

но” с присвоением каждой из них соответственно 0; 0,25; 0,5; 0,75 и 1 балла. Оценка показателей качества транспортных услуг проводится по критериям, разработанным в [5, с. 51-52].

Удовлетворенность потребителей возрастает, когда значения показателей качества транспортных услуг выше, чем ожидалось; неудовлетворенность появляется в случае, когда показатели качества хуже ожидаемого потребителем уровня, обычно соответствующего среднему уровню на рынке. Поэтому возникает необходимость сравнивать степень потребительской удовлетворенности услугами, предоставляемыми АТП и его конкурентами. Для сравнения можно использовать карты профилей потребительской удовлетворенности [1, с.69] каждой группы однородных потребителей, соответствующей определенному сегменту рынка. Такое сравнение позволит выявить преимущества и недостатки транспортной услуги с позиций потребителя и наметить пути улучшения ее качества с целью удержания имеющейся клиентуры АТП и привлечения на свою сторону потребителей конкурентов.

1. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов / Под ред. О.П.Глудкина. – М.: Радио и связь, 1999. – 600с.

2. Стандартизация и управление качеством продукции: Учебник для вузов / Под ред. проф. В.А.Швандара. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 1999. – 487 с.

3. Трихунков М.Ф. Транспортное производство в условиях рынка: качество и эффективность. – М.: Транспорт, 1993. – 255 с.

4. Целевая комплексная программа управления транспортным процессом / Л.Г.Заенчик, А.Н.Артеменко, В.П.Могила и др. – К.: Техніка, 1984. – 127 с.

5. Шинкаренко В.Г., Криворучко О.Н. Управление результатами деятельности работников АТП. – Харьков: Изд-во ХГАДТУ, 1999. – 143 с.

Получено 09.10.2000

УДК 338.4:64

Т.П.ЮРЬЕВА, канд. экон. наук, Д.А.ХОРУЖЕВСКИЙ

Харьковская государственная академия городского хозяйства

К ВОПРОСУ О КАЧЕСТВЕ УСЛУГ В КОММУНАЛЬНОМ ХОЗЯЙСТВЕ

Рассматривается понятие качества и его применение относительно коммунальных услуг. Показана необходимость учета качества услуг при ценообразовании в коммунальном хозяйстве.

Качество товара (услуги) является одним из важнейших критериев, влияющих на решение покупателя о приобретении и использовании этого товара (услуги). В соответствии с международными стандартами качество – это совокупность свойств и характеристик про-

дукции или услуги, обеспечивающая удовлетворение обусловленных или предполагаемых потребностей. Задача предприятий жилищно-коммунального хозяйства – создание комфортных условий жизнедеятельности человека и обеспечение бесперебойной работы предприятий – не выполнима без учета категории качества. Это и обусловило необходимость рассмотрения понятия качества для услуг предприятий коммунального хозяйства.

Само по себе понятие качества является комплексным, так как затрагивает не только конечный товар (услугу), предоставляемый потребителям, но и рассматривает предприятие как систему производственных процессов, каждый из которых должен соответствовать качественным критериям. О качестве продукции (услуги) можно говорить, если она отвечает четырем критериям:

- качество, обусловленное определением спроса на продукцию (субъективные требования к качеству, предъявляемые к товару (услуге) потребителями);
- качество, обусловленное проектированием продукции (требования к товару (услуге), закладываемые при проектировании);
- качество, обусловленное соответствием продукции проекту (сравнение проектных и реальных характеристик продукции);
- качество, обусловленное материально-техническим обеспечением продукции (требования к качеству комплектующих, сырья, ресурсов (в том числе трудовых)).

Для услуг коммунального хозяйства определяющим является первый критерий – качество, обусловленное определением спроса на продукцию, которое подразумевает характеристики, сформировавшиеся под влиянием собственного опыта, отзывов других потребителей, воздействия рекламы, имиджа фирмы-производителя и фирмы-поставщика. Для сферы услуг такими характеристиками могут выступать:

- средства обслуживания, их возможности, численность персонала и количество материалов;
- время ожидания, время предоставления и технологические сроки;
- гигиена, безопасность, надежность и гарантия;
- реагирование, доступность, вежливость, комфорт, эстетика окружающей среды, компетентность, надежность, точность, завершенность, уровень мастерства, степень доверия и эффективная связь.

В коммунальном хозяйстве такими характеристиками могут служить: например, для предприятий городского пассажирского транспорта – время поездки, комфортность проезда, удаленность остановочных пунктов от места жительства и целей поездки; для прачечного

хозяйства: качество стирки, быстрота выполнения заказа, доставка его на дом, удаленность приемного пункта от места проживания (работы), культура обслуживания. Для сетевых предприятий коммунального хозяйства (предприятия водо-, тепло-, газо-, электроснабжения и канализации) основными субъективными качественными характеристиками являются: регулярность предоставления услуг (их непрерывность) и их технические параметры. Требования к последним регулируются нормативной базой (ГОСТ, ОСТ, СНиП, ДСТУ, ТУУ и пр.). Например, для предприятий теплоснабжения такими критериями выступают: для горячего водоснабжения – температура горячей воды и степень ее очистки, для отопления – температура воздуха в отапливаемом помещении. В качестве нормативной базы здесь выступают "Нормы и указания, утвержденные постановлением Госплана УССР от 23.02.82 г. №25", СНиП II-34-76 "Горячее водоснабжение". Выполнение этих нормативных требований приводит к получению услуги *минимального* качества.

Следует отметить, что специфика коммунальных услуг заключается в том, что качество потребляемой услуги напрямую зависит от качества технологического процесса. Например, для предприятий централизованного теплоснабжения качество тепла, поставляемого потребителям, зависит от качества изготовления тепла и его транспортировки. Последние два параметра являются "скрытыми" для потребителя, а их улучшением должно заниматься само предприятие, так как это укрепляет его положение на рынке. Критериями же качества для предприятия являются при изготовлении тепла – КПД котельных, энергообразующие характеристики топлива, при транспортировке тепла – его потери, КПД теплообменников и отопительных приборов. Все вышесказанное справедливо для конкурентной среды. При конкурентном рынке вопрос о качестве какого-либо товара (услуги) при существовании неудовлетворенного спроса для покупателя заключается главным образом в выборе фирмы-производителя, модели, марки и т.д. При монополизированном рынке (к которому относится большинство предприятий коммунального хозяйства) потребитель, как правило, не может выбрать поставщика услуги. Выбор его состоит в принятии решения: потреблять услуги или отказаться от них. При решении вопроса о потреблении какой-либо услуги потребитель за одну и ту же цену может получить как услугу с максимальным набором качественных характеристик, так и с минимальным, и даже ниже нормативной. В существующей ситуации предприятия коммунального хозяйства не заинтересованы в повышении качества своих услуг и постоянно балансируют на грани минимального качества.

Таким образом, качество услуг для коммунальных предприятий – естественных монополистов должно также выполнять ценообразующую функцию. Тарифы на коммунальные услуги должны дифференцироваться в зависимости от качества этих услуг для конечного потребителя, критериями оценки качества которых, как говорилось выше, являются субъективные требования потребителей. Однако оно не должно быть ниже нормативных параметров.

Получено 20.10.2000

УДК 338.001.36

Н.В.ШИБАЕВА

Харьковский государственный автомобильно-дорожный технический университет

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ ДИНАМИКА ПЕРЕХОДНОГО ОБЩЕСТВА И ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ПОВЕДЕНИЕ ПРЕДПРИЯТИЙ

Рассматриваются аспекты институциональных изменений и их воздействие на экономическое поведение предприятий.

Какие институциональные изменения происходят в Украине в переходный период? Чаще всего в качестве институциональных инноваций, осуществленных государством, называют либерализацию цен и утверждение частной собственности на производственные активы. Но реальное введение этих правил произошло задолго до принятия соответствующих нормативных документов, которые лишь формализовали то, что фактически уже несколько лет было нормальной практикой для хозяйствующих субъектов. В качестве элементов такой практики можно назвать бартерные обмены дефицитными товарами и ресурсами, договорные цены, функционирующий черный рынок и т.п. Приватизация также является формализацией фактического распределения правомочий собственности, возникшего еще в дореформенные времена. Что же действительно изменилось в институциональной структуре экономики? По нашему мнению, таких изменений три:

- отказ государства от регламентации хозяйствующим субъектам, что и сколько производить, кому и по какой цене продавать;
- резкое снижение уровня и сужение сферы государственной защиты правомочий собственности и принуждения к исполнению контрактов;
- существенная регионализация правил хозяйствования.

Рассмотрим эти изменения подробнее. Наиболее значимым правилом, которое перестало действовать в экономике, является для значительного числа хозяйствующих субъектов институт всеобщего принудительного назначения поставщиков ресурсов и покупателей про-