

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-

чина механической пошаговой выборки  $n = 85$  была рассчитана по формуле

$$n = \frac{t^2 \sigma^2 N}{\Delta^2 N + t^2 \sigma^2},$$

где  $t$  – коэффициент доверия, принимается 2;  $N$  – размер генеральной совокупности;  $\Delta^2$  – предельная задаваемая ошибка выборки, принята 0,0025;  $\sigma^2$  – выборочная дисперсия, принята 0,25 [2].

Опрос проводился в вечернее время. Интервьюеры заходили с анкетами в каждую четную квартиру.

Анкета состоит из 3 частей: преамбулы; основной части, поделенной на блоки, и паспорттики. Используются в основном закрытые и полужакрытые вопросы. При формулировании вопросов не применялась специальная терминология. Заканчивается анкета благодарностью к респонденту.

Всего в опросе приняло участие 59,8 % жителей ЖК. Несколько анкет были исключены из выборки, так как оказалось, что респонденты не ответили на вопросы в полном объеме, что не дает возможности сделать выводы по качеству оказываемых услуг. Та-

ким образом, в исследовании качества услуг на рынке эксплуатации жилья были включены анкеты респондентов, проживающих в Ижевске и являющихся собственниками жилья.

В ходе анализа собранной информации было установлено следующее.

1. Большинство респондентов знают УК, обслуживающую дом, имеют представление о ее деятельности и периодически обращаются за услугами. Только 13,1 % респондентов затруднились с ответами.

2. Большинство жителей положительно оценивают работу УК по техническому обслуживанию и ремонту инженерных систем и общедомового имущества. Только 18,4 % выбрали оценку «плохо». Также основная масса респондентов считает, что качество услуг остается стабильным и улучшается. Результаты представлены на рис. 1.

3. При оценке качества отдельных работ по обслуживанию ЖК высокие оценки получили вывоз мусора и уборка территории. Недовольство жителей вызывает уборка подъездов. Результаты представлены на рис. 2.

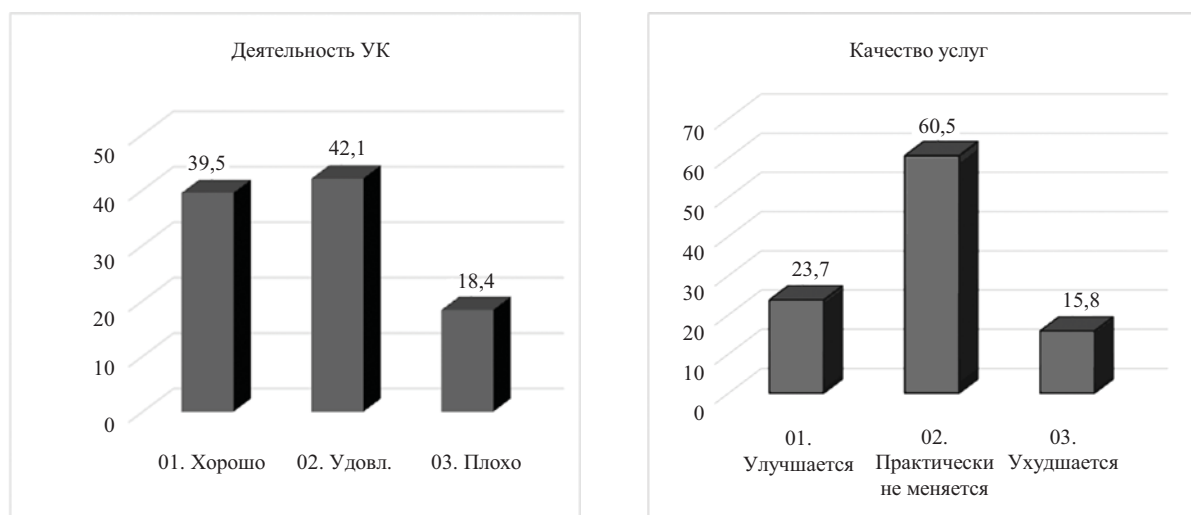


Рис. 1. Распределение ответов респондентов на вопрос «Как вы оценили деятельность управляющей компании. В целом качество услуг улучшается или становится хуже?»

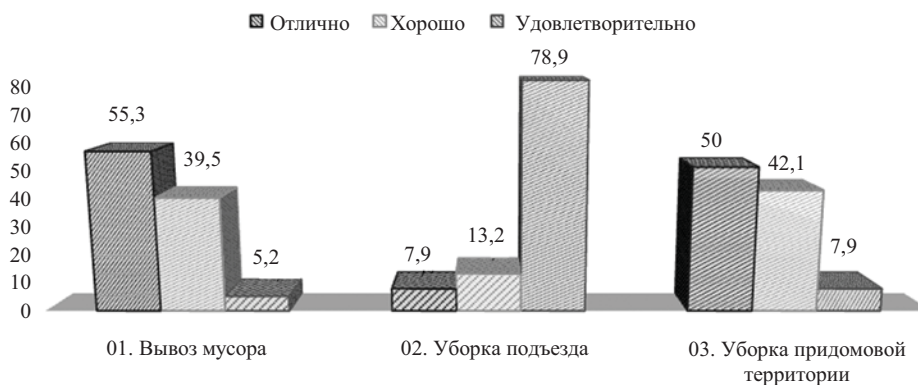


Рис. 2. Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените по 5-балльной системе качество выполненных работ» (5 – «отлично», 4 – «хорошо» и т. д.)

