

Астратова Г.В., Баженова Е.В.
(УГЛТУ, г. Екатеринбург, РФ) astratova@yahoo.com

**К ВОПРОСУ О СУЩНОСТНЫХ АСПЕКТАХ УСЛУГ ЖКХ В СОВРЕМЕННЫХ
РОССИЙСКИХ УСЛОВИЯХ**
*TO THE QUESTION OF INTRINSIC ASPECTS OF HOUSING AND COMMUNAL SERVICES
IN MODERN RUSSIAN CONDITIONS*

Аннотация: Статья посвящена изучению сущностных аспектов экономического содержания категории «услуги жилищно-коммунального хозяйства».

Summary: Article is devoted to studying of intrinsic aspects of the economic content of category of "housing and communal services service".

Услуги жилищно-коммунального хозяйства представляют собой частный случай понятия «услуги» – междисциплинарной и весьма дискуссионной категории, которая в самом общем виде представляет собой «нематериальное благо¹, обладающее определенной ценностью...» [21]. В то же время, с позиций маркетинга является целесообразным придерживаться трактовки, предложенной К. Лавлоком: услуги – это «вид экономической деятельности, создающей ценность и обеспечивающей определённые преимущества для потребителей в конкретном месте и в конкретное время, в результате осязаемых и неосязаемых действий, направленных на получателя услуги или его имущество» [12, с. 34].

Необходимо отметить, что услуги носят товарный характер, но, вместе с тем, обладают свойствами, позволяющими отличать услуги от товара. Немаловажно и то, что по мере сервисизации мировой экономики, учёные находят все большее количество свойств, присущих услугам. Кроме того, в связи с глобальной информатизацией в обществе за последние 20-30 лет произошло кардинальное изменение производительных сил и производственных отношений. Это привело к появлению новых видов профессий, обусловивших появление и новых видов услуг. В данной связи В.А. Шапошников совершенно справедливо, на наш взгляд, отмечает: «В свою очередь, специфические черты, присущие услугам, дают возможность подразделять их на виды. Так, в литературе нами обнаружены следующие критерии классификации: 1) по характеру производителя услуги; 2) по непосредственному присутствию (отсутствию) клиента в процессе оказания услуги; 3) по мотивам производства услуг; 4) по мотивам приобретения услуг; 5) по форме собственности и хозяйственного уклада; 6) по группировке институциональных структур; 7) по принципу разграничения нерыночных и рыночных секторов услуг; и т.п.» [20].

Важно, что экономическая полезность услуги превращает её в предмет купли-продажи, что придаёт услуге свойства товара. Вместе со многими авторами мы считаем возможным рассматривать услуги одновременно как выгоду (полезность) и услуги как деятельность (действия, процесс) [7, 12, 15, 16, 25, 26, и др.].

Всё выше названное, в конечном итоге, привело к возникновению новых подходов к систематизации отраслей непроеизводственной сферы и классификации видов услуг, исходя из степени осязаемости процесса обслуживания; того, кто (что) является прямым объектом обслуживания сервисного процесса; места и времени предоставления услуги; индивидуализации или стандартизации услуг; характера взаимоотношений с потребителями услуг; степени соответствия спроса и предложения; роли сооружений, оборудования и персонала в процессе обслуживания².

Особое место среди услуг занимают услуги жилищно-коммунального хозяйства – отрасли, которая не только поддерживает в рабочем состоянии дома, лифты, тепло- и водоснабжение, канализацию, и другую жилищную инфраструктуру. Жилищно-коммунальное

¹ Благо это предметы материального мира и духовные ценности, способные удовлетворить потребности индивида.

² Интерпретация В.А. Шапошниковым, 2012 (Глава 2) положений К. Лавлока, 2005. С. 75-77.

хозяйство представляет собой, как совершенно справедливо, на наш взгляд, отмечает Б.А. Карягин, – «... отрасль сферы услуг и важнейшую часть территориальной инфраструктуры, определяющую условия жизнедеятельности человека. Оно является наиболее сложной и разветвленной отраслью городского хозяйства, формирует качество жизни населения, культуру быта и образ жизни, во многом определяет социально-экономический потенциал территорий, их инвестиционную привлекательность. В составе ЖКХ выделяются следующие подотрасли: жилищное хозяйство и ремонтно-эксплуатационное производство; водоснабжение и водоотведение; коммунальная энергетика (электро-, тепло-, газоснабжение); городской транспорт (автобус, трамвай, троллейбус); информационное хозяйство (кабельные сети, спутниковое телевидение, оптоволоконные системы и электронные каналы связи, системы компьютерной связи и обеспечения; внешнее городское благоустройство, включающее дорожное хозяйство и дорожно-транспортное строительство» [10].

Необходимо подчеркнуть, что экономика ЖКХ – это отрасль знания, являющаяся составной частью науки о городском хозяйстве и муниципальном управлении, впервые систематизированной в нашей стране проф. Л.А. Велиховым [8]. Немаловажно и то, что совокупность атрибутов, характеризующих жилищные условия, коммунальное и бытовое обслуживание населения – это относительно молодая область знаний: до революции 1917 г. её не было как таковой, а в период существования СССР она была представлена, преимущественно, перечнем данных о жилом фонде, оторванных от качества жизни населения страны. На это же обращает внимание в своём исследовании и М.Н. Кондратьева [11].

Вместе с тем, многие аспекты организационно-экономического обеспечения деятельности организаций жилищно-коммунального хозяйства были исследованы и нашли отражение в работах отечественных (В.В. Авдеев, А.И. Безлюдов, В. Н. Бобков, И.В. Бычковский, В. В. Бузырев, Л.А. Велихов, А.И. Иванов, А.Г. Козлюк, В.И. Коробко, В.В. Кузнецов, И. Г. Минц, Э.Б. Рошупкин, С.Б. Сиваев, Ф.Г. Таги-Заде, А.И. Фатахетдинова, Я.К. Черемичкий, В.И. Шарапов и др.) и зарубежных учёных (А. Вебер, К. Гассерт, А. Рисс, И. Редлих, и др.).

Необходимо подчеркнуть, что, несмотря на значимость удовлетворяемых отраслью потребностей, вместе с тем, в экономической литературе отсутствует общепринятое толкование термина «услуги ЖКХ» или «жилищно-коммунальные услуги» (ЖКУ). На это, в частности, указывают в своих исследованиях такие авторы, как: Е.Б. Кокшарова, В.А. Лазарев, Е.Н. Луковников, Макареня Т.А., и др.; Л.Ю. Руди, Т.К. Руткаускас, И.А. Савина, Мастен Скотт Е., Л.Н. Чернышов, и др.

Неоднозначность терминологического аппарата в сфере жилищно-коммунального хозяйства обусловлена в нашей стране, прежде всего, тем, что в советский период исследуемая отрасль находилась в ведении государства и относилась к услугам общественного (государственного) сектора экономики [21, 22, 23]. В ряде стран и сегодня общественный сектор экономики – государственный сектор экономики плюс некоммерческий сектор [14] – включает в себя и услуги в сфере ЖКХ [18, с. 19-20].

Вместе с тем, в ходе рыночных реформ в РФ произошла институциональная реструктуризация и смена управленческой парадигмы, в результате чего отрасль перешла к новым формам и видам экономической деятельности.

Однако темпы изменения производительных сил и производственных отношений в отрасли оказались быстрее, чем формировалась законодательная база и теория экономической мысли в сфере ЖКХ [18, с. 19-20]. Это и явилось, на наш взгляд, основной причиной неоднозначности категориального аппарата в сфере экономики ЖКХ.

Считаем необходимым также отметить, что в период рыночной трансформации жилищно-коммунального хозяйства, государство не только не должно ослаблять свои регулирующие функции, но и укреплять своё значение на рынке услуг ЖКХ как владельца/совладельца основных средств организаций ЖКХ и как исполнителя социальной функции защитника прав человека, согласно Конституции РФ. Это обусловлено, прежде всего, тем, что жизнеобеспечивающее функционирование отрасли в городах и населённых пунктах –

это гарант стабильности социума. Близкие позиции по данному вопросу высказывают и другие авторы [3, 15, 18, 21, 22, 24, 26, и др.].

В то же время, как отмечает ряд авторов, начиная с 90-х гг. XX в. и в России и за рубежом наблюдается конфликт экономических интересов государства, предприятий-монополистов, управляющих и обслуживающих организаций и собственников жилья [3,15, 16, 18]. Следовательно, в современных реалиях основным принципом государственного регулирования развития рынка ЖКУ является поддержание баланса экономических интересов всех участников рынка. Этот и другие принципы государственного регулирования рынка ЖКУ играют важную роль в построении рыночных отношений и реформировании сферы ЖКХ [10].

Возвращаясь к обсуждению категориального аппарата ЖКХ, считаем необходимым отметить, что, начиная с 2000 г., получило распространение определение ЖКУ, приведённое в ст. 3.1. государственного стандарта РФ: жилищно-коммунальные услуги – это «действия или деятельность исполнителя по поддержанию и восстановлению надлежащего технического и санитарно-гигиенического состояния зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций и объектов жилищно-коммунального назначения, вывозу бытовых отходов и подаче потребителям электрической энергии, питьевой воды, газа, тепловой энергии и горячей воды» [9].

Однако как совершенно справедливо, на наш взгляд, отмечает Т.К. Руткаускас [16], вышеприведённая дефиниция «позволяет рассматривать ЖКУ только как конкретный результат деятельности исполнителя, проявляющейся непосредственно в виде действий, и не отражает, что эти услуги представляют собой еще и результат сферы материального производства. Кроме того, возникает вопрос: является ли в качестве исполнителя потребитель услуг?».

Наконец, дефиниция ЖКУ, приведённая в ст. 3.1. государственного стандарта РФ, не раскрывает сути данных услуг как двуединства выгоды (полезности) и деятельности (действия, процесс).

Немаловажно и то, что на текущий момент нет единства мнений в понятиях «жилищные услуги», «коммунальные услуги» и «жилищно-коммунальные услуги». Как мы отмечали выше, это обусловлено, прежде всего, тем, что в советское время сфера ЖКХ относилась к общественному сектору, и её полностью содержало государство [22, 23, 24]. После кардинальной перестройки и трансформации социально-экономических отношений в России эта отрасль переходит к рыночным отношениям, демонстрируя направленность к переносу издержек отрасли на население страны, т.е. на конечных потребителей услуг ЖКХ. Это привело к изменению нормативно-правовых актов, характера ответственности сторон и, соответственно, категориального аппарата. Так, в ст. 4.1. Жилищного Кодекса говорится, что жилищное законодательство регулирует отношения по поводу:

- «1) возникновения, осуществления, изменения, прекращения права владения, пользования, распоряжения жилыми помещениями государственного и муниципального жилищных фондов;
- 2) пользования жилыми помещениями частного жилищного фонда;
- 3) пользования общим имуществом собственников помещений;
- 4) отнесения помещений к числу жилых помещений и исключения их из жилищного фонда;
- 5) учета жилищного фонда;
- 6) содержания и ремонта жилых помещений;
- 7) переустройства и перепланировки жилых помещений;
- 8) управления многоквартирными домами;
- 9) создания и деятельности жилищных и жилищно-строительных кооперативов, товариществ собственников жилья, прав и обязанностей их членов;
- 10) предоставления коммунальных услуг;
- 11) внесения платы за жилое помещение и коммунальные услуги;

12) контроля за использованием и сохранностью жилищного фонда, соответствием жилых помещений установленным санитарным и техническим правилам и нормам, иным требованиям законодательства».

Процесс регулирования сферы ЖКХ, как мы видим на практике, до конца не завершён и находится в процессе постоянного движения. В результате, например, начиная с 2011г. уже говорят не о «жилищно-коммунальных услугах», а о «коммунальных услугах». Например, в соответствии с действующими требованиями, установленными нормативно-правовыми актами [9], коммунальные услуги – это осуществление «.. деятельности исполнителя по подаче потребителям любого коммунального ресурса в отдельности или 2 и более из них в любом сочетании с целью обеспечения благоприятных и безопасных условий использования жилых, нежилых помещений, общего имущества в многоквартирном доме, а также земельных участков и расположенных на них жилых домов (домовладений)».

В данной связи среди экономистов известны подходы, позволяющие всё же разделять услуги ЖКХ на два вида: жилищные и коммунальные. В частности, проф. Т.К. Руткаускас говорит о том, что « *жилищные услуги* – это комплекс работ по организации технического обслуживания ЖФ, включающий содержание и эксплуатацию конструктивных элементов жилых зданий, мест общего пользования и придомовой территории, содержание и ремонт лифтового оборудования, мусоропровода, сбор и вывоз мусора, бытовых и пищевых отходов» [16, с. 19], а «*коммунальные услуги* – это весь технологический цикл работ, обеспечивающий производство и реализацию услуги непосредственно потребителю, а также дальнейшее обслуживание и ремонт инженерных систем, включая внутридомовые по канализованию, водо-, тепло-, электро- и газоснабжению» [16, с. 18]. Близкие позиции по данному вопросу высказывают В.И. Баринов, В.В. Бузырев, С.А. Николихина, В.Б. Булычев, К.Н. Савин, О.И. Феклистов [3, 4, 5, 6], и др. В частности, В.Б. Булычев утверждает: «В многообразии жилищно-коммунальных услуг различают два типа услуг – доведение до потребителей материальных носителей с определенными качественными показателями (тепловая и электрическая энергия, вода, газ и т.д.), вырабатываемых другими производителями, и осуществление непосредственно работ на объекте по технической эксплуатации жилищного фонда. Первые традиционно называются коммунальными услугами, вторые — жилищными услугами, которые подразделяют на услуги по управлению жилищным фондом и услуги по обслуживанию и ремонту» [6, с.12].

Вместе с тем, считаем необходимым отметить, что в современных условиях эти трактовки услуг ЖКХ должны быть существенно дополнены и расширены, поскольку в связи с активным развитием инжиниринга и информационных технологий появилось такое понятие, как «умный дом» (англ. «Smart House»). Под «умным» домом следует понимать «жилой дом современного типа, организованный для проживания людей при помощи автоматизации и высокотехнологичных устройств. Иными словами, «умный» дом – это система, которая обеспечивает безопасность, комфорт и ресурсосбережение для всех её пользователей. Данная система распознаёт конкретные ситуации, происходящие в доме, и соответствующим образом на них реагирует. Так, «одна из систем может управлять поведением других по заранее выработанным алгоритмам. Кроме того, от автоматизации нескольких подсистем обеспечивается синергетический эффект для всего комплекса» [27].

Свидетельствует о росте наукоёмкости ЖКХ на рубеже XX-XXI веков и опыт развития деятельности жилищно-коммунальных кластеров в таких странах, как США, Канада, Германия, Великобритания, Ирландия и др. Среди важнейших черт реструктуризации услуг ЖКХ в индустриально развитых являются следующие характеристики: увеличение доли ЖКУ, основанных на применении R&D-T¹ и материалов; биоинженерии и генной технологии; рационального энерго-, ресурсо- и природопользования; передачи услуг в дифференцированных формах, видах и носителях;

¹ R&D-T – это аббревиатура английских слов «Research and Development Technology», т.е. технологии, основанные на наукоёмких исследованиях и разработках.

решение проблемы локальной привязанности [1, 2], и т.п. Близкие позиции по данному вопросу высказывают и другие авторы [15,16, 27].

Кроме того, немаловажным является и то, что известные трактовки услуг ЖКХ не учитывают постулаты маркетинга, акцентирующие внимание на согласовании интересов потребителя и производителя. В частности, в работах по маркетингу услуг [1, 2, 13, 17, 18, 19] неоднократно подчёркивается, что маркетинг услуг – это деятельность хозяйствующего субъекта на рынке определённых видов услуг, направленная на согласование интересов при решении двуединой задачи: с одной стороны, удовлетворение потребностей консументов¹ услуг, а с другой стороны – достижение различных целей деятельности хозяйствующего субъекта рынка услуг.

Вместе с тем, мы не можем игнорировать маркетинговые аспекты рынка услуг ЖКХ, поскольку, как подчёркивает К.Н. Феноменов: «Особенностью жилищно-коммунальных услуг является более сложная, чем для других услуг, структура потребления. В качестве потребителей ЖКУ выступают как сами работники предприятий ЖКХ, так и предприятия всех отраслей экономики, общество и государство в целом» [19, с. 15].

Исходя из всего вышеизложенного, считаем необходимым предложить авторскую трактовку ЖКУ: *«жилищно-коммунальные услуги – это вид экономически полезной деятельности по производству, восстановлению и поддержанию надлежащего технического, санитарно-гигиенического и «интеллектуального» состояния объектов жилищно-коммунального назначения, создающей ценность и обеспечивающей преимущества для потребителей в месте их проживания в текущий момент, в результате направленных на получателя услуги или его имущество совокупности следующего перечня осязаемых и неосязаемых действий:*

- *создание и ремонт зданий, сооружений, оборудования, коммуникаций;*
- *производство и подача потребителям электрической и тепловой энергии, газа;*
- *очистка сточных вод, подготовка и подача потребителям питьевой воды;*
- *вывоз мусора, бытовых и пищевых отходов;*
- *уборка придомовой территории и т.п.».*

Список литературы.

1. Астратова Г.В., Шапошников В.А., Вахрушев М.В. О формировании понятия «научкоёмкие отрасли» // Научно-технические ведомости СПбГПУ. Экономические науки. Том 1. № 6-1(90) / 2009. С. 22-26
2. Астратова Г.В., Шапошников В.А. Основы маркетинга. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2010. – 138 с.
3. Баринов В.Н. Методология совершенствования управления деятельностью организаций и предприятий жилищного и коммунального комплексов. Автореф. дисс. ... докт. экон. наук. М., 2009. – 40 с.
4. Бузырев В.В., Николихина С.А. Экономика жилищной сферы. Конспект лекций. Специальность 080502(6) Экономика и управление на предприятии строительства. Санкт-Петербург: СПбГЭУИ, 2011. –110с.
5. Бузырев В.В. Жилищная проблема и пути её решения в современных условиях. Экономические основы функционирования жилищной сферы. 12.07.2012. [Электронный ресурс]. // Режим доступа: <http://www.webkursovik.ru/kartgotrab.asp?id=-56958>
6. Булычев В.Б. Формирование предпринимательства в современном жилищно-коммунальном хозяйстве России (концептуальные и методические аспекты). Автореф. дисс. ... канд. экон. наук. М., 2007. – 33 с.

¹ «консумент» – происходит от англ. слова *to consume* (потреблять) и обозначает потребитель товаров и услуг.

7. Булычев В.Б. Формирование предпринимательства в современном жилищно-коммунальном хозяйстве России (концептуальные и методические аспекты). Автореф. дисс. ... канд. экон. наук. М., 2007. – 33 с.
8. Велихов Л.А. Основы городского хозяйства. М.: Наука, 1996. – 480 с.
9. ГОСТ Р 51617-2000. Государственный стандарт Российской Федерации. Жилищно-коммунальные услуги: Общие технические условия. М.: Госстандарт России, 2000. – 30 с.
10. Карягин Б.А. Формирование механизма управления жилищно-коммунальным хозяйством города. Автореф. дисс. ... канд. экон. наук. Махачкала, 2010. – 20 с.
11. Кондратьева М.Н. Методологические основы управления жилищно-коммунального хозяйства в условиях реформы местного самоуправления. Автореф. дисс. ... докт. экон. наук. Нижний Новгород, 2009. – 61 с.
12. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия, 4-е изд.: Пер.с англ. М.: Изд. Дом «Вильямс», 2005. – 1008 с.
13. Основы маркетинга. Учебник: курс лекций и практикум. В трех частях. Часть первая. / Коллектив авторов под общей и научной редакцией д.э.н., профессора Г.В. Астратовой. Екатеринбург. Отпечатано с готового оригинал-макета в издательстве «Уральский центр академического обслуживания», 2008. – 692 с.
14. Пономаренко Е.В., Исаев В.А. Экономика и финансы общественного сектора (основы теории эффективного государства). М.: ИНФРА-М, 2009. – 427 с.
15. Руткаускас Т.К. Финансово-экономические и социальные аспекты перехода на новую систему оплаты жилья. Екатеринбург: Изд-во Рос. Гос. проф.-пед. ун-та, 2003. –128 с.
16. Руткаускас Т.К. Формирование и развитие рыночных отношений в жилищно-коммунальном хозяйстве: теория, методология и практика. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2005. – 441с.
17. Современный потребитель товаров и услуг, реализуемых в торговых центрах: проблемы и перспективы // Под общей и научной редакцией д.э.н., профессора Г.В. Астратовой. Екатеринбург. Шадринск. Изд-во ОГУП «Шадринский Дом Печати», 2007. – 320 с.
18. Феклистов О.И. Системная организация управления ресурсным потенциалом предпринимательских структур жилищно-коммунального хозяйства. Автореф. дисс. ... докт. экон. наук. СПб, 2011. – 33 с.
19. Феноменов К.Н. Механизм повышения качества услуг жилищно-коммунального хозяйства в условиях экономии ресурсов (на примере Санкт-Петербурга). Автореф. дисс. ... канд. экон. наук. СПб, 2012. – 28 с.
20. Шапошников В.А. Маркетинговые исследования рынка интеллектуальных услуг: теоретико-методологические основы. Дисс. ... докт. экон. наук. Омск, 2012. – 303 с.
21. Экономическая теория /Под ред. А.И. Добрынина, Л.С. Тарасевича, 3-е изд. СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, Изд. «Питер», 2002. – 544 с.
22. Якобсон Л.И. Экономика общественного сектора: основы теории государственных финансов. М.: Аспект Пресс, 1995. – 276с.
23. Якобсон Л.И. Государственный сектор экономики; экономическая теория и политика. М.: ГУ ВШЭ, 2000. –367с
24. Eatwell J., Milgate M., Newman P. (Eds.) Social Economics. London: Macmillan Press Ltd., 1989. – 277 pp.
25. Looy B.V., Dierdonck R.V., Gemmel P. Services Management: An Integrated Approach. Halrow, England: Edinburg Gate, 2002. – 503 PP.
26. Lovelock Cristopher, Jochen Wirtz, Patricia Chew. Essentials of Services Marketing. Singapore: Prentice Hall, 2009. 980 pp.
27. <http://ru.wikipedia.org>