

УДК 69:658.6

***АНАЛИЗ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ СТРОИТЕЛЬНЫМИ  
УСЛУГАМИ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ***

***Фытова О. С.***

*Магистрант*

*Поволжский государственный технологический университет*

*Йошкар-Ола, Россия*

***Анисимов Э. А.***

*Доцент, кандидат технических наук*

*Поволжский государственный технологический университет*

*Йошкар-Ола, Россия*

**Аннотация:** Строительство как сфера экономики Республики Марий Эл, способствующая решению жилищных, имущественных и производственных проблем в экономике страны и ее отдельных территорий, требует всестороннего и глубокого исследования как ее современного состояния, так и перспектив и резервов для дальнейшего развития. При этом, являясь частью народохозяйственного комплекса, состояние данной сферы экономики во многом детерминировано спецификой экономической системы, развивающейся в определенных территориальных границах нашего государства и отличается существенной дифференциацией в региональном разрезе. В настоящей статье, авторами предпринята попытка научного анализа и критического осмысления удовлетворенности потребительским качеством строительных услуг в Республике Марий Эл.

**Ключевые слова:** качество строительства, оценка качества, удовлетворенность потребителей, развитие рынка.

***THE ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION WITH  
CONSTRUCTION SERVICES IN MODERN CONDITIONS***

***Fytova O. S***

*Master's Degree student*

*Volga State University of Technology,*

*Yoshkar-Ola, Russia*

***Anisimov E. A.***

*Associate Professor, PH.D. in Engineering Sciences*

*Volga State University of Technology,*

*Yoshkar-Ola, Russia*

**Abstract:** Construction as an industry in the Republic of Mari El which facilitates the tackling of housing, property and industrial issues in the country's economy demands comprehensive and profound research in both its current state and its prospects and potential for further development as well. Being a part of national economy, this industry's condition is in many ways determined by the particularities of the economic system which develops within the specific territorial borders of our state and is distinctive in its significant differentiation in terms of regional analysis. In this article the authors has attempted to conduct scientific analysis and to critically interpret the level of customer satisfaction with the quality of construction services in the Republic of Mari El.

**Key words:** construction quality, quality assessment, customer satisfaction, market development.

Строительство является одним из наиболее значимых и масштабных секторов экономики региона. В Стратегии социально-экономического развития Республики Марий Эл отмечается, что: «Республика Марий Эл располагает хорошо развитой производственной базой промышленности строительных материалов и стройиндустрии, удовлетворяющей потребности строительного комплекса региона в основных строительных материалах. Республика осуществляет поставки строительных материалов, а так же квалифицированной рабочей силы для осуществления строительных и ремонтных работ. [2, с. 56]

Высокие масштабы ввода в эксплуатацию жилых зданий, по нашему мнению, можно объяснить устойчивым спросом на жилье, в том числе со стороны жителей других регионов, поскольку Республика Марий Эл является одним из наиболее привлекательных регионов для переселения, что объясняется ее выгодным географическим положением, благоприятным климатом, относительно высоким уровнем развития социальной инфраструктуры.

Анализ структуры инвестиций в основной капитал по видам экономической деятельности позволил определить незначительную долю, приходящуюся на вид деятельности «Строительство и ремонт». Сопоставляя значение данного показателя с общероссийским, отмечаем его существенное отставание. Кроме того, сравнивая вклад строительной сферы в ВРП региона с анализируемым показателем, можно увидеть существенный разрыв, который в последствии может отразиться на качестве выполняемых работ и конкурентоспособности отрасли. [5, с. 36]

Исследуя динамику среднегодовой численности занятого населения по виду экономической деятельности «Строительство и ремонт», можно сделать вывод о том, что за период с 2018 по 2021 гг. данный показатель относительно стабилен в относительном выражении и составляет 7,0% от общей численности занятого населения в регионе. Данный показатель незначительно отличается от

среднероссийского. В абсолютном выражении среднегодовая численность занятых в сфере строительства поступательно растет.

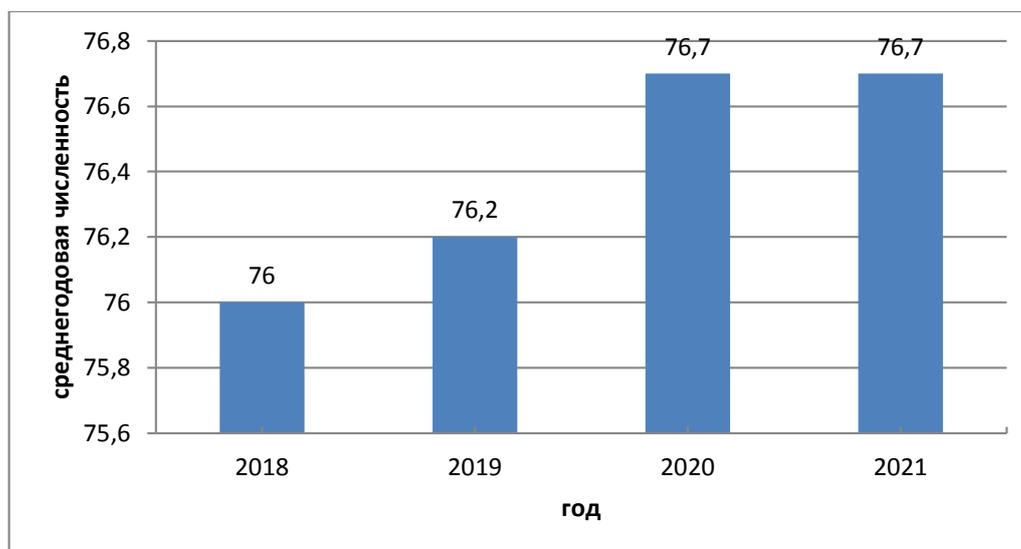


Рисунок 1 - Динамика среднегодовой численности занятых по виду экономической деятельности «Строительство и ремонт» за период 2018-2021 гг., тыс. чел. (разработано авторами)

Анализируя представленные данные (рис. 1), можно сделать вывод о том, что данная сфера экономики формирует новые рабочие места в экономике региона. При этом важным представляется исследование динамики среднемесячной начисленной заработной платы работников данной сферы. (рис.2)

