

За таких умов актуальності набуває застосування індикативного планування як методу регулювання, що здатне сформулювати раціональне співвідношення галузевої та територіальної структур регіону для його цілеспрямованого розвитку з урахуванням екологічної безпеки, а також дозволить ефективно та вчасно регулювати еколого-економічні процеси за допомогою визначення орієнтованих цілей та індикаторів розвитку виробництва та створення відповідних фінансових важелів впливу.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Андрійчук В.Г. Економіка аграрних підприємств / В.Г. Андрійчук. – 2. вид., доп. і перероб. – К. : КНЕУ, 2004. – 624с. – Бібліогр.: с. 612–614.
2. Базилевич В.Д., Базилевич К.С. Ринкова економіка: основні поняття і категорії.: навчальний посібник / В.Д. Базилевич, К.С. Базилевич. – 2-ге вид. – К. : Знання-Прес, 2008. – 263 с.
3. Бугуцкий А.Л. Повышение эффективности труда в сельском хозяйстве / А.Л. Бугуцкий. – Е. : Урожай, 1990. – 168 с.
4. Климко Г.Н., Несторенко В.П. Основы экономической теории: политикоэкономический аспект / Г.Н. Климко, В.П. Несторенко. – К. : Вища школа, 1994. – 560 с.
5. Макконнел К.Р., Брю С.Л. Экономикс: принципы, проблемы и политика / К.Р. Макконнел, С.Л. Брю ; пер. с англ. 11-го изд. – К. : Хагар-Демос, 1993. – 785 с.
6. Мельник Л.Г. Економіка підприємства : підручник. – Суми : Університетська книга, 2004. – 648 с.
7. Самуельсон П. Економіка: підручник / П. Самуельсон. – Львів : Світ, 1993. – 495 с.
8. Урсула А.Д. Проблема эффективности в современной науке / под ред. А.Д. Урсула. – Кишинев : Изд-во Штиинца, 1985. – 256 с.
9. Хайман Д.Н. Современная микроэкономика: анализ и приложения. В 2-х т. / Д.Н. Хайман ; пер. с англ. – М. : Финансы и статистика, 1992. – Т. II – 384 с.
10. Эрроу К. Переход к рыночной экономике: темпы и возможности : Лекция, прочитанная 5 октября 1993 г. в Китайском университете Гонконга // Проблемы теории и практики управления. 1995./5. – С. 8–13.
11. Grossman G.M., Krueger, A.B., 1995. Economic growth and the environment. Q.J. Econ. 110, 353–377 p.
12. Hartmut Hoh, Karl Scoer, Steffen Seibel /Eco-Efficiency Indicators in German Environmental-Economic Accounting/ Joint UNECE/EUROSTAT Work Session on methodological issues of environmental statistics/ Ottawa/Canada 1.- 4. 13p.
13. Livio D. DeSimone, Frank Popoff/Eco-efficiency: The Business Link to Sustainable Development/ MIT Press, 2000 – 280 p.
14. Paul Compton, Dimitri Devuyt, Luc Hens, Bhaskar Nath/ Environmental Management in Practice: Vol 2: Compartments, Stressors and Sectors/Taylor & Francis, 2002, 352 p.

УДК 338.012

Скоморохова С.Ю.

*асистент кафедри обліку і аудиту
Національного університету харчових технологій*

Редзюк Т.Ю.

*старший викладач кафедри обліку і аудиту
Національного університету харчових технологій*

Пономаренко Р.А.

*студентка
Національного університету харчових технологій*

СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ МОЛОЧНОЇ ПРОМИСЛОВОСТІ В УКРАЇНІ

Розглянуто структуру харчової промисловості. Проаналізовано стан молочної промисловості та фактори, які впливають на діяльність виробників молочної продукції. Проаналізовано умови торгівлі молочною продукцією з Європейським Союзом згідно з Угодою про асоціацію між Україною, з однієї сторони та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. Подано структуру реалізованої молочної продукції. Досліджено основні показники зовнішньої торгівлі молоком та молочними продуктами. Запропоновано шляхи розвитку молочної галузі в Україні.

Ключові слова: розвиток, молочна промисловість, харчова промисловість, молочна продукція, сировина, тарифна квота, угода про асоціацію з ЄС.

Скоморохова С.Ю., Редзюк Т.Ю., Пономаренко Р.А. СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ МОЛОЧНОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ В УКРАИНЕ

Рассмотрена структура пищевой промышленности. Проанализировано состояние молочной промышленности и факторы, которые влияют на деятельность производителей молочной продукции. Проанализированы условия торговли молочной продукцией с Европейским Союзом по Соглашению об ассоциации между Украиной, с одной стороны, и Европейским Союзом, Европейским Сообществом по атомной энергии и их государствами-членами, с другой стороны. Подано структуру реализованной молочной продукции. Исследованы основные показатели внешней торговли молоком и молочными продуктами. Предложены пути развития молочной отрасли в Украине.

Ключевые слова: развитие, молочная промышленность, пищевая промышленность, молочная продукция, сырье, тарифная квота, соглашение об ассоциации с ЕС.

Skomorokhova S.Y., Redzuk T.Y., Ponomarenko R.A. STATUS AND PROSPECTS OF DEVELOPMENT OF THE DAIRY INDUSTRY IN UKRAINE

In this paper the structure of the food industry. The state of the dairy industry and the factors that affect the activity of dairy products. Conditions of dairy products trade with the European Union under the Association Agreement between Ukraine, on the one hand and the European Union, the European Atomic Energy Community and their Member States, of the other part. Posted structure of sales of dairy products. The main figures of external trade in milk and milk products. The ways of the dairy industry in Ukraine.

Keywords: development, milk industry, food industry, milk products, raw material, tariff quota, Association Agreement with the EU.

Постановка проблеми. Харчова промисловість є основною переробною ланкою агропромислового комплексу України. До її складу належать такі галузі, як: м'ясна, молочна, борошномельно-круп'яна, консервна, олійна, цукрова, і крохмалепатокова галузі. Розглянемо детальніше молокопереробну галузь [1].

Молокопереробна промисловість займає одне з провідних місць серед харчових галузей. Молокопереробна галузь об'єднує такі основні групи виробництва, як: маслоробна група, сироробна, виробництво незбираного молока та молоко-консервне виробництво [1].

Проблема розвитку молочної промисловості є завжди актуальною, а у зв'язку з підписанням угоди з Європейським Союзом, вона стає більш гострою і болючою. Ця проблема полягає в нестачі якісної сировини, застарілому технологічному обладнанню, незадовільному маркуванню, виробництву продукції з порушенням рецептури, невідповідністю продукції за фізико-хімічними показниками, низьким рівнем перероблення сировини для молочної промисловості та відсутністю сертифікації за міжнародними стандартами. Всі ці фактори стають перешкодою для експорту продукції в країни ЄС.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідженню молокопереробної галузі присвячені праці таких вчених, як П.С. Березівський, С.В. Васильчак, П.І. Гайдуцький, Т.Г. Дудар, М.М. Ільчук, Т.Л. Мос-тенська, П.Т. Саблук. Однак стан та перспективи молочної галузі потребують подальшого дослідження розвитку галузі у зв'язку з погіршенням відносин між Росією та підписанням угоди з Європейським Союзом.

Мета статті. Головною метою цієї роботи є аналіз стану та перспективи розвитку молочної промисловості. Дослідження експортно-імпортного потенціалу молочної галузі в Україні.

Виклад основного матеріалу. Серед галузей харчової промисловості молочна галузь займає четверте місце за обсягами реалізованої промислової продукції, про що свідчать дані таблиці 1.

Як бачимо, частка молочної продукції в реалізованих продуктах харчування у 2014 р. становить

14,83%, що на 2,26% більше ніж в 2014 р. за аналогічний період. Виробництво молочних продуктів порівняно з попереднім періодом зменшилося на 7,72%.



Рис. 1. Структура реалізованої продукції харчової промисловості

Джерело: розроблено авторами за даними [2]

Виробництво молока в Україні продовжує знижуватися. За останні 10 років Україна втратила 4 позиції у світовому рейтингу виробників молока, перемістившись із 10 на 14-е місце [2].

Сьогодні населення України повністю забезпечене молоком та експортує молочну продукцію. Серед основних виробників молочної продукції є такі області: Вінницька, Полтавська, Львівська, Житомирська та Хмельницька.

Так, за 11 місяців 2014 року збільшувались обсяги виробництва таких молочних продуктів як казеїн, масло вершкове, плавлений сир, сир кисломолочний, молоко і вершки сухі порівняно з аналогічним періодом попереднього року.

На діяльність молочних підприємств впливають безліч факторів, серед яких виділимо політичні, географічні, конкуренція.

Таблиця 1

Обсяг реалізованої промислової продукції за видами діяльності за січень-липень 2013-2014 рр.

Найменування продуктів	Обсяг реалізованої промислової продукції (товарів, послуг) без ПДВ та акцизу, млн.грн.				Темп зростання, %	Відхилення	
	2013	питома вага, %	2014	питома вага, %		абсолютне	пунктів структури
Виробництво м'яса та м'ясних продуктів	17898,5	12,93	16688,1	15,42	93,24	-1210,4	2,49
Консервне виробництво	6925	5,00	6664,6	6,16	96,24	-260,4	1,16
Виробництво олій та тваринних жирів	32172	23,25	5370,6	4,96	16,69	-26801,4	-18,29
Виробництво молочних продуктів	17384,6	12,56	16042,6	14,83	92,28	-1342	2,26
Виробництво продуктів борошномельно-круп'яної промисловості, крохмалів та крохмальних продуктів	4648	3,36	3950,1	3,65	84,98	-697,9	0,29
Виробництво хліба, хлібобулочних і борошняних виробів	10119,3	7,31	10237,2	9,46	101,17	117,9	2,15
Виробництво інших харчових продуктів	19607,5	14,17	18864,3	17,44	96,21	-743,2	3,27
Виробництво готових кормів для тварин	4871,3	3,52	4640,9	4,29	95,27	-230,4	0,77
Виробництво напоїв	17268,2	12,48	19639,2	18,15	113,73	2371	5,67
Виробництво тютюнових виробів	7482,4	5,41	6093,3	5,63	81,44	-1389,1	0,22
Виробництво харчових продуктів, напоїв і тютюнових виробів	138376,8	100	108190,9	100	78,19	-30185,9	X

Джерело: розроблено авторами за даними [2]

Політичні фактори можуть проявлятися у наявності великої кількості нормативно-законодавчих актів, що регулюють молочну діяльність. Також цей фактор проявляється у членстві країни в різних організаціях, таких як Європейський Союз (далі ЄС), Митний Союз або Світова організація торгівлі. Останнім часом політичний чинник проявляється у відносинах з Росією: їхні обмеження на ввезення молочної продукції мають негативний вплив на експорт нашої продукції.

Географічний фактор суттєво впливає на формування ціни на продукцію. Розташування підприємства ближче до кінцевого споживача та до місць закупки сировини може зменшити витрати на транспортування як готової продукції, так і сировини.

Конкуренція має значний вплив на формування ринкової ціни, а отже є головною рушійною силою до постійного вдосконалення технологічної бази, прийняття інноваційних рішень у виробництві й збуті продукції та пошуку шляхів зменшення собівартості.

Молочна галузь України має величезний експортний потенціал (табл. 3).

Проаналізувавши угоду про асоціацію між Україною та ЄС, а саме Додаток IV Розділу «Тарифний графік ЄС» [4], можна зробити певні висновки щодо можливостей та перспектив вітчизняної молочної галузі в процесі виходу на європейський ринок і потенційно можливого повного закриття російського ринку для українських виробників. Згідно з Додат-

Таблиця 2

Виробництво молочної продукції у натуральному виразі за січень-листопад 2014 року

№ п/п	Найменування продукції	Фактично вироблено		Темп зростання, зниження у % до відповідного місяця (періоду) попереднього року	
		за місяць	за період з початку року	за місяць	за період з початку року
1	Маргарин і жири харчові подібні, т	24871	246743	96,3	97,3
2	Молоко рідке оброблене	83904	999664	110,0	114,7
3	Молоко (та вершки) для дитячого харчування не згущене і без додавання цукру чи інших підсолоджувальних речовин жирністю >1%, але <=6% у первинних пакуваннях об'ємом <2л., т	1454	12890	137,6	114,8
4	Молоко та вершки жирністю більше 6%, неконцентровані та не підсолоджені, т	4067	59015	110,1	136,2
5	Молоко і вершки сухі, т	2326	63451	98,6	128,8
6	Масло вершкове, т	6441	106891	103,6	126,7
7	Сир свіжий неферментований (недозрілий і невитриманий), включаючи сирну сироватку та кисло-молочний сир, т	6130	68591	84,2	92,2
8	Сир кисло-молочний та вироби з нього для дитячого харчування, т	271	3972	79,5	109,5
9	Сири сичужні (тертий, порошковий, голубий та інший неплавлений сир), крім свіжого сиру, сирної сироватки та кисло-молочного сиру, т	8846	96299	87,5	73,4
10	Плавлений сир (крім тертого або порошкового), т	2243	21840	109,2	103,0
11	Молоко та вершки, згущені або з додаванням цукру чи інших підсолоджувальних речовин, крім молока та вершків у твердій формі, т	4888	48209	94,6	91,4
12	Йогурт та інші ферментовані чи сквашені молоко та вершки, т	35294	435179	87,9	91,7
13	Продукти кисло-молочні для дитячого харчування (не ароматизовані), т	422	6326	65,1	89,7
14	Казеїн та казеїнати, т	129	4695	460,7	173,9
15	Морозиво та лід харчовий інший (включаючи шербет, льодяники), крім сумішей і основ для приготування морозива, т	465	94524	44,7	94,5

Джерело: [2]

Таблиця 3

Обсяг експорту молочних продуктів за 1 півріччя 2013 та 2014 рр.

№	Найменування продукції	За відповідний період 2013			З початку 2014 року			Темп зростання (зниження), %
		Обсяги, тонн	Вартість, тис. \$USD	Середня ціна, тис. \$USD	Обсяги, тонн	Вартість, тис. \$USD	Середня ціна, тис. \$USD	
1	Молоко та вершки	3289	2387	725,8	4013	2547	634,7	122,0
2	Молоко згущене	12013	23191	1930,5	20487	55567	2712,3	170,5
3	Кисло-молочна продукція	1686	2484	1473,3	1388	1994	1436,8	82,3
4	Молочна сироватка	15384	17425	1132,7	12641	17004	1345,1	82,2
5	Масло тваринне	476	2071	4350,8	5098	23505	4610,6	1071,0
6	Сири	28994	166486	5741,1	16036	104148	6494,6	55,3
7	Морозиво	2003	4519	2256,1	1808	4323	2391,0	90,3
8	Казеїн	1295	11122	8588,4	1821	16006	8789,7	140,6
9	Разом	65140	229685	-	63292	225094	-	97,2

Джерело: [3]

ком встановлено певний перехідний період по кожному виду продукції, квоти на безмитне ввезення, а також базові ставки увізного мита за перевищення обсягів ввезеної продукції. Варто зазначити, що до окремих видів продукції мито не скасовується, до таких належать сири, молочна сироватка та інші. Більше 70% [3] сирів ми експортуємо до Росії, тож у випадку закриття російського ринку Україна не зможе повністю замінити його європейським, зважаючи також на те, що ринок ЄС насичений такими всесвітньо визнаними виробниками сирів як Lactalis (Франція), Arla Foods (Данія-Швеція) та Glanbia Group (Ірландія) і нашим підприємствам буде вкрай важко конкурувати з брендовою продукцією.

Така ситуація спостерігається і з молочною сироваткою. Ми експортуємо до Росії близько 26% і закриття цього ринку призведе до зменшення обсягів виробництва.

Дуже непроста ситуація може спостерігатися і з вершковим маслом. Росія імпортує близько 80% масла, виготовленого в Україні, що у натуральному вигляді дорівнює близько 4078 тонн за півроку. Згідно з Додатком ЄС встановив тарифну квоту на безмитний ввіз, яка становить 1500 т за перший рік і може бути збільшена до 3000 т/рік протягом 5-ти років [4]. Якщо ж російський ринок буде для нас закрито, то Україна не зможе повною мірою замінити його європейським.

Але все ж більшу частину асортименту молочної продукції ми експортуємо на російський ринок не в такій великій кількості, як сир та масло вершкове. Тож при відмові від експорту молочної продукції до Росії наші великі виробники зможуть знайти нові ринки збуту, а малі та середні підприємства, які постачали свою продукцію на російський ринок, дуже важко адаптувати до європейських стандартів через брак коштів.

З цих даних можна зробити висновок, що експорт молочної продукції суттєво зменшився порівняно з попереднім періодом. Найбільшим імпортером сирів та кисломолочної продукції є Російська Федерація, у зв'язку з чим спостерігається зменшення експорту цієї продукції, яке пов'язане з політичною ситуацією та нетарифними важелями впливу, які застосовує ця країна для обмеження експорту української продукції. Також маємо і позитивну тенденцію щодо таких молочних продуктів, як молоко згущене та масло тваринне, обсяги експорту яких суттєво зросли.

Більш детально розглянемо імпорт молочних продуктів (табл. 4).

З наведених даних можна зробити висновок, що порівняно з попереднім періодом обсяг імпорту

молочної продукції зменшився. Також спостерігається різке збільшення обсягу імпорту таких продуктів як масло тваринне та казеїн. Найбільшими експортерами масла тваринного для України є Нова Зеландія – 50,96% та США – 35,78%, а постачальниками казеїну є Угорщина – 62,86%, Франція – 17,14% та Нідерланди – 17,14%.

Висновки. Серед основних проблем молочної галузі можна назвати такі: низький рівень технологічного оснащення молокозаводів, застаріле обладнання; нерозвиненість ринкової інфраструктури; невисокий рівень забезпеченості сировиною та завантаженості потужностей; невисока якість продукції підприємств молочної промисловості; обмеженість можливості широкої диференціації асортименту через низьку якість сировини; зниження попиту на продукти переробки в зв'язку із низькою купівельною спроможністю населення області, зокрема сільських районів; високий рівень конкуренції з боку потужних підприємств, оснащених сучасним обладнанням і технологіями [6].

Український експорт дуже залежить від ринку Росії, закриття якого може спричинити низку проблем для діяльності вітчизняних виробників. Ми вже спостерігаємо, що у наших виробників збільшуються залишки на складах готової продукції у зв'язку з введенням нетарифних важелів у Росії. Якщо так буде продовжуватися, то це призведе до зменшення обсягу закупівель сировини у населення, а це, своєю чергою, призведе до зменшення ціни на закупку молока.

2013-2014 роки були не простими для виробників молочної продукції: зростання цін на сировину, а, своєю чергою, і на готову продукцію, зміна в структурі споживання – це все внесло додаткові витрати і без того в непростий процес переробки молока. Є надія, що зі вступом в Європейський союз на зміну деструктивним процесам прийдуть конструктивні і зростаючий попит на молокопродукти на внутрішньому і зовнішньому ринках забезпечить зростання молочної галузі України [5].

Дослідивши основні тенденції функціонування молокопереробної галузі можна визначити такі перспективи розвитку цієї галузі:

- скорочення витрат на переробку молока, підвищення рівня якості готової молочної продукції завдяки застосуванню новітніх технологій з перспективою зниження ціни на необхідний товар для кінцевого споживача. Завдяки новітнім технологіям виробник має змогу скоротити витрати на перероблення молока, на здійснення закупівлі сировини,

Таблиця 4

Обсяг імпорту молочних продуктів за 1 півріччя 2013 та 2014 рр.

№	Найменування продукції	За відповідний період 2013			З початку 2014 року			Темп зростання (зниження), %
		Обсяги, тонн	Вартість, тис. \$USD	Середня ціна, тис. \$USD	Обсяги, тонн	Вартість, тис. \$USD	Середня ціна, тис. \$USD	
1	Молоко та вершки	2908	3252	1118,3	1901	2816	1481,3	65,4
2	Молоко згущене	3819	10807	2829,8	2749	9163	3333,2	72,0
3	Кисломолочна продукція	6049	10648	1760,3	4129	7854	1902,2	68,3
4	Молочна сироватка	1041	3421	3286,3	981	2523	2571,9	94,2
5	Масло тваринне	4144	19061	4599,7	9516	44999	4728,8	229,6
6	Сири	9065	50105	5527,3	6480	38791	5986,3	71,5
7	Морозиво	440	2525	5738,6	231	1471	6868,0	52,5
8	Казеїн	13	72	5538,5	35	242	6914,3	269,2
9	Разом	27480	99891	-	26022	107859	-	93,4

Джерело: [3]

підвищити якість кінцевої продукції тощо. А споживач, своєю чергою, може купити необхідний якісний товар за нижчою ціною;

- перспектива отримання додаткових доходів виробником та задоволення потреб споживачів різних контингентних груп шляхом створення інноваційних продуктів молокопереробними підприємствами [1].

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Цар Г.В. Основні тенденції та перспективи розвитку харчової промисловості в Україні / Г.В. Цар // Науковий вісник НЛТУ України. – 2010. – № 20(13). – С. 262-268.
2. Статистична інформація: за даними Державного комітету статистики України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua/>.
3. Статистична інформація: за даними Національної асоціації молочників України «Укрмолпром» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.ukrmlprom.kiev.ua/ua/analitika/zagalna-informatsiya/eksport-import/391-exp-imp-2014-1>.
4. Урядовий портал: офіційний інформаційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.kmu.gov.ua>.
5. Еш С. М. Сучасний стан і місце підприємств молочної промисловості на продовольчому ринку України / С.М. Еш // Економічний аналіз. – 2012. – Вип. 10. – Ч. 1. – С. 153-159.
6. Антонова І.В. Розвиток молочної промисловості в Україні / І.В. Антонова [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=428>.

УДК 658.5(477):644

Шевчук В.В.

кандидат економічних наук,

доцент кафедри економіки підприємств, бізнес-адміністрування та регіонального розвитку

Харківського національного університету міського господарства імені О.М. Бекетова

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ КОМУНАЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ НА ЗАСАДАХ БЕНЧМАРКІНГУ

Стаття присвячена можливості впровадження галузевого бенчмаркінгу, який полягає в оцінці позицій компанії у відповідній галузевій або функціональній сфері. Надані основні принципи і етапи застосування інструменту. Виконані висновки щодо ефективності застосування бенчмаркінгу в теплоенергетиці.

Ключові слова: бенчмаркінг, ЖКГ, теплоенергетика, якість комунальних послуг, еталонне порівняння, управлінські інструменти, господарська діяльність комунальних підприємств.

Шевчук В.В. ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ КОММУНАЛЬНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ НА ПРИНЦИПАХ БЕНЧМАРКИНГА

Статья посвящена возможности внедрения отраслевого бенчмаркинга, который заключается в оценке позиций компании в соответствующей отраслевой или функциональной области. Предоставлены основные принципы и этапы применения инструмента. Выполнены выводы относительно эффективности применения бенчмаркинга в теплоэнергетике.

Ключевые слова: бенчмаркинг, ЖКХ, теплоэнергетика, качество коммунальных услуг, эталонное сравнение, управленческие инструменты, хозяйственная деятельность коммунальных предприятий.

Shevchuk V.V. INCREASING THE MANAGEMENT EFFECTIVITY BY THE QUALITY SERVICES OF MUNICIPAL ENTERPRISES REGARDING THE PRINCIPLES OF BENCHMARKING

The article issue is devoted to the possibility of industry benchmarking usage, which is focused on the pointing of the company's position in the relevant industry or functional area. The majority principles and application stages are proposed in the article. The followings according the effectivity of using the benchmarking in the heat power area are performed.

Keywords: benchmarking, utilities, heat power, quality of municipal services, reference comparison, managing tools, economical activity of municipal enterprisers.

Постановка проблеми. Економіка міста та будь-якого іншого територіального утворення характеризується розвитком діяльності підприємств сфери матеріального виробництва та галузі комунального господарства. Саме виникнення цих підприємств та їх діяльність зумовили зростання міст і утворення агломерацій. Оптимізація діяльності цих підприємств та якості послуг, які вони надають, безпосередньо впливають на якість життя населення. В деяких випадках навіть на здоров'я населення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Теоретичним концепціям управління якістю послуг та реформуванням сфери комунального господарства, її розвитком в ринкових умовах займаються Л. Беррі, О.В. Димченко, Д.В. Ісаєнко, Е.А. Ісмаїлов, П.Я. Калита, О.В. Малюта, С.Н. Нотенко, Н.Г. Салухіна, О.І. Славута, О.М. Язвінська та ін.

Не дивлячись на велику кількість досліджень у даній сфері, методам оцінки якості наданих послуг комунальними підприємствами та методам управління якістю приділено недостатньо уваги.

Мета статті. Розробка методів управління якістю послуг, наданих комунальними підприємствами, та надання рекомендацій щодо підвищення ефективності та якості комунальних послуг на засадах бенчмаркінгу.

Виклад основного матеріалу. Для успішного реформування галузі житлово-комунального господарства необхідно створення єдиної нормативно-правової бази, заснованої на продуманих і взаємопов'язаних законодавчих і нормативних актах, а також система обміну наявної інформації з аналізом позитивного та негативного досвіду в діяльності підприємств комунальної енергетики для побудови нової системи управління якістю наданих послуг.