
АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ УПРАВЛЕНИЯ

УДК 658.5.011.46

Р.Ф. Абдулов

Е.Е. Ермолаев

Е.А. Склярова

УПРАВЛЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫМИ ПРОЕКТАМИ РАЗВИТИЯ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА

Аннотация. Предложен системный подход, обеспечивающий взаимосвязь между предприятиями отрасли и потребителями жилищно-коммунальных услуг. Разработан организационно-экономический механизм управления инновационными проектами развития ЖКХ. Для повышения эффективности деятельности предприятий жилищно-коммунального хозяйства предложены принципы, которые должны ими выполняться.

Ключевые слова: управление инновационными проектами, организационно-экономический механизм, основные принципы деятельности предприятий ЖКХ, повышение эффективности управления ЖКХ, система менеджмента качества.

Abdulov Rashid

Ermolaev Evgeney

Sklyrova Elena

INNOVATIVE PROJECTS MANAGEMENT IN HOUSING AND UTILITIES INFRASTRUCTURE DEVELOPMENT

Annotation. The system approach, providing the interrelation between industry players and consumers of utility services, is proposed. The organizational and economic mechanism of managing innovative projects in housing and utilities infrastructure is developed. The principles necessary for increasing the efficiency of housing and utilities sector activity are suggested.

Keywords: innovative projects management, organizational and economic mechanism, basic principles of housing and utilities infrastructure activity, increasing the efficiency of housing and utility sector, quality management system.

Управление инновационными проектами неразрывно связано с движением денежных средств вложенных в новации. Для рациональных денежных отношений, возникающих в процессе разработки и реализации инноваций целесообразно использование системного подхода, обеспечивающего взаимосвязь денежных отношений, возникающими между предприятиями отрасли с одной стороны и потребителями жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) с другой. Результатом использования системного подхода при управлении инновационными проектами развития жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) города (региона) является разработка организациями – экономического механизма [1].

Основными особенностями разрабатываемого организационно-экономического механизма (см. рис. 1) являются:

- создание специализированных структур, обеспечивающих координацию и контроль качества взаимодействия всех предприятий и организаций, участвующих в разработке и реализации инновационных проектов;
- повышение роли городских (региональных) органов власти при установлении целевых ориентиров и ресурсов, используемых при разработке и реализации инновационных проектов развития ЖКХ;
- создание концессий в ЖКХ, ориентированных на повышение качества ресурсной базы и усиление роли общественных организаций при контроле качества ЖКХ и обеспечении социальных стандартов жизни населения;
- развитие инвестиционной инфраструктуры необходимой для обеспечения поддержки инновационных проектов.

© Абдулов Р.Ф., Ермолаев Е.Е., Склярова Е.А., 2016

Организационно-экономический механизм управления инновационными проектами развития ЖКХ является совокупностью взаимосвязанных блоков, обеспечивающих повышение качества ЖКУ.



Рис. 1. Организационно-экономический механизм управления инновационными проектами развития ЖКХ города (региона)

Повышение эффективности управления ЖКХ требует внедрения системы менеджмента качества, изменения методов управления, психологии руководителей и сотрудников, что приведет к решению поставленных задач, таких как: достижение целей предприятий ЖКХ; четкое распределение обязанностей и ответственности между структурными подразделениями и отдельными работниками предприятия за выполнение поставленных целей и задач; повышение качества предоставляемых ЖКУ; сокращение времени на оказание ЖКУ; повышение удовлетворительности потребителей ЖКУ; повышение культуры обслуживания населения.

Для плодотворной деятельности предприятия ЖКХ должны придерживаться следующих основных принципов [2].

1. Ориентация на потребителя. Это означает, что предприятие работает и оказывает услуги для удовлетворения потребностей покупателей в товарах и услугах, а не для собственного потребления и получает за это доход. С позиции менеджмента деятельность предприятия должна быть направлена на выявление потребностей и их удовлетворение.

2. Процессный подход. Для достижения высоких показателей результатов производственно-хозяйственной деятельности предприятий ЖКХ должна рассматриваться как процесс с четко определенным началом, окончанием, средства, ресурсы, операции и взаимосвязь всех составляющих процесса.

3. Системный подход к управлению. Данный подход рассматривает оказание услуг предприятиями ЖКХ и управления как совокупность взаимосвязанных процессов для достижения постав-

ленных целей, обеспечивающих эффективность деятельности предприятия, а каждый процесс – как система.

4. **Заинтересованность работников.** Плодотворно и эффективно работники будут работать только тогда, когда они имеют стимулы. Чтобы добиться высоких показателей на предприятии должны быть созданы условия, чтобы люди чувствовали себя ответственными за порученное дело и максимально заинтересованы в результатах труда.

5. **Роль руководителя.** В соответствии с этим принципом руководитель должен создать все необходимые условия работникам возглавляемого им коллектива для успешного решения всех поставленных перед предприятием задач.

6. **Постоянный поиск инноваций.** Данный принцип означает непрерывный поиск возможностей для повышения качества выполняемых работ и предоставляемых услуг и снижения их себестоимости.

7. **Взаимовыгодные отношения с поставщиками.** Этот принцип ориентирует предприятие на развитие своих поставщиков. Если поставщик будет в состоянии обеспечить своевременный и качественный уровень поставки своей продукции, то это дает возможность сократить затраты на контроль продукции от поставщика, что в свою очередь обеспечит сокращение затрат предприятия.

8. **Объективность информации.** Любые решения должны приниматься только на основе объективных данных. Наиболее распространенными являются статистические методы анализа, учета, контроля и регулирования.

Принципиально новым в стандартах ИСО 9000 являются: применение процессного подхода в управлении предприятием; акцент на постоянное и непрерывное улучшение. Требования к системе менеджмента в соответствии с ИСО серии 9000 являются общими и применимыми к организациям в любых секторах экономики независимо от категории продукции[3].

Американские ученые А. Парасураман, В. Зейтамль и Л. Берри составили перечень показателей качества услуг, обнаружив, что потребители пользуются в основном простыми критериями независимо от вида услуг. Эти критерии следующие.

1. **Доступность** – услугу легко получить в удобном месте, в удобное время, без излишнего ожидания ее предоставления.

2. **Компетентность** – обслуживающий персонал обладает требуемыми навыками и знаниями.

3. **Обходительность** – персонал приветлив, уважителен и заботлив.

4. **Доверительность** – на кампанию и ее служащих можно положиться, так как они действительно стремятся удовлетворить любые запросы клиентов.

5. **Надежность** – услуги предоставляются аккуратно и на стабильном уровне.

6. **Отзывчивость** – служащие отзывчивы и творчески подходят к решению проблем и удовлетворению запросов клиентов.

7. **Безопасность** – предоставляемые услуги не несут с собой никакой опасности или риска и не дают повода для каких-либо сомнений.

8. **Осязаемость** – осязание компоненты услуги верно отражают ее качество.

9. **Понимание.** Знание клиента – служащие стараются как можно лучше понять нужды клиента и каждому из них уделяют внимание.

Организация должна разработать, задокументировать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента, постоянно улучшать ее результативность в соответствии с требованиями стандарта. Организация должна: определять процессы, необходимые для системы менеджмента и их применение во всей организации; определять последовательность и взаимодействие этих процессов; определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при

осуществлении, так и при управлении этими процессами; обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга; осуществлять мониторинг, измерение и анализ этих процессов; принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Для получения наибольшего эффекта в области ЖКХ должны быть учтены конкретные особенности региона и установлен критерий распределения инвестиционного обеспечения инновационных проектов развития ЖКХ. Кроме того, во-первых, должна быть разработана четкая классификация бюджетных расходов на текущие эксплуатационные и инвестиционные и включение в бюджетное планирование всех инвестиций, финансируемых из федерального, регионального и муниципального уровней. И, во-вторых, разработка центральными ведомствами единых правил по оценке инновационных проектов развития отрасли и профессиональной подготовки специалистов [4; 5].

Библиографический список

1. Ермолаев, Е. Е. Управление инновационными проектами в отрасли (жилищно-коммунальное хозяйство) : монография / Е. Е. Ермолаев, О. Я. Гилева, Н. А. Кравченко [и др.]. – Самара : СГАСУ, 2015. – 136 с.
2. Ермолаев, Е. Е. Развитие системы управления коммунальным хозяйством / Е.Е. Ермолаев, Е.А. Складорова // Вестник Самарского государственного университета. – 2015. – № 5 (127). – С. 166–172.
3. Ермолаев, Е. Е. Инновационный подход к управлению инвестиционным проектом жилого дома / Е. Е. Ермолаев, Н. А. Кравченко, Е. А. Складорова // Экономические аспекты управления строительным комплексом в современных условиях : материалы III международной (очной) научно-практической конференции. – Самара : СГАСУ, 2015. – С. 158–163.
4. Ермолаев, Е. Е. Управление проектами в сфере коммунального хозяйства региона: теория и методология : монография / Е. Е. Ермолаев. – Самара : СГАСУ, 2011. – 100 с.
5. Ермолаев, Е. Е. Система управления проектами в сфере коммунального хозяйства региона : монография / Е. Е. Ермолаев. – Самара: СГАСУ, 2011. – 186 с.