: 1.12.2011).