



УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ НАДАННЯ ПОБУТОВИХ ПОСЛУГ НАСЕЛЕННЮ

В. В. Дубовий

*Донецький державний університет управління,
вул. Челюскінців, 163а, м. Донецьк, Україна, 83050.*

E-mail: info@dsu.edu.ua

Отримана 8 квітня 2011, прийнята 22 квітня 2011.

Анотація. У статті викладені напрями вдосконалення управління надання побутових послуг населенню в умовах ринкових відносин. Для удосконалення управління наданням побутових послуг на підприємствах побутового обслуговування населення, в статті запропоновані наступні організаційні заходи: переглянути службові обов'язки працівників апаратів управління сфери побуту на місцевому рівні, включивши до їх обов'язків жорсткий контроль за правильним розрахунком цін і тарифів на побутові послуги, що надаються населенню; провести максимум організаційно-технічних заходів зі сталого сировинного забезпечення та енергозбереження на підприємствах побутового обслуговування населення; переглянути застарілі норми і методи обслуговування, розвивати менеджмент у сфері побуту, сприяти навчанню і професійному зростанню кадрів, зайнятих у сфері надання побутових послуг; розробити систему маркетингу, а також взаємин і взаємних зобов'язань організацій, що надають побутові послуги населенню з споживачами, замовниками щодо поліпшення якості обслуговування та оплати за надані послуги.

Ключові слова: управління, побудові послуги, маркетинг, менеджмент.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БЫТОВЫХ УСЛУГ НАСЕЛЕНИЮ

В. В. Дубовой

*Донецкий государственный университет управления,
ул. Челюскинцев, 163а, г. Донецк, Украина, 83050.*

E-mail: info@dsu.edu.ua

Получена 8 апреля 2011, принята 22 апреля 2011.

Аннотация. В статье изложены направления совершенствования управления предоставления бытовых услуг населению в условиях рыночных отношений. Для совершенствования управления предоставления бытовых услуг на предприятиях бытового обслуживания населения, в статье предложены следующие организационные мероприятия: пересмотреть служебные обязанности работников аппаратов управления сферы быта на местном уровне, включив в их обязанности жесткий контроль за правильным расчетом цен и тарифов на бытовые услуги, предоставляемые населению; провести максимум организационно-технических мероприятий по устойчивому сырьевому обеспечению и энергосбережению на предприятиях бытового обслуживания населения; пересмотреть устаревшие нормы и методы обслуживания, развивать менеджмент в сфере быта, содействовать обучению и профессиональному росту кадров, занятых в сфере предоставления бытовых услуг; разработать систему маркетинга, а также взаимоотношений и обоюдных обязательств организаций, оказывающих бытовые услуги населению с потребителями, заказчиками по улучшению качества обслуживания и оплате за оказанные услуги.

Ключевые слова: управление, бытовые услуги, маркетинг, менеджмент.

UPDATING OF MANAGERIAL MACHINERY BY MEANS OF PUBLIC SERVICES PROVISION TO POPULATION

Dybovoy Valerii

*Donetsk State University of Management,
163a, Chelyuskyntsev Str., Donetsk, Ukraine, 83005.*

E-mai: info@dsum.edu.ua

Received 8 April 2011, accepted 22 April 2011.

Abstract. The article presents the trends of management updating of public services provision to population in terms of market relations. To update the management by means of the public service provision at consumer services, the article offers the following organizational activities: to reconsider the management officers' duties at the local level, including rating and pricing tight control their for public services offered to population into their duties, to hold a maximum of organizational and engineering measures on sustainable raw materials supply and power conservation at consumer services, to reconsider the out of date standards and service procedures, to develop service management, to be of great aid in training and professional progress of the public service personnel, to develop the marketing system, as well as relationships and mutual obligations of organizations rendering consumer services to population, customers on improvement of service quality and payment for the services.

Keywords: management, consumer services, marketing, management.

Вступление

Предоставление бытовых услуг населению в городе в условиях рыночных отношений должно осуществляться в соответствии с высокими требованиями решения новых задач в экономике, так как без глубокой перестройки хозяйственного механизма на предприятиях и организациях бытового обслуживания, создания целостной и гибкой системы правления, привлечения специалистов из высших учебных заведений не предоставляется возможным реализовать рыночный механизм развития отрасли, где необходимо создать рынок бытовых услуг.

Анализ последних достижений

За последние 19 лет бытовое обслуживание в Украине и на местах претерпело глубокие изменения. Произошла приватизация государственных бытовых предприятий и организаций бытового обслуживания, появилось большое количество малых предприятий по предоставлению бытовых услуг населению. Объективно сложившиеся условия экономики Украины определяют сочетание административных методов экономического регулирования с исполь-

зованием товарно-денежных механизмов. Административные методы используются при разработке программ развития, а рыночные для эффективного использования всех видов ресурсов, наращивания объемов производства качественной продукции, решения социальных проблем, удовлетворения запросов населения.

В целях интенсификации производства, развития производительных сил и максимального использования технического потенциала в современных условиях хозяйствования огромное значение приобретает формирование рациональной и экономной системы правления бытового обслуживания населения [3].

