

в части того, что расходы на строительство объектов инфраструктуры будут отнесены на затраты инвесторов.

В рамках ГЧП большое значение имеет более активное участие крупного строительного бизнеса в модернизации ЖКХ, который может придать этому процессу существенное ускорение. Для выстраивания эффективных договорных отношений необходимо сбалансировать все риски, что даст возможность определить форму партнерства, контрактные обязательства и схему финансирования, а также разработать процедуру регистрации имущества и формирования казны на муниципальном уровне, действенную систему социального партнерства.

Получено 10.01.2017

Библиографические ссылки

1. Задолженность за услуги ЖКХ за первое полугодие сократилась на 79 млрд руб. – URL: www.minstroyrf.ru (дата обращения: 09.01.2017).
2. Современное состояние и инновационный потенциал жилищно-строительного комплекса Удмуртской Республики / В. П. Грахов, Ю. Г. Кислякова, П. Е. Манохин, О. Ф. Калинина // Экономика и предпринимательство. – 2004. – № 11(52-2).
3. Регионы России. Социально-экономические показатели / Федеральная служба государственной статистики РФ, 2016.
4. Информационный портал «ГЧП-Россия». – URL: www.ppp-russia.ru (дата обращения: 09.01.2017).
5. Климов В., Федоров Б. XI Всерос. форум жилищно-коммунального хозяйства / Центр развития ГЧП. – URL: www.pppcenter.ru (дата обращения: 09.01.2017).

УДК 658.51.012

Н. М. Мезрина, соискатель, ИжГТУ имени М. Т. Калашникова

АЛГОРИТМ РАСЧЕТА ЭКОНОМИЧЕСКИХ НОРМАТИВОВ ДЛЯ ПЛАНИРОВАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕМОНТА ОБОРУДОВАНИЯ И РЫНОЧНОЙ СТОИМОСТИ ОБОРУДОВАНИЯ

На рыночную стоимость оборудования оказывает влияние проведение капитального ремонта. Поскольку капитальный ремонт характеризуется результатом и затратами, то критерием для расчета экономических нормативов для планирования ТОиР выбран показатель рентабельности капитального ремонта [1], который можно определить по формуле (1).

Если капитальный ремонт рентабельный, то, соответственно, можно рассчитать рыночную стоимость оборудования, и поэтому целесообразно составить алгоритм расчета экономических нормативов, скорректированных с точки зрения рыночной стоимости оборудования для планирования ТОиР оборудования и рыночной стоимости оборудования.

Блок-схема расчета экономических нормативов для планирования технического обслуживания и ремонта оборудования и рыночной стоимости оборудования приведена на рисунке.

Блок-схема состоит из следующих пунктов.

1. Выбор технологического оборудования (по производственному назначению: основное, комплексное, складское).

2. Выбор технологической группы (МРС – металлорежущие станки, КПО – кузнечно-прессовое оборудование, ГПО – грузоподъемное оборудование; ЛО – литейное оборудование).

3. Определить группу сложности оборудования: РУ – станки, с ручным управлением; РУ ГП – станки с ручным управлением и гидроприводом; ЧПУ –

станки с ЧПУ; ЧПУ ГП – станки с ЧПУ и гидроприводом.

4. Указать наименование оборудования.
5. Определить модель оборудования.
6. Определить тип оборудования.
7. Определить вид ремонта: капитальный, текущий.
8. Определить категорию ремонтной сложности оборудования (КРС).
9. Показатель рентабельности капитального ремонта:

$$K_p = \left((S_{п.к.р} - S_{д.к.р}) / Z_{к.р} \right) - 1 \quad [2]. \quad (1)$$

10. Проверка:

$$S_{п.к.р} - S_{д.к.р} > Z_{к.р}. \quad (2)$$

11. При условии, что $(S_{п.к.р} - S_{д.к.р}) < Z_{к.р}$, капитальный ремонт нерентабельный. (3)

12. При условии, что $(S_{п.к.р} - S_{д.к.р}) > Z_{к.р}$, капитальный ремонт рентабельный. (4)

