

Иновации в обеспечении устойчивого развития организаций ЖКХ

Евсеева С.А., д.э.н., доцент кафедры экономических и естественнонаучных дисциплин филиала Сибирского государственного университета науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева в г. Лесосибирске

Аннотация. В статье рассмотрены вопросы обеспечения устойчивого развития организаций ЖКХ на основе внедрения инноваций в теории и практике принятия и реализации управленческих решений. Предложены рекомендации по совершенствованию механизма согласования интересов стейкхолдеров на основе внедрения инновационных методов обоснования управленческих решений.

Ключевые слова: устойчивое развитие организаций, инновации, стейкхолдеры, согласование интересов стейкхолдеров, теория игр, когнитивное моделирование, сбалансированная система показателей.

Innovations in ensuring sustainable development of housing and utilities services organizations

Evseeva S.A., Doctor of Economic Sciences, Associate Professor of the Department of Economic and Natural Sciences Branch of the Reshetnev Siberian State University of Science and Technology in Lesosibirsk town

Annotation. The article discusses the issues of ensuring sustainable development of housing and utilities services organizations based on the introduction of innovations in the theory and practice of making and implementing managerial decisions. Recommendations are proposed for improving the mechanism of alignment of stakeholders' interests through the introduction of innovative methods for justifying managerial decisions.

Keywords: sustainable development of organizations, innovations, stakeholders, alignment of stakeholders' interests, game theory, cognitive modeling, balanced scorecard.

Важным условием управления устойчивым развитием организации является удовлетворение потребностей всех ее заинтересованных сторон. Взаимодействие со стейкхолдерами является неотъемлемым компонентом всей системы управления организацией, поскольку действия стейкхолдеров влияют на формирование планов в различных аспектах деятельности организации. Однако ограниченностей ресурсов и отсутствие эффективного взаимодействия приводит к тому, что между организациями и ее стейкхолдерами возникает конфликт интересов. Достаточно остро конфликт интересов отмечается в сфере управления многоквартирными домами, в которую напрямую или опосредованно вовлечены собственники помещений в МКД, ТСЖ, наниматели, арендаторы, управляющие, кредитные, страховые, ресурсоснабжающие и подрядные организации, органы власти. Конфликт интересов проявляется в том, что собственники помещений в многоквартирном доме (далее – собственники помещений в МКД) озабочены снижением качества жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) на фоне роста тарифов; ресурсоснабжающие и подрядные (обслуживающие) организации недовольны несвоевременным и неполным расчетом за предоставляемые ресурсы и услуги; государство обеспокоено снижением доступности ЖКУ для большинства населения. В свою очередь, управляющие организации считают, что их интересы ущемляются и государством, и органами местного самоуправления и т.д. По данным опросов, особую неудовлетворенность испытывают управляющие организации, которые качественно выполняют договорные обязательства перед ресурсоснабжающими, подрядными организациями и собственниками помещений в МКД.

Для решения проблема развития ЖКХ в России, связанной конфликтом целей и интересов субъектов в сфере управления многоквартирными домами

предлагаем усовершенствовать механизм управления, обеспечивающий согласование интересов стейкхолдеров. Для приоритетных стейкхолдеров организаций ЖКХ средством достижения баланса интересов является партнерство, предполагающие построение взаимовыгодных отношений, при которых стейкхолдерам выгодно действовать в интересах организации, поскольку в этом случае он удовлетворяет и собственные интересы. Кроме этого, нужно выстроить приоритеты среди выделенных приоритетных стейкхолдеров, таким образом, чтобы быть уверенными, что у организации достаточно ресурсов для осуществления взаимодействия.

В современных условиях для выбора путей разрешения конфликтов между стейкхолдерами и выбора оптимальной стратегии взаимодействия широко применяются инновационные методы. К инновационным методам согласования интересов можно отнести:

1) *Методология когнитивного моделирования*. В рамках когнитивной модель информация о системе представляется в виде набора понятий (факторов) и связывающей их причинно-следственной сети, называемой когнитивной картой. В процессе когнитивного моделирования при формировании и проверки гипотез о структуре исследуемой системы, позволяющих объяснить ее поведение, а также выработки тех стратегий поведения, которые удовлетворят заданные ограничения, используется два метода анализа: статистический и динамический метод. Практика разработки механизма согласования интересов субъектов ЖКХ на основе когнитивного моделирования рассмотрена в работе [1], где интересы субъектов ЖКХ представляют собой структурированную систему, обладающую такими свойствами, как уникальность, трудная формализуемость, неопределённость, невозможность полного описания, динамичность и др. Авторами на основе анализа совокупности информации о деятельности ЖКХ была сформирована совокупность факторов согласования интересов участников комплекса и построена когнитивная модель ситуации. Предложенная модель оценки уровня согласованности интересов участников ЖКХ позволила сформировать

возможные сценарии развития ситуации с целью выработки комплекса эффективных управленческих решений развития ЖКХ на основе максимального уровня согласования интересов всех участников.

2) **Теория игр.** Теория игр – это раздел математики, позволяющий вырабатывать оптимальные правила поведения каждой стороны, участвующий в разрешении конфликтной ситуации, в которых участвуют две (или более) стороны, имеющие различные интересы и обладающие соответствующими возможностями применять для достижения своих целей разнообразные действия. Практика применения методологии теории игр для согласования интересов организации и ее приоритетных стейкхолдеров рассмотрены в работах [2, 3].

3) **Матричный метод.** Принятие решений на основе матричного метода сводится к осуществлению выбора с учетом интересов всех стейкхолдеров. Матричный метод позволяет определить множество компромиссных решений, удовлетворяющих все стороны - участника. Отказ сторон-участников от части своих интересов позволяет принять компромиссное решение, которое возможно только при достижении консенсуса (общего согласия по спорным вопросам). Принятие конфликтных решений, не учитывающих интересы других стейкхолдеров, ведет к обострению деловых отношений и конфронтации. Лучшее соотношение интересов достигается проведением опросов, интервью, референдумов, совещаний и деловых встреч, рассмотрением мнений сторон, писем, жалоб и т.п. [4].

4) **Методология, основанная на применении сбалансированных систем показателей, или методология BSC.** Методология BSC является эффективным средством оценки полноты учета потребностей всех стейкхолдеров в стратегических планах организации. Методология BSC, кроме учета традиционных четырех аспектов деятельности организации: финансы, взаимоотношения с потребителями, качество внутренних производственных процессов, способность к обучению и развитию, может быть дополнена рядом показателей, характеризующих потребности тех стейкхолдеров, которые не

были охвачены первыми четырьмя группами. Практика применения методологии BSC для согласования интересов стейкхолдеров в стратегических планах организации рассмотрены в работах [5,6].

5) **Концепция развертывания функций качества** представляет собой процесс, с помощью которого четко сформулированные потребительские нужды переводятся на язык измеримых технических характеристик будущего продукта. Использование подхода на основе концепции развертывания функций качества позволяет разработать стратегию, которая будет отражать совпадающие интересы всех, и являться интегрирующим фактором, объединяющим стейкхолдеров, заставляя их искать рациональные варианты осуществления совместной деятельности для результата, который соответствует пониманию общей цели. Дж. Харрингтон предлагает реализовать ее на двух уровнях:

- уровень один – анализ стратегий в увязке с потребностями стейкхолдеров;
- уровень два – анализ потребностей стейкхолдеров в их взаимосвязях с бизнес-процессами, применяемыми в организации [7].

6) **Карта заинтересованных сторон.** Карта заинтересованных сторон помогает разработать оптимальную стратегию взаимодействия с стейкхолдерами на основании полученной оценки степени поддержки/противодействия стейкхолдера организации, оценки силы его влияния на организацию, а также оценки возможности влияния на стейкхолдера. К вспомогательным инструментам разработки оптимальной стратегии взаимодействия с стейкхолдерами относятся таблица интересов и матрица «поддержка × сила влияния» [8].

Таким образом, рассмотренные инновационные методы согласования интересов могут быть использованы субъектами управления многоквартирными домами при обосновании и принятии управленческих решений, направленных на разрешение конфликтных ситуаций возникающих между ними в рамках ресурсного обмена.

Библиографический список

1. Макаренко, Т.Д. Согласование интересов участников ЖКХ как направление социально-экономической политики региона: монография [Текст] / Т.Д. Макаренко, А.Ю. Достовалов. – Иркутск, Изд-во БГУЭП, 2011. – 134 с.
2. Евсеева, С.А. Согласование интересов управляющей организации и взаимодействующих с ней субъектов в сфере жилищно-коммунального хозяйства на основе теории игр [Текст] / С.А. Евсеева, В.В. Левшина, М.М. Герасимова // Проблемы современной экономики. – 2013. – №3(47). – С.343-347.
3. Санин, В.В. Баланс и конфликт интересов стейкхолдеров в стратегии и бизнес-планах компании [Текст] / В.В. Санин // Корпоративные финансы, 2009. – №2(10). – С.112-132.
4. Лапыгин, Ю.Н. Управленческие решения: учеб. пособие [Текст] / Ю.Н. Лапыгин, Д.Ю. Лапыгин. – М.: Эксмо, 2009. – 448 с.
5. Глазунов, А. В. Баланс интересов заинтересованных сторон [Текст] / А.В. Глазунов // Методы менеджмента качества. – 2009. – № 4. – С. 30-33.
6. Олухов, А.Е. Развертывание целей в области качества таможенного контроля по подразделениям Приволжского таможенного управления [Текст] / А.Е. Олухов, Е.В. Снырова // Методы менеджмента качества. – 2011. – № 9. – С.4-10.
7. Харрингтон. Дж. Совершенство управления ресурсами [Текст] / Дж. Харрингтон. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2008. – 352 с.
8. Фурта, С.Д. Карта заинтересованных сторон – инструмент анализа окружения бизнеса [Текст] / С.Д. Фурта, Т.Б. Соломатина // Инициативы XXI века. – 2010. – № 1. – С. 22-27.