Цель статьи – совершенствование развития предоставления бытовых услуг населению.

Основная часть

Анализируя деятельность бытового обслуживания, непосредственно в городе Харцызске и Донецкой области в современных условиях хозяйствования, необходимо отметить, что объем бытовых услуг предприятия сферы быта для нужд населения имеет четкую тенденцию к увеличению. За последние годы на предприятиях, оказывающих бытовые услуги, объем

предоставляемых услуг ежегодно имеет 2–3 % роста по сравнению с прошлым годом, причем этот прирост обусловлен повышением производительности труда при уменьшенном количестве работников, занятых в данной отрасли.

Совершенствование управления бытовым обслуживанием населения обуславливается действием определенных факторов:

- необходимостью обеспечения единой научно обоснованной, организационной, экономической и технической политики в области экономного управления отраслью;
- углублением концентрации и специализации производства, организации новых взаимосвязанных, централизованных цехов по изготовлению отделок, вышивок и прочее;
- разработка и внедрение многооперационных агрегатов, автоматов, автоматических линий, на основе внедрения новых прогрессивных технологий, внедрения современного высокопроизводительного оборудования;
- расширения круга работ, выполняемых спецоборудованием;
- широкого внедрения средств малой механизации;
- необходимостью совершенствования оценки качества труда работников, посредством применения комплекса показателей, учитывающих положительные результаты и упущения в работе;
- применение показателей, учитывающих заинтересованность каждого рабочего в коллективе и личных результатах труда, соблюдение требований заказчиков и нормативно-технической документации;
- приведение комплекса показателей качества труда к единому коэффициенту уровня качества труда;
- установление для каждой категории рабочих на предприятии нормативных, повышенных и базовых уровней качества для организации материального и морального поощрения и организации оценки качества труда рабочих, бригад и коллектива предприятия в целом [1, 2].

Совершенствование управления предоставлением качественного бытового обслуживания населению характеризуется обобщенным показателем Рб.о., формируемым на базе комплексного показателя качества исполнения бытовой услуги Ки.б.у., и комплексного показателя ка-

чества обслуживания Ко. Каждый из комплексных показателей может быть определен на основании ряда единичных показателей.

Комплексный показатель Ки.б.у качества исполнения бытовой услуги предлагается рассчитывать по формуле:

$$Ки.б.у. = \sum_{i=3}^{i=3} K_i P_i, \quad (1)$$

где K_i – сумма единичных показателей качества исполнения бытовой услуги (удельный вес заказов, сданных заказчику с первого предъявления, коэффициент качества исполнения заказов, удельный вес рекламаций на качество исполнения заказов);

P_i – весомость каждого единичного показателя качества исполнения бытовой услуги ($P_1 = P_3$), определяемого методом анкетного опроса.

Комплексный показатель качества обслуживания Ко можно определить по формуле:

$$Ko = \sum_{i=4}^{i=11} K_i P_i, \quad (2)$$

где K_i – сумма единичных показателей качества обслуживания (удельный вес новых услуг, выполненных в срок; удельный вес прогрессивных форм обслуживания; коэффициент ассортимента услуг; удельный вес одобренных оценок заказчиков за сроки исполнения и культуру обслуживания; удельный вес рабочих и работающих на самоконтроле и т. д.);

P_i – весомость каждого единичного показателя качества бытового обслуживания населения ($P_4 = P_{11}$), определяемого методом анкетного опроса.

Обобщенный показатель управления предоставлением качественного бытового обслуживания населению конкретным предприятием сферы быта (объединением, коммерческой структурой и т. п.) предлагается определять по формуле:

$$Рб.о.н. = a_1 K_u + a_2 K_o, \quad (3)$$

где a_1, a_2 – весомость показателей, определяемых методом анкетного опроса.

Коэффициенты весомости выражают значение каждого единичного показателя в общей оценке качества услуг и обслуживания. Значения коэффициентов весомости показателей устанавливается методом экспертных оценок

(анкетным опросом) от 0 до 1. Значения коэффициентов показателей бытового обслуживания населения на региональном и местном уровнях возможно оценить повторным анкетным опросом экспертов.

Совершенствование управления предоставлением бытового обслуживания населению на местном уровне и совершенствование экономического механизма управления создает необходимые предпосылки для наиболее полного и быстрого развития экономических методов хозяйствования внутри отрасли, включающих в себя полноценное использование менеджмента и маркетинговых технологий, возможность максимального использования имеющихся ресурсов [3].

Вывод

Совершенствование управления предоставления бытовых услуг на предприятиях бытового обслуживания населения необходимо провести следующие основные организационные мероприятия:

- пересмотреть служебные обязанности работников аппаратов управления сферы быта на местном уровне, включив в их обязанности жесткий контроль за правильным расчетом цен и тарифов на бытовые услуги, предоставляемые населению;
- провести максимум организационно-технических мероприятий по устойчивому сырьевому обеспечению и энергосбережению на

предприятиях бытового обслуживания населения;

- пересмотреть устаревшие нормы и методы обслуживания, развивать менеджмент в сфере быта, содействовать обучению и профессиональному росту кадров, занятых в сфере предоставления бытовых услуг;
- разработать систему маркетинга, а также взаимоотношений и обоюдных обязательств организаций, оказывающих бытовые услуги населению с потребителями, заказчиками по улучшению качества обслуживания и оплате за оказанные услуги.

Исследуя проблему совершенствования управления на предприятиях бытового обслуживания в Украине, отметим, что особое место в комплексе функций менеджмента занимает управление процессом организации обслуживания потенциальных клиентов на предприятиях, оказывающих бытовые услуги населению. Эффективность этого управления прямо влияет на объем предоставляемых услуг, сумму доходов прибыли данного предприятия, а следовательно, и на возможности финансового обеспечения его предстоящего развития [1, 2].

Формирование системы предоставления потребителям бытовых услуг, а также различных дополнительных услуг, сопровождающих процесс предоставления услуги, что в свою очередь, является важным условием формирования высокого уровня в сфере бытового обслуживания населения и соответствующих предпочтений потребителей.

Литература

1. Богатин, Ю. В. Экономическая оценка качества и эффективности работы предприятия / Ю. В. Богатин. – М. : Изд-во стандартов, 1991. – 216 с. – ISBN 5-238-00045-6.
2. Богатырев, А. А. Стандартизация статистических методов управления качеством / А. А. Богатырев, Ю. Д. Филиппов. – М. : Изд-во стандартов, 1989. – 120 с.
3. Варюхин, В. А. Повышение эффективности производства и улучшения качества работы на предприятиях службы быта / В. А. Варюхин, М. Н. Соينوва. – М. : ЦБНТИ Минбыта России, 2003. – С. 36–148.

References

1. Bogatin, Yu. V. Evaluation of economic quality and enterprise effectiveness operation. Moscow: Izd-vo standartov, 1991. 216 p. ISBN 5-238-00045-6. (in Russian)
2. Bogatyrev, A. A.; Filippov, Yu. D. Standardization of managerial statistics methods. Moscow: Izd-vo standartov, 1989. 120 p. (in Russian)
3. Varyuhin, V. A.; Soynova, M. N. Increase in production efficiency and improvement of activities at community service enterprises. Moscow: TsBNTI Minbyta Rossii, 2003. p. 36–148. (in Russian)
4. Atamanchuk, G. V. Management in people vital activities (outlines of problems). Moscow: Izd-vo RAGS, 2008. 400 p. (in Russian)

4. Атаманчук, Г. В. Управление в жизнедеятельности людей (очерки проблем) / Г. В. Атаманчук. – М. : Изд-во РАГС, 2008. – 400 с.
5. Бакуменко, В. Д. Формування державно-управлінських рішень / В. Д. Бакуменко. – К. : Вид-во УАДУ, 2000. – 328 с.
6. Джордж, Р. Т. Деловая этика / Р. Т. Джордж; пер. с англ. Р. И. Столпера. – М. : Экономическая школа, Прогресс, 2001. – 560 с.
7. Дзюндзюк, В. Б. Структурні чинники ефективної роботи місцевих органів державної виконавчої влади / В. Б. Дзюндзюк // Актуальні проблеми державного управління : зб. наук. праць / Харківський філіал УАДУ при Президентіві України. – 2001. – № 2. – С. 136–141.
8. Королько, В. Г. Паблік рілейшнз. Наукові основи, методика, практика : підручник / В. Г. Королько. – 2-ге вид., доп. – К. : Видавничий дім «Скарби», 2001. – 400 с.
9. Котлер, Ф. Основи маркетинга : [монографія] / Ф. Котлер. – М. : Прогресс, 1992. – 670 с.
5. Bakumenko, V. D. Forming of national and managerial decisions. Kyiv: Vid-vo UADU, 2000. 328 p. (in Ukrainian)
6. George, R. T. Translated from English by R. I. Stolper. Business Ethics. Moscow: Ekonomicheskaiia shkola, Progress, 2001. 560 p. (in Russian)
7. Dzyundzyuk, V. B. Structural factors of effective activities of local authorities of public executive authorities. *Actual problems of state administration. Compendium of scientific papers*, 2001, No. 2, p. 136–141. (in Ukrainian)
8. Korolko, V. G. Public relations. Scientific fundamentals, procedures and practice. Textbook. 2d ed. Kyiv: Vydavnychiy dim «Skarby», 2001. 400 p. (in Ukrainian)
9. Kotler, Philip. Fundamentals of marketing. Moscow: Progress, 1992. 670 p. (in Russian)

Дубовой Валерій Володимирович – голова міської адміністрації м. Харцизька. Наукові інтереси: удосконалення житлово-комунального господарства.

Дубовой Валерій Владимирович – председатель городской администрации г. Харцызска. Научные интересы: совершенствование жилищно-коммунального хозяйства.

Dybovoy Valerii – Chairman of the Municipal Administration of Khartsyzk. Research interests: updating of housing and communal facilities.

