

УДК 332.87:338.46

КЛАССИФИКАЦИЯ РИСКОВ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Л.В. Спицына

Томский политехнический университет

Управление жилищно-коммунальным хозяйством администрации г. Прокопьевска

E-mail: slv2007-77@mail.ru

Определены и классифицированы риски в жилищно-коммунальной сфере в современных условиях. Рассмотрена совокупность направлений оптимизации рисков в жилищно-коммунальном хозяйстве. Даны рекомендации по регулированию рискованных ситуаций на уровне городских округов, муниципальных образований.

Ключевые слова:

Риск, жилищно-коммунальное хозяйство, классификация рисков в жилищно-коммунальном хозяйстве, оптимизация риска, регулирование риска.

Key words:

Risk, housing and communal services, classification of risks in housing and communal services, risk optimization, risk regulation.

Жилищно-коммунальное хозяйство является важнейшей составляющей в системе жизнеобеспечения граждан, охватывает практически всё население страны и в связи с этим занимает исключительное положение в ряду прочих отраслей экономики как государства в целом, так и отдельно взятого города (муниципального образования), оказывающих существенное влияние на все стороны жизнедеятельности общества.

Являясь отраслью сферы услуг, жилищно-коммунальное хозяйство состоит из предприятий, которые осуществляют строго определенные виды деятельности по таким направлениям, как:

- жилищное хозяйство (обслуживание и содержание жилищного фонда, в том числе ветхого жилого фонда, общежитий, внутриквартальных инженерных сетей, локальных очистных сооружений, специализированного жилищного фонда, муниципальных административных зданий, обслуживание лифтового хозяйства);
- коммунальное хозяйство (предоставление услуг теплоснабжения, горячего водоснабжения и водоотведения, осуществление энергосберегающих мероприятий);
- благоустройство городских объектов (содержание дорожных покрытий, тротуаров, мостов, путепроводов, эстакад, зеленых насаждений, уличного наружного освещения, вывоз и утилизация твердых бытовых отходов);
- непроизводственные виды бытового обслуживания населения (гостиничное и банно-прачечное хозяйство, оказание ритуальных услуг).

Хотелось бы отметить, что жилищно-коммунальные услуги представляют собой такие виды услуг, в процессе выполнения которых не создается нового, ранее не существовавшего вида услуг, а лишь изменяется качество уже имеющихся. Яркими особенностями жилищно-коммунальных услуг являются, прежде всего, их бесперебойность, т. е. невозможность отказа от их получения на длительный период и невозможность компенсации недо-

поставленных услуг в их реальном выражении (кроме денежного возмещения).

Если рассматривать жилищно-коммунальное хозяйство как систему, то оно, как и любая другая система, имеет свою структуру, ряд взаимосвязанных элементов и, что самое главное — цель. Именно в зависимости от степени актуальности поставленной цели появляется возможность правильно оценить ситуацию в режиме реального времени, разработать концепции и комплекс конкретных действий.

Начало изменения ситуации в жилищно-коммунальной сфере было отмечено принятием Закона РФ «Об основах федеральной жилищной политики» № 4218-1 от 24.12.1992 г., Указа Президента РФ от 28.04.1997 г. (ред. от 25.05.1997 г.) № 425 «О реформе жилищно-коммунального хозяйства в Российской Федерации». Детальная оценка мнений относительно того, что же является целями реформирования системы жилищно-коммунального хозяйства, позволяет сделать вывод, что среди ученых, политиков, чиновников, экспертов нет единства их трактовки. В частности среди прочих называются такие цели, как повышение эффективности, устойчивости и надежности функционирования жилищно-коммунальных систем жизнеобеспечения населения, привлечение инвестиций в жилищно-коммунальный комплекс, улучшение качества предоставляемых услуг с одновременным снижением нерациональных затрат, адресная социальная защита населения, развитие конкуренции на рынке жилищно-коммунальных услуг [1].

Рассмотрение суждений об основных целях реформы сферы жилищно-коммунальных услуг позволяет выдвинуть предположение, что главными её целями являются — кардинальное повышение качества жилищно-коммунальных услуг как одного из основных жизненных благ, удовлетворение которого ощущается населением особо остро, достижение надёжности и стабильности функционирования всей инженерной инфраструктуры, формирования

конкурентных отношений. Только развитие рыночных отношений приведет к возрастанию неопределенности, а как следствие и риску, как основному отрицательному фактору при переходе к рынку.

Согласно определению Л.Н. Тэпмана, риск «...является одним из видов опасности, связанной с политической, социальной и экономической деятельностью людей, реально осознаваемой, вероятностно оцениваемой, для минимизации которой имеются ресурсы и возможности» [2].

При определении риска в жилищно-коммунальной сфере правильным следует считать, что это неопределенность, которая связана со стоимостью затрат на обслуживание жилого фонда, либо вероятность неблагоприятного исхода как для предприятий, так и для конечных потребителей жилищно-коммунальных услуг, в связи с деятельностью по обслуживанию жилья.

Изучая уникальные точки зрения зарубежных и российских экспертов (в частности, работы Л.Н. Чернышова, Н.А. Васильевой) по определению понятия «риск», основываясь на уже существующей классификации рисков по видам, как наиболее часто применяемым на практике, рассмотрим содержание тех рисков, которые характерны для управления жилищным фондом [3, 4].

В соответствии с возможностью регулирования рисков выделяют два его вида:

- Экзогенный. Риск, который не поддается регулированию участниками процесса по управлению жилищным фондом.
- Эндогенный. Риск, который подвержен влиянию и, следовательно, оптимизации со стороны субъекта жилищно-коммунальной сферы.

Классификация составляющих экзогенного и эндогенного рисков отношений, возникающих в сфере жилищно-коммунального хозяйства, представлена в таблице.

Выделенные риски характерны в целом для структуры управления жилищным фондом. Отличительной особенностью является лишь причина возникновения того или иного фактора риска и степень его влияния среди хозяйствующих субъектов (муниципальных образований).

Рассматривая дифференциацию степени влияния приведенных факторов риска на предприятия жилищно-коммунальной отрасли, стоит отметить, что самым значимым является производственный риск, так как он напрямую связан с состоянием жилого фонда, который зачастую находится в ветхом или аварийном состоянии. На конец 2010 г. жилищный фонд в Российской Федерации, отнесенный к ветхому и аварийному жилью, составил 99,4 млн м², увеличившись по сравнению с 2000 г. более чем в 1,5 раза. Возросла и его доля в общей площади жилищного фонда за этот период — с 2,4 до 3,1 %. Значительную часть жилищного фонда составляют дома, построенные 40 и более лет назад, имеющие высокий (свыше 30 %) процент износа [5].

К основным причинам производственного риска следует отнести:

1. Снижение объема оказания услуг вследствие снижения производительности труда, простоя оборудования, потерь рабочего времени в связи с ликвидацией поломок оборудования, аварийных ситуаций на инженерных сетях.
2. Увеличение расхода материальных затрат, сырья, топлива, энергии, увеличение транспортных и накладных расходов в структуре себестоимости в период устранения аварий.
3. Рост налоговых и иных платежей (например, налог на загрязнение окружающей среды).

Стоит отметить, что при оценке производственного риска рассматривается не столько сам объект (жилищный фонд), сколько степень опасности и потенциального ущерба в работе жилищно-коммунального предприятия в результате возникновения аварийной ситуации (любого иного сбоя в работе) и вероятность потерь как физического, так и морального плана конечным потребителем услуг — населением. Для предприятий сферы жилищно-коммунальных услуг такого рода потери могут быть материальные (дополнительные затраты и прямые потери оборудования, материалов, иных ресурсов), трудовые (дополнительные затраты рабочего времени при устранении аварийных ситуаций), финансовые (денежный ущерб, связанный с непредусмотренными платежами, выплатой штрафов, неустоек). Для потребителей услуг — