

якості питної води вимогам державних стандартів, норм і правил, оскільки підтвердження невідповідності послуги водопостачання в цій частині вимагають додаткових витрат на проведення дослідження води, а виклик виконавця послуг на цій підставі на практиці може викликати відсутність реакції з боку виконавців.

Таким чином, політика надання якісних житлово-комунальних послуг впроваджується в Україні низькими темпами та за відсутності системного підходу до її реалізації. Крім цього прийняті нормативно-правові не забезпечують можливість їх ефективного застосування на практиці, що є приводом для подальших наукових досліджень.

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНИХ ПОСЛУГ

О. Б. КАЙДАННИК, ст. викл. кафедри економіки підприємств,
бізнес-адміністрування та регіонального розвитку
*Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова, м. Харків*

У поняття «якість житлово-комунальних послуг», яке виступає основним критерієм управління об'єктами житлово-комунального господарства, закладено поєднання результатів діяльності підприємств, що постачають житлово-комунальні послуги, з досягненням необхідних соціальних стандартів життєзабезпечення і життєдіяльності населення. В умовах децентралізації системи надання житлово-комунальних послуг та переходу до ринкових механізмів управління повинен початися процес підвищення якості їх надання.

Створення системи управління якістю додасть ринку житлово-комунальних послуг цивілізований характер, звільняючи його від неорганізованості у відносинах постачальника і споживача послуг, з одного боку, зайвої авторитарності – з іншого.

Аналізуючи поняття «якість житлово-комунальних послуг» та процес управління якістю наданих послуг, можна визначити, що на дотримання належної якості житлово-комунальних послуг одночасно впливають два аспекти, а саме: з одного боку, інструкції, стандарти якості послуг, в тому числі стандарти якості ISO 9000; та з іншого боку – вимоги споживачів житлово-комунальних послуг.

Система обліку якості житлово-комунальних послуг, виражена через відповідні стандарти якості, є інструментом, за допомогою якого відбувається державне регулювання ринкових відносин в системі «постачальник - споживач» і, зокрема, політики оплати житла і комунальних послуг населенням при порушенні їх якості, а також якості житла. Нормативні значення житлово-комунальних послуг представляють собою номінальні значення та допустимі межі відхилень від них [1, с. 410]. Тому, якщо фактичне значення характеристик послуги може коливатися в рамках допустимих значень, то це означає, що послуга відповідає необхідному рівню значення, необхідному

рівню якості, а величини відхилень від номінальних значень характеризують погіршення якості послуги.

Управління якістю житлово-комунальних послуг являє собою систему державного і внутрішньовиробничого контролю за безпекою, надійністю і відповідністю технічним і санітарним вимогам послуг, що надаються споживачам. В умовах ринкової економіки якість продукту (послуги) є основним критерієм у створенні та розвитку конкурентного середовища на ринку житлово-комунальних послуг. Проведення єдиної політики в галузі розвитку системи якості надання житлово-комунальних послуг має здійснюватися, ґрунтуючись на державному регулюванні через системи стандартизації цих послуг.

Одним із загально визнаних інструментів поліпшення якості та підвищення конкурентоспроможності в усьому світі є системи менеджменту якості, засновані на застосуванні міжнародних стандартів ISO 9000. Основною особливістю міжнародних стандартів серії ISO 9000 в області якості є виражена орієнтація на вимоги споживачів і впровадження процесного підходу в управлінні.

Універсальність стандартів ISO полягає в тому, що вони не пропонують абсолютних вимірних критеріїв якості для кожного окремого виду продукції і послуг, а задають лише методологію функціонування системи якості, яка в свою чергу повинна забезпечувати високу якість продукції та послуг, вироблених підприємствами житлово-комунального господарства, іншими словами – забезпечувати високу ступінь задоволеності споживачів. Тому, вивчаючи і впроваджуючи міжнародні стандарти в сфері якості підприємствам вдається значно підвищити ефективність роботи, поліпшити якість і доступність послуг житлово-комунального господарства і забезпечити конкурентоспроможність цих послуг на внутрішньому і зовнішньому ринках.

Сьогодні системи менеджменту якості, засновані на застосуванні міжнародних стандартів ISO 9000, активно розвиваються в усьому світі (США, Японія, Китай, Казахстан, Австралія та ін.). За деякими даними в світі зареєстровано понад 600 тис. підприємств, що мають сертифікати системи менеджменту якості [2]. Сертифікат ISO 9000, завірений кваліфікованими експертами, свідчить про те, що підприємства житлово-комунального сектору економіки України дбають про якість послуг і гарантують її споживачеві. Важливо, що наявність у підприємства сертифіката ISO 9000 вважається конкурентною перевагою при участі в конкурсах з надання населенню житлово-комунальних послуг.

Управління якістю – одна з функцій управління підприємством житлово-комунального господарства, яка дозволяє забезпечувати високий рівень якості продукції та послуг за рахунок уважного і розумного управління виробництвом і обслуговуванням [3]. Система управління якістю організована відповідно до специфіки та завдань конкретного підприємства. Стандарти ISO 9000 пропонують методіку побудови такої системи, яка може бути офіційно сертифікована.

Таким чином, якість житлово-комунальних послуг повинна відповідати стандартам та встановленим нормативам якості послуг й одночасно повністю задовольняти потреби споживачів.

Література:

1. Исмаилов Э. А. Повышение эффективности системы управления функционированием жилищно-коммунального хозяйства посредством создания эффективно работающей системы управления качеством / Э. А. Исмаилов // *Реконструкція житла: Інформаційні технології*. – 2005. – №6. – С. 408–412.
2. О разработке и внедрении системы менеджмента качества жилищно-коммунальных услуг. URL: <http://www.omsktest.ru/>.
3. Малюта О. В. Удосконалення організації надання житлово-комунальних послуг / О. В. Малюта // *Менеджер: ДонДУУ*. – 2008. – №4 (46). – С. 184–189.

ДО ПИТАННЯ МАРЖИНАЛЬНОГО ФАКТОРНОГО АНАЛІЗУ ПРИБУТКУ ПІДПРИЄМСТВА

В. О. КОСТЮК, канд. екон. наук, доц. кафедри економіки підприємств, бізнес-адміністрування та регіонального розвитку

Д. В. СОКОЛОВ, ст. викл. кафедри економіки підприємств,
бізнес-адміністрування та регіонального розвитку

*Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова*

Є. М. КАЙЛЮК, канд. екон. наук, проф. кафедри економіки і менеджменту
Харківський національний педагогічний університет імені Г. С. Сковороди

Прибуток – це кінцевий фінансовий результат діяльності підприємства, що характеризує абсолютну величину ефекту його роботи. В умовах ринку прибуток є найважливішим узагальнюючим показником у системі оцінювальних критеріїв ефективності виробничої, комерційної і фінансової діяльності підприємства. Він характеризує якість господарювання підприємства за всіма напрямками його діяльності і становить основу економічного розвитку будь-якого об'єкта управління та зміцнення його фінансових відносин з партнерами. Окрім цього, прибуток є основним джерелом фінансування витрат на виробничий і соціальний розвиток підприємства, найвагомим джерелом централізованих ресурсів держави. Це означає, що у збільшенні прибутку зацікавлені як підприємство, так і держава.

З огляду на це, основним завданням аналізу прибутку є: обґрунтування бізнес-плану (прогнозу) прибутку та вибір найкращого варіанта; оцінка виконання бізнес-плану прибутку та вивчення динаміки цього показника за ряд періодів; визначення та вимір впливу найважливіших факторів на зміну абсолютної величини прибутку; виявлення наявних резервів збільшення прибутку та розробка конкретних заходів щодо їх використання [4].

Тому при вирішенні цих задач велику увагу слід приділяти факторному аналізу прибутку, тобто визначенню впливу окремих чинників на його зміну.