13. Если условие выполняется,

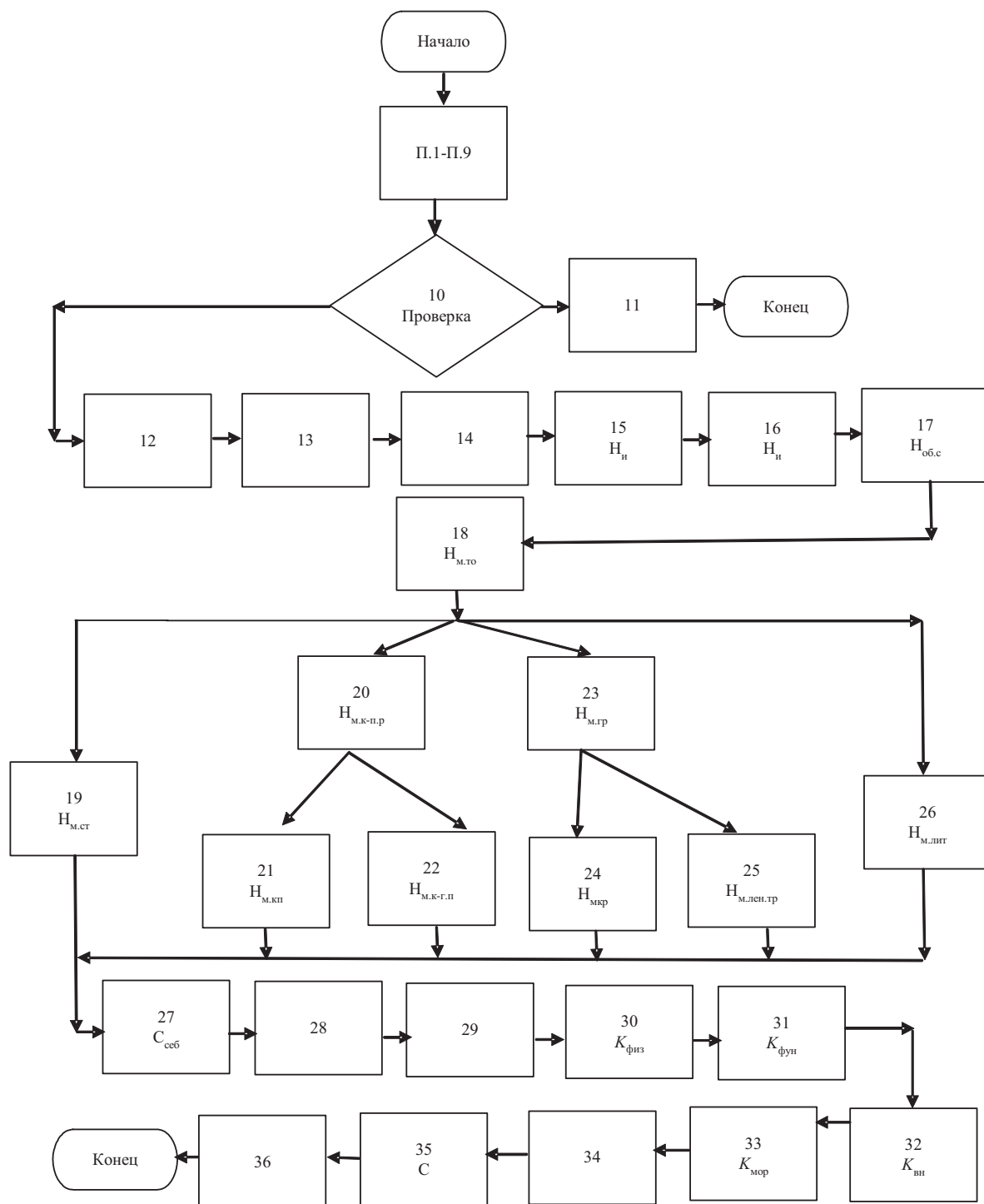
$$(S_{п.к.р} - S_{д.к.р}) > Z_{к.р}. \quad (5)$$

14. Рассчитать экономические нормативы, скорректированные с точки зрения рыночной стоимости оборудования для планирования ТОиР.

15. Норматив издержек на капитальный ремонт основных фондов на 1 КРС $H_{и}$ рассчитывается по следующей формуле:

$$H_{и} = \frac{I_{к}}{C \cdot R} \quad [3], \quad (6)$$

где $I_{к}$ – издержки на капитальный ремонт; C – рыночная стоимость оборудования; R – категория ремонтной сложности.