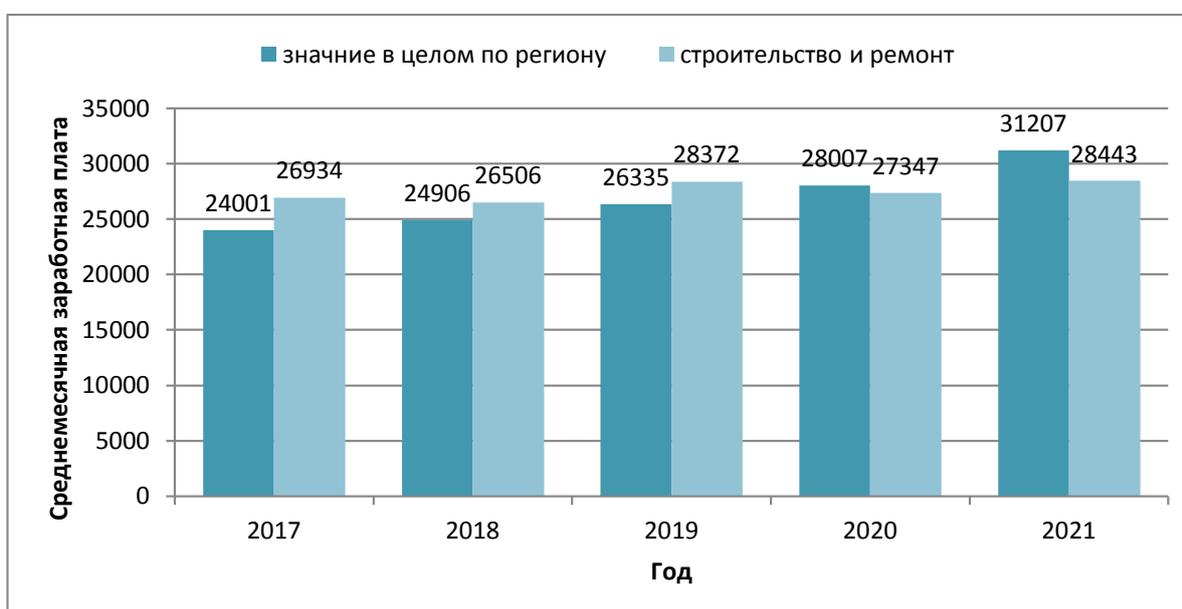


Рисунок 2 - Динамика среднемесячной номинальной начисленной заработной платы работников в целом по экономике Республики Марий Эл и в отрасли строительство и ремонт за период 2017-2021 гг., руб. (разработано авторами)

Полученные данные отражают неоднозначную тенденцию значений исследуемого показателя. Имеющийся незначительный номинальный рост заработной платы работников строительной сферы за период с 2017 по 2021 гг. не позволяет сделать вывод о ее реальной позитивной динамике. Кроме этого, она демонстрирует отставание от аналогичного показателя в целом по экономике региона, что может негативно сказываться на ее привлекательности для имеющих и потенциальных работников. Также это может негативно сказаться на квалификационных характеристиках трудовых ресурсов данной сферы. [1, с. 12]

При этом был выявлен ряд препятствий на пути качественного развития деятельности в сфере строительства и ремонта:

- дефицит высококвалифицированных специалистов и рабочих; преобладание в кадровой структуре строительных организаций работников предпенсионного и пенсионного возраста;
- консерватизм, проявляющийся в использовании традиционных строительных материалов и технологий;
- низкая инвестиционная привлекательность, имеющая место в результате длительного срока окупаемости вложений;
- низкий уровень платежеспособности населения региона;
- высокая степень износа основных фондов;
- широкомасштабное применение низкоквалифицированного труда мигрантов.

В условиях нехватки статистических данных, необходимых для оценки удовлетворённости потребителей качеством строительных услуг в Республике Марий Эл, считаем целесообразным проведение экспертного блиц опроса,

нацеленного на выявление современного состояния и перспектив дальнейшего развития деятельности в данной сфере региона. [4, с. 44]

На сегодняшний день, удовлетворенность потребителей качеством строительных услуг в Республике Марий Эл, находится на достаточно низком уровне, однако наличие стратегических документов у трети таких организаций позволяет установить, что в перспективе они планируют перейти на инновационный путь развития. (рис. 3)