4. Только четверть респондентов пользуются услугами мастеров УК, если необходимо выполнить ремонтные работы. 44,8 % справляются с ремонтом своими силами, а 28,9 % – приглашают специалистов со стороны.

5. При ответе на вопрос про критерии, по которым оценивается работа мастера, основными названы качество и стоимость ремонтных работ. Все критерии приведены на рис. 3.

6. Работа мастеров УК (электрики, сантехники) была высоко оценена жильцами (рис. 4). Заявки на ремонт выполняются аккуратно, тщательно, в соответствии с предъявленными требованиями.

7. Большинство респондентов (81,6 %) отметили отсутствие информации о деятельности УК, выполненных работах и расходовании средств. Также основная часть опрошенных отметила, что регулярно оплачивает коммунальные счета (71,1 %) или имеет незначительную задолженность (23,7 %).

8. Открытые вопросы касались необходимых мер по улучшению деятельности УК. Предложения респондентов, конечно, будут доведены до сведения администрации, но возникает проблема с источниками финансирования предполагаемых работ (установить детскую площадку, площадку для занятия физкультурой, площадку для отдыха взрослого населения).

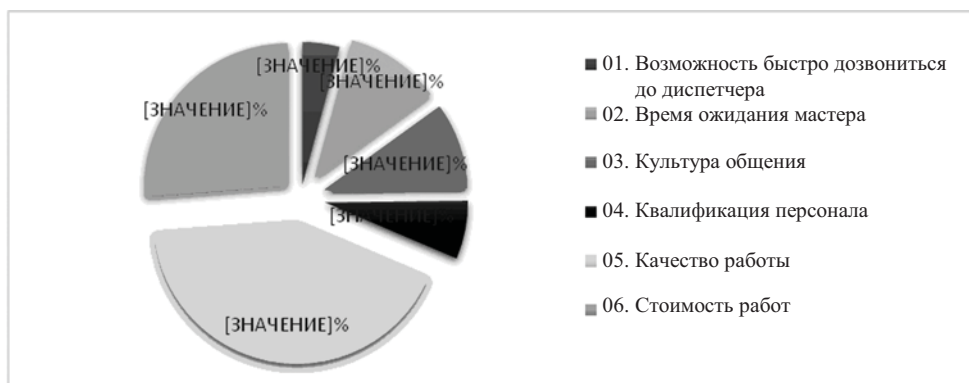


Рис. 3. Распределение ответов респондентов на вопрос «Что для вас важно при выполнении заявки на ремонт?»

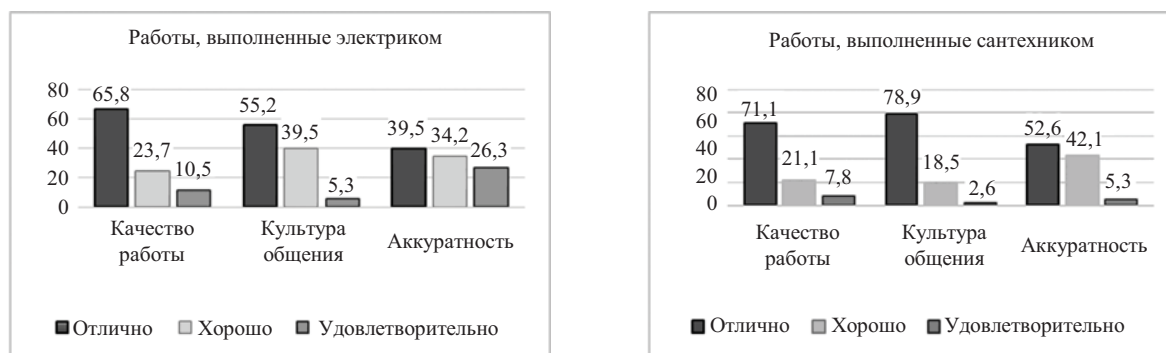


Рис. 4. Распределение ответов респондентов на вопрос «Оцените по 5-балльной системе работу мастеров, которые выполняли у вас ремонт» (5 – «отлично», 4 – «хорошо» и т. д.)

Результаты проведенного исследования позволили получить общую картину состояния качества услуг УК «Кама» по содержанию и эксплуатации ЖК Ижевска и выявить ряд проблем. Основной проблемой является не столько недостаточное качество услуг, сколько их высокая стоимость и ее рост. Объективными факторами, снижающими удовлетворенность качеством жилищных услуг, выступают проблемы, связанные с состоянием инфраструктуры и самих домов. На необходимость капремонта указали 65,8 % респондентов.

Очевидно, что в системе жилищно-коммунального хозяйства необходимы преобразования. Результаты исследования будут использованы в целях повышения качества работ УК.

Достижение высокого уровня качества предоставления жилищно-коммунальных услуг является одной из главных целей управляющей компании и должно быть направлено на минимизацию затрат на их предоставление.

**Библиографические ссылки**

1. Top udm-info: управляющие компании [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.udm-info.ru/articles/economics/07-09-2016/aupravlkomp.html> (дата обращения: 15.12.2016).  
 2. Территориальный маркетинг : учеб.-метод. пособие по выполнению курсовой работы для магистрантов дневной и заочной форм обучения направления 08.04.01 «Строительство», программа «Управление проектами в строительстве» / сост. И. Б. Иванова. – Ижевск : Изд-во ИжГТУ имени М. Т. Калашникова, 2015. – 44 с.