Блок-схема расчета экономических нормативов, скорректированных с точки зрения рыночной стоимости оборудования для планирования ТОиР

16. Норматив издержек на капитальный ремонт основных фондов (грузоподъемного оборудования) на 1 КРС ($H_{и}$) рассчитывается по следующей формуле:

$$H_{и} = \frac{I_{к} \cdot K_{у.з}}{C \cdot R} \quad [4], \quad (7)$$

где I_k – издержки на капитальный ремонт; $K_{у.з}$ – коэффициент увеличения затрат для ГПО; C – рыночная стоимость оборудования; R – категория ремонтной сложности.

17. Норматив оборотных средств на проведение капитального ремонта на 1 КРС технологического оборудования рассчитывается по формуле

$$H_{об.с} = H_M \cdot \frac{I_{з.ч}}{K_{од} \cdot C \cdot R}, \quad (8)$$

где H_M – норматив материальных издержек на капитальный ремонт оборудования на 1 КРС; $I_{з.ч}$ – издержки на запасные части; $K_{од}$ – коэффициент одномоделности; C – рыночная стоимость оборудования; R – категория ремонтной сложности.

Для станочного оборудования определяется по формуле

$$H_{м.ст} = \frac{I_M \cdot ((\beta_{п} \cdot \beta_M \cdot \beta_y \cdot \beta_T \cdot N_p) - O)}{C \cdot R} [5], \quad (9)$$

где $H_{м.ст}$ – норматив материальных издержек на капитальный ремонт станочного оборудования на 1 КРС.

Норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта для кузнечно-прессового оборудования определяется по формулам: для ковочно-паровоздушных молотов как

$$H_{м.к-п} = \frac{I_M \cdot ((\beta_{п} \cdot \beta_p \cdot N_p) - O)}{C \cdot R} [6]; \quad (10)$$

для ковочно-гидравлических прессов как

$$H_{м.к-г.п} = \frac{I_M \cdot ((\beta_{п} \cdot N_p) - O)}{C \cdot R} [7]. \quad (11)$$

Норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта для грузоподъемного оборудования определяется по формулам:

$$H_{м.к.р} = \frac{I_M \cdot ((\beta_y \cdot N_p) - O)}{C \cdot R} [8], \quad (12)$$

$$H_{м.лен.тр} = \frac{I_M \cdot ((\beta_{п} \cdot N_p) - O)}{C \cdot R} [9], \quad (13)$$

Норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта для литейного оборудования определяется по формуле

$$H_{м.лит} = \frac{I_M \cdot ((\beta_{п} \cdot N_p) - O)}{C \cdot R} [10]. \quad (14)$$

18. Нормативы материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта для технологического оборудования: норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального

ремонта станочного оборудования; норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта кузнечно-прессового оборудования; норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении грузоподъемного оборудования; норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта литейного оборудования.

19. Норматив материальных издержек на 1 КРС для станочного оборудования рассчитывается по формуле

$$H_{м.ст} = \frac{I_M \cdot ((N_p \cdot \beta_{п} \cdot \beta_M \cdot \beta_y \cdot \beta_m) - O)}{C \cdot R} [11], \quad (15)$$

где I_M – издержки на материалы; N_p – норма расхода материалов [12], $\beta_{п}$ – коэффициент, учитывающий характер производства: для массового и крупносерийного типа $\beta_{п} = 1,0$; для серийного $\beta_{п} = 1,3$; для мелкосерийного и единичного $\beta_{п} = 1,5$; β_M – коэффициент, учитывающий род обрабатываемого материала для металлорежущих станков нормальной точности: при обработке стали $\beta_M = 1,0$; алюминиевых сплавов $\beta_M = 0,75$; чугуна и бронзы $\beta_M = 0,8$; высокопрочных сталей $\beta_M = 0,7$; β_y – коэффициент, учитывающий условия эксплуатации оборудования: для металлорежущих станков в нормальных условиях механического цеха при работе металлическим инструментом $\beta_y = 1,1$; для станков, работающих абразивным инструментом без охлаждения: в запыленных и влажных условиях $\beta_y = 0,8$; при работе в нормальных условиях $\beta_y = 1,0$; β_m – коэффициент, учитывающий особенности весовой характеристики станков: для легких и средних металлорежущих станков $\beta_m = 1,0$; для крупных и тяжелых $\beta_m = 1,35$; для особо тяжелых и уникальных $\beta_m = 1,7$ [13]; C – рыночная стоимость оборудования; O – расчетный ожидаемый остаток материальных ресурсов в цехе, определяется по результатам работы цеха в периоде, предшествующем плановому:

$$O = O_{ф} + V_{ф} - (P_{о.п} + P_{э.н} + P_{из.п} + P_{бр}) [14], \quad (16)$$

где $O_{ф}$ – фактический остаток на первое число по данным инвентаризации или бухгалтерского учета; $V_{ф}$ – количество отпущенных цеху материалов за весь период; $P_{о.п}$ – фактический расход на основное производство; $P_{э.н}$ – фактический расход на ремонтно-эксплуатационные нужды; $P_{из.п}$ – фактический расход на изменение незавершенного производства; $P_{бр}$ – расход на брак (оформление актом списания); C – рыночная стоимость оборудования; R – категория ремонтной сложности.

20. Норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта кузнечно-

прессового оборудования: норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта ковочно-паровоздушных молотов, ковочно-гидравлических прессов.

21. Норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта ковочно-паровоздушных молотов рассчитывается по формуле

$$H_{\text{м.к-п}} = \frac{I_{\text{м}} \cdot ((N_{\text{п}} \cdot \beta_{\text{п}} \cdot \beta_{\text{р}}) - O)}{C \cdot R} \quad [15]. \quad (17)$$

22. Норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта ковочно-гидравлических прессов рассчитывается по формуле

$$H_{\text{м.к-г.п}} = \frac{I_{\text{м}} \cdot ((N_{\text{п}} \cdot \beta_{\text{п}}) - O)}{C \cdot R} \quad [16], \quad (18)$$

где $I_{\text{м}}$ – издержки на материалы; $N_{\text{п}}$ – норма расхода материалов [17]; $\beta_{\text{п}}$ – коэффициент, учитывающий характер производства: массового и крупносерийного типа $\beta_{\text{п}} = 1,0$; для серийного $\beta_{\text{п}} = 1,3$; для мелкосерийного и единичного $\beta_{\text{п}} = 1,5$; [18]; $\beta_{\text{р}}$ – коэффициент, учитывающий величину основного параметра машины; для молотов при весе падающих частей до 2000 кг $\beta_{\text{р}} = 0,9$; 2000 кг – $\beta_{\text{р}} = 0,7$ [19]; O – расчетный ожидаемый остаток материальных ресурсов в цехе определяется по результатам работы цеха в периоде, предшествующем плановому:

$$O = O_{\text{ф}} + V_{\text{ф}} - (P_{\text{о.п}} + P_{\text{р-э.н}} + P_{\text{из.п}} + P_{\text{бр}}) \quad [20], \quad (19)$$

где $O_{\text{ф}}$ – фактический остаток на первое число по данным инвентаризации или бухгалтерского учета; $V_{\text{ф}}$ – количество отпущенных цеху материалов за весь период; $P_{\text{о.п}}$ – фактический расход на основное производство; $P_{\text{р-э.н}}$ – фактический расход на ремонтно-эксплуатационные нужды; $P_{\text{из.п}}$ – фактический расход на изменение незавершенного производства; $P_{\text{бр}}$ – расход на брак (оформление актом списания); C – рыночная стоимость оборудования; R – категория ремонтной сложности оборудования.

23. Норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта грузоподъемного оборудования: норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта кранов; норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта ленточных транспортеров на 1 КРС.

24. Норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта кранов рассчитывается по формуле

$$H_{\text{м.к.р}} = \frac{I_{\text{м}} \cdot ((\beta_{\text{у}} \cdot N_{\text{п}}) - O)}{C \cdot R} \quad [21]. \quad (20)$$

25. Норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта ленточных транспортеров на 1 КРС рассчитывается по формуле

$$H_{\text{м.лент.тр}} = \frac{I_{\text{м}} \cdot ((\beta_{\text{п}} \cdot N_{\text{п}}) - O)}{C \cdot R} \quad [22], \quad (21)$$

где $\beta_{\text{у}}$ – коэффициент, учитывающий условия эксплуатации оборудования: $\beta_{\text{у}}$ для кранов зависит от режима работы и может колебаться в пределах от 1,0 до 2; $\beta_{\text{п}}$ – характер производства: массового и крупносерийного типа $\beta_{\text{п}} = 1,0$; для серийного $\beta_{\text{п}} = 1,3$; для мелкосерийного и единичного $\beta_{\text{п}} = 1,5$; [23]; $N_{\text{п}}$ – норма расхода материалов [24]; $I_{\text{м}}$ – издержки на материалы; O – расчетный ожидаемый остаток материальных ресурсов в цехе определяется по результатам работы цеха в периоде, предшествующем плановому:

$$O = O_{\text{ф}} + V_{\text{ф}} - (P_{\text{о.п}} + P_{\text{э.н}} + P_{\text{из.п}} + P_{\text{бр}}) \quad [25], \quad (22)$$

где $O_{\text{ф}}$ – фактический остаток на первое число по данным инвентаризации или бухгалтерского учета; $V_{\text{ф}}$ – количество отпущенных цеху материалов за весь период; $P_{\text{о.п}}$ – фактический расход на основное производство; $P_{\text{э.н}}$ – фактический расход на ремонтно-эксплуатационные нужды; $P_{\text{из.п}}$ – фактический расход на изменение незавершенного производства; $P_{\text{бр}}$ – расход на брак (оформление актом списания); C – рыночная стоимость оборудования; R – категория ремонтной сложности оборудования.

26. Норматив материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта литейного оборудования на 1 КРС рассчитывается по формуле

$$H_{\text{м.лит}} = \frac{I_{\text{м}} \cdot (\beta_{\text{п}} \cdot N_{\text{п}}) - O}{C \cdot R} \quad [26], \quad (23)$$

где $\beta_{\text{п}}$ – коэффициент, учитывающий характер производства: массового и крупносерийного типа $\beta_{\text{п}} = 1,0$; для серийного $\beta_{\text{п}} = 1,3$; для мелкосерийного и единичного $\beta_{\text{п}} = 1,5$ [27]; $N_{\text{п}}$ – норма расхода материалов [28]; O – расчетный ожидаемый остаток материальных ресурсов в цехе определяется по результатам работы цеха в периоде, предшествующем плановому:

$$O = O_{\text{ф}} + V_{\text{ф}} - (P_{\text{о.п}} + P_{\text{р-э.н}} + P_{\text{из.п}} + P_{\text{бр}}) \quad [29], \quad (24)$$

где $O_{\text{ф}}$ – фактический остаток на первое число по данным инвентаризации или бухгалтерского учета; $V_{\text{ф}}$ – количество отпущенных цеху материалов за весь период; $P_{\text{о.п}}$ – фактический расход на основное производство; $P_{\text{р-э.н}}$ – фактический расход на ре-

монтажно-эксплуатационные нужды; $P_{из.п}$ – фактический расход на изменение незавершенного производства; $P_{бр}$ – расход на брак (оформление актом списания); C – рыночная стоимость оборудования; R – категория ремонтной сложности оборудования.

27. Себестоимость ремонтных работ технологического оборудования на 1 КРС рассчитывается по формуле

$$C_{срм} = (I_{ус-пос} + I_{ус-пер}) \cdot I_p \quad (25)$$

(для принятия управленческих решений издержки подразделяются на условно-переменные и условно-постоянные),

где $I_{ус-пос}$ – издержки условно-постоянные

$$I_{ус-пос} = I_{об.цех} + I_{об.хоз}, \quad (26)$$

$I_{ус-пер}$ – издержки условно-переменные;

$$I_{ус-пер} = (I_{с.з.о} \cdot k_{з.о}) + (I_{кр} \cdot k_{пр}) + (I_{произ} \cdot k_a) + (I_{тр} \cdot k_{т.р.об}); \quad (27)$$

$$I_p = \frac{\sum P_1 \cdot G_1}{\sum P_0 \cdot G_1}, \quad (28)$$

где I_p – индекс инфляции; P_1 – цены анализируемого периода; P_0 – цены базового периода.

Коэффициенты зависимости расходов по содержанию и эксплуатации оборудования от объема производства приведены ниже, указанные коэффициенты зависимости определяют, как правило, методами корреляционного анализа [30, с. 212–213]: k_a – коэффициент зависимости амортизации оборудования и транспортных расходов, $k_a = 0,2$; $k_{з.о}$ – коэффициент зависимости эксплуатации оборудования (стоимость смазочных, обтирочных и прочих вспомогательных материалов, заработная плата рабочих, обслуживающих оборудование, отчисления на социальные нужды, стоимость потребления топлива и всех видов энергии и т. п.), $k_{з.о} = 0,8$; $k_{т.р.об}$ – коэффициент значимости, текущий ремонт, $k_{т.р.об} = 0,6$; $k_{в.п.г}$ – коэффициент значимости, внутризаводское перемещение грузов, $k_{в.п.г} = 0,7$; $k_{пр}$ – коэффициент значимости, прочие расходы, $k_{пр} = 0,6$.

28. Сбор данных: цена аналогичного оборудования, оцениваемого оборудования; капитальные вложения и текущие издержки для сопоставимого оборудования, оцениваемого оборудования.

29. Указать индекс цен для товарной группы.

30. Определить коэффициент физического износа.

31. Определить коэффициент функционального износа.

32. Определить коэффициент внешнего износа.

33. Определить коэффициент морального износа.

34. Определить полную восстановительную стоимость.

35. Формула расчета рыночной стоимости оборудования, которая корректируется коэффициентами физического, функционального, внешнего, морального износа:

$$C = C_v \cdot \left[\left(2(1 - K_{физ}) \cdot (1 - K_{фун}) \cdot (1 - K_{вн}) \cdot (1 - K_{мор}) \times \left\{ \frac{(1 - K_{физ}) + (1 - K_{фун}) + (1 - K_{вн}) + (1 - K_{мор})}{4} \right\} \right) \right] / \left[\left((1 - K_{физ}) \cdot (1 - K_{фун}) \cdot (1 - K_{вн}) \cdot (1 - K_{мор}) + \left(\frac{(1 - K_{физ}) + (1 - K_{фун}) + (1 - K_{вн}) + (1 - K_{мор})}{4} \right) \right) \right], \quad (29)$$

где C_v – стоимость воспроизводства оборудования; $K_{физ}$ – коэффициент физического износа; $K_{фун}$ – коэффициент функционального износа; $K_{вн}$ – коэффициент внешнего износа; $K_{мор}$ – коэффициент морального износа.

36. Рассчитать рыночную стоимость оборудования.

Библиографические ссылки

1. Ковалев А. Выгоден ли ремонт оборудования // Оборудование: рынок, предложение, цены. – 2001. – № 6(54) [Электронный ресурс]. – URL: detodo.ru/vigoden-li-remont-borudovaniya.html
2. Там же.
3. Мезрина Н. М. Методика расчета норматива издержек на капитальный ремонт основных фондов (РОФ) на 1 КРС // Вестник ИжГТУ. – 2013. – № 2(58). – С. 35.
4. Мезрина Н. М. Методика расчета норматива издержек на капитальный ремонт основных фондов (грузоподъемного оборудования) на 1 КРС // Вестник ИжГТУ. – 2013. – № 4(60). – С. 94–97.
5. Мезрина Н. М. Методика расчета базового норматива материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта станочного оборудования // Математические модели и информационные технологии в организации производства. – 2012. – № 2(25). – С. 82.
6. Мезрина Н. М. Методика расчета базового норматива материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта кузнечно-прессового оборудования // Математические модели и информационные технологии в организации производства. – 2012. – № 2(25). – С. 85.
7. Там же.
8. Мезрина Н. М. Методика расчета базового норматива материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта грузоподъемного оборудования // Математические модели и информационные технологии в организации производства. – 2012. – № 2(25). – С. 76.
9. Там же.
10. Мезрина Н. М. Методика расчета базового норматива материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта литейного оборудования // Матема-

тические модели и информационные технологии в организации производства. – 2012. – № 2(25). – С. 77.

11. Мезрина Н. М. Методика расчета базового норматива материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта станочного оборудования. – С. 82.

12. Якобсон М. О. Единая система планово-предупредительного ремонта и рациональной эксплуатации оборудования машиностроительного предприятий. – М.: Машиностроение, 1967. – 592 с.

13. Глухова Л. М., Ефимов И. Н., Ревенко Н. Ф. Организация производства и менеджмент. – Ижевск: ОРИОН ПЛЮС, 2001. – 481 с.

14. Кожекин Г. Я., Сеница Л. М. Организация производства. – Минск: Экоперспектива, 1998. – 266 с.

15. Мезрина Н. М. Методика расчета базового норматива материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта кузнечно-прессового оборудования. – С. 85.

16. Там же.

17. Якобсон М. О. Указ. соч.

18. Глухова Л. М., Ефимов И. Н., Ревенко Н. Ф. Указ. соч.

19. Бобылева Е. Г., Соснов А. Н. Практикум по курсу «Организация и проектирование предприятий». – Новосибирск: СГТА, 2005. – 44 с.

20. Кожекин Г. Я., Сеница Л. М. Указ. соч.

21. Мезрина Н. М. Методика расчета базового норматива материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта грузоподъемного оборудования. – С. 76.

22. Там же.

23. Глухова Л. М., Ефимов И. Н., Ревенко Н. Ф. Указ. соч.

24. Якобсон М. О. Указ. соч.

25. Кожекин Г. Я., Сеница Л. М. Указ. соч.

26. Мезрина Н. М. Методика расчета базового норматива материальных издержек на 1 КРС при проведении капитального ремонта литейного оборудования. – С. 77.

27. Глухова Л. М., Ефимов И. Н., Ревенко Н. Ф. Указ. соч.

28. Якобсон М. О. Указ. соч.

29. Кожекин Г. Я., Сеница Л. М. Указ. соч.

30. Кондраков Н. П. Самоучитель по бухгалтерскому учету. – 4-е изд., перераб и доп. – М.: Велби; Проспект, 2007. – 560 с.

Получено 19.01.2017

УДК 338.465(04)

И. Б. Иванова, кандидат экономических наук, ИжГТУ имени М. Т. Калашникова

Л. Р. Харисова, магистрант, ИжГТУ имени М. Т. Калашникова

Л. Ф. Нуретдинова, магистрант, ИжГТУ имени М. Т. Калашникова

ИССЛЕДОВАНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОЙ СФЕРЕ (на примере УК «Кама»)

В настоящее время в России проблема качества жилищно-коммунальных услуг вызывает много нареканий и критики со стороны потребителей, особенно на фоне роста цен на них.

На сегодняшний день существует множество методик оценки качества жилищно-коммунальных услуг, однако это не гарантирует улучшение их качества. Одним из инструментов управления качеством услуг может быть обратная связь с потребителями, результатом которой является оценка качества жилищно-коммунальных услуг.

Следует отметить, что все услуги, связанные с использованием жилым помещением, можно разделить на коммунальные (холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электроснабжение, газоснабжение, отопление), жилищные (техническое обслуживание жилья, вывоз мусора) и дополнительные (охранные услуги, домофон).

В целях повышения качества услуг в мае прошлого года в Российской Федерации было проведено обязательное лицензирование для компаний, управляющих многоквартирными домами. В Удмуртии за год 146 УК получили лицензирование. Таким образом, этот рынок в республике является насыщенным и отличается высокой степенью конкуренции [1].

В ноябре 2016 г. было проведено исследование качества услуг по содержанию и эксплуатации жилья управляющей компании «Кама». Исследование проводилось в жилом комплексе на улице Степана Разина, который расположен в Первомайском районе Ижевска. Этот ЖК – это девятиэтажные, панельные дома, введенные в эксплуатацию в 80-е гг.

Цель проведения исследования – выявить основные направления для повышения качества жилищных услуг. Задачи:

1) определить осведомленность потребителей о деятельности УК;

2) выявить уровень удовлетворенности качеством услуг;

3) выявить замечания потребителей к услугам;

4) выявить факторы, по которым клиент оценивает работу УК и мастеров.

Программа исследования включала: выбор методики проведения, разработка анкеты, расчет выборки, проведение опроса и анализ собранной информации. Было принято решение провести выборочный массовый опрос жителей методом личного интервью. Метод имеет определенные преимущества: предполагает разъяснения, компетентность и высокий выход годного материала (почти 100 %), позволяет получить ответы на открытые вопросы. Вели-