управление начинается с... квартиры

жилищное хозяйство как одна из составляющих сферы услуг

Одним из основных вопросов решения социальных проблем государства является развитие рынка жилья. Жилищно-коммунальное хозяйство это совокупность взаимосвязанных рынков жилищного фонда и жилищных услуг. Сущность последних выражается в обеспечении установленного технического и санитарного состояния, а также в восстановлении ресурса и улучшении эксплуатационных показателей жилищного фонда. Особенностями жилищных услуг являются ограниченность или полное отсутствие у потребителя выбора исполнителей услуг и практическое отсутствие возможности отказа от приобретения услуг, а также отсутствие, как правило, количественной оценки качества услуг.

Безруких Ю.А.
аспирантка кафедры «Управление качеством и математические методы экономики» Сибирского государственного технологического университета

Многие авторы представляют собственные классификации жилищных услуг. Некоторые исследователи классифицируют данные услуги по критериям, характеризующим особенности их предоставления клиентам: направленность на удовлетворение подробностей клиента; сегментация по группам клиентов. Другие дают классификацию жилищных услуг с учетом требований потребителей: характер субъекта производства и объекта потребления услуги; функциональное содержание оказываемой услуги; отношение к фондам потребления и накопления; форма потребления; уровень обслуживания.



Рис. 1. Классификация рынка жилищных услуг

Все эти классификации были разработаны до введения в 2005 году Жилищного кодекса РФ, в них не учтены положения, которые появились в настоящем кодексе. А между тем в нем сделан упор на управление различными объектами недвижимости. Прежде, в Жилищном кодексе РСФСР, употреблялось понятие «управление жилищным фондом». В действующем Жилищном кодексе РФ применяется понятие «управление многоквартирным домом». Это означает реализацию концепции управления жильем, согласно которой управление в масштабе многоквартирного дома осуществляется самими собственниками. Ниже представлена авторская классификация жилищных услуг, с учетом произошедших изменений (*рис. 1*).

в действующем Жилищном кодексе РФ применяется понятие «управление многоквартирным домом»

Приведенная классификация расширяет представление о характере формируемого

потребителю нужно удовлетворение его потребности – какое-либо благо, т.е. услуга

рынка жилищного хозяйства после изменения законодательства и может быть использована при исследовании этого рынка.

Мы считаем, что понятие «управление многоквартирным домом» недостаточно четко характеризует конечный результат деятельности предприятий жилищного хозяйства, занимающихся таким управлением. Собственнику жилья не нужен объект или субъект как носитель какой-либо услуги, ему не нужен продукт, тем более ему не нужен товар. Потребителю нужно удовлетворение его потребности – какое-либо благо, то есть услуга. Поэтому нами предлагается ввести в научный оборот понятие «услуга по управлению многоквартирным домом»А, а для его более четкого определения мы изучили понятийно-категориальный аппарат.

Начинается

Услуги играют значительную роль в удовлетворении потребностей человека, они являются «носителями специфических потребительских стоимостей – физических, интеллектуальных, социальных. Очевидно, что услуги как важные и незаменимые жизненные средства входят в потребление и наряду с товарами, составляют основную часть фонда потребляемых населением благ». Для дальнейшего уточнения понятия услуги целесообразно обратить внимание на его трактовку с различными учеными в разное время и внести соответствующие изменения. Необходимость такого уточнения обусловлена тем, что данное понятие не совсем точно отражено даже в инструктивных материалах, действующих в России, в связи с широким спектром его применения. Услуги уже достаточно длительное время пытаются ввести в категорию продукции. В этой связи мы выделили два основных признака, определяющих услугу: услуга как выгода или ценность приобретаемого товара; услуга как действие, не приводящее при этом к обладанию чем-либо. Применим эти два подхода к рынку жилищных услуг.

Например, жилищный фонд производит непрерывный поток услуг, а потребительский спрос на жилье может зависеть от ряда

его характеристик, в зависимости от которых меняется и ценность жилья. Услуга как действие – в данном случае рассматривается как конкретный результат экономически полезной деятельности, товар, нужный конкретному собственнику для удовлетворения его потребностей (скажем, управление многоквартирным домом). Потребитель вынужден приобретать продукт именно ради этой услуги.

В результате проведенного анализа сформировалось определение этого термина. Услуга – специфический продукт труда, который в основном неосязаем и не приводит к завладению чем-либо, а стоимость его заключается в полезном эффекте труда. Такая трактовка термина «услуги» представляется нам достаточно емкой, более четко определяя их роль и значение.

Рассматривая отдельные составляющие понятия «услуга по управлению многоквартирным домом», различные дефиниции «услуги», мы пришли к выводу, что необходимо уточнить понятие «услуга по управлению».

В настоящее время в различных источниках содержатся многообразные определения термина «управление». Управление как процесс является функцией любых организованных систем, обеспечивающей сохранение их определенной структуры, поддержание режима деятельности, реализацию программ.

В одном из первых учебников по научным основам управления производством подчеркивалось, что управление в широком смысле слова представляет собой целенаправленную координацию общественного воспроизводства. Следует отметить три обстоятельства:

во-первых, понятие управление применимо лишь к человеку, поскольку только он может действовать правильно или неправильно (именно поэтому оно всегда подразумевает прямое или косвенное воздействие на человека);

во-вторых, важно различать управление (обеспечение правильности движения к пос-

в настоящее время в различных источниках содержатся многообразные определения термина «управление»

управление в широком смысле слова представляет собой целенаправленную координацию общественного воспроизводства

тавленной цели) и предпринимательство (собственно целеполагание).

в-третьих, управление не следует путать с принуждением.

Проведя синтез определений терминов «услуга» и «управление», сформировалось наше видение определения термина «услуга по управлению». Это есть конкретный результат экономически полезной деятельности по надзору и контролю, прямое или косвенное воздействие на человека для удовлетворения его потребностей.

В результате проведенной работы мы сформулировали и определение понятия «услуга по управлению многоквартирным домом». Она представляет собой экономический результат взаимодействия предприятий жилищного хозяйства, предоставляющих услуги по управлению, с конкретным собственником многоквартирного дома и другими заинтересованными сторонами для удовлетворения их потребностей.

Литература

1. Каменева, Е. А. Реформа ЖКХ, или Теперь мы будем жить по-новому / Е.А. Каменева. – Ростов на Дону: Феникс, 2005. – 348.

2. Савин, К.Н. Институциональные резервы повышения качества услуг жилищно-коммунального хозяйства: Автореф...дис. канд. экон. наук / К.Н. Савин.– Тамбов, 2004. – 16 с.

3. Руткаускас Т.К. Формирование и развитие рыночных отношений в жилищно-коммунальном хозяйстве: теория, методология и практика: Автореф... дис. д-ра экон. наук / Т.К. Руткаускас. – Екатеринбург: УГТУ-УПИ, 2006. – 43 с.

4. Гусев, В.В. Основные теоретические основы менеджмента / В.В. Гусев. – М.: ЮНИТА, 1999. – 60 с.

5. О принципах и показателях деятельности: Сборник научных трудов / Гл. ред. и сост. Г.Е. Герасимова.– М.: Трек, 2004. – 113 с.

рп