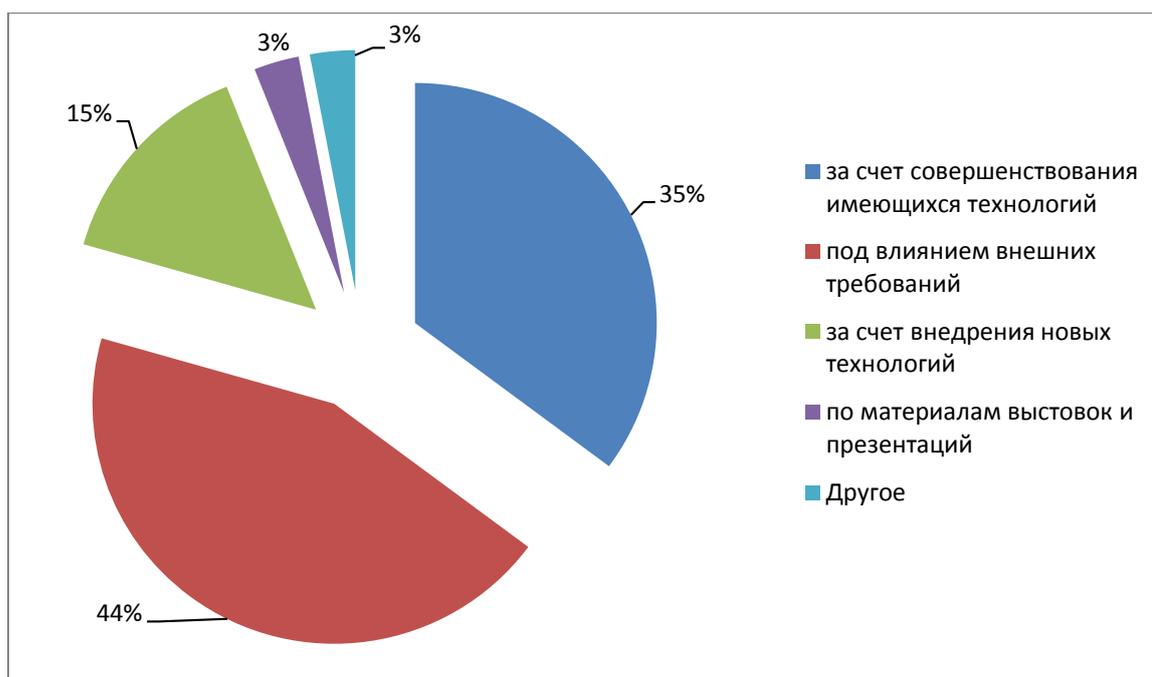


Рисунок 3 - Распределение ответов респондентов на вопрос «За счет чего Вы планируете повысить конкурентоспособность и качество своей продукции в ближайшие 5-10 лет» (разработано авторами)

Большинство (35% и 44%) руководителей организаций строительной сферы планируют повысить конкурентоспособность и качество выпускаемой продукции, работ, услуг в ближайшей перспективе в результате воздействия факторов внешней среды, а также за счет совершенствования имеющихся технологий. Это свидетельствует о неготовности и низкой мотивированности к инновационной деятельности.

Таким образом на основании проведенного анализа, мы можем выделить следующие причины низкой удовлетворённости потребителей качеством строительных услуг в Республике Марий Эл. В числе которых наиболее важными выступают: [3, с. 24]

- во-первых, кадровые проблемы, а именно «старение трудовых коллективов», недостаток квалифицированных работников и плохая система стимулирования персонала;

- во-вторых, организационные проблемы, проявляющиеся в отсутствии стратегических документов, регламентирующих деятельность строительно-ремонтной организации, низкая мотивация руководства к материальному стимулированию труда;

- в-третьих, финансовые проблемы, в частности, отсутствие инвесторов для инновационной деятельности, недостаточная финансовая поддержка со стороны государства и риск не окупить инновационную инвестицию;

- в-четвертых, отсутствие платежеспособного спроса среди населения региона.

### **Библиографический список:**

1. Адилова Н.Б., Жарылгапов С.М., Рыскалиев М.Ж., Жолмаганбетов А.У., Контроль качества на строительной площадке // Достижения науки и образования. - 2021. - №4 (76). – С. 12.
2. Дудко Е.А. К вопросу о качестве в строительстве // StudNet. - 2020. - №9. – С. 56.
3. Кирсанов А.Р., Обеспечение качества объектов строительства // Имущественные отношения в РФ. - 2021. - №10 (241). – С. 24.
4. Прыткова Е.А. Совершенствование методов управления качеством в строительстве // МНИЖ. - 2020. - №6-1 (96). – С. 44.
5. Служителева В.Ю. Проблемы контроля качества работ в современном строительстве // E-Scio. - 2019.- №5 (32). – С. 36.

*Оригинальность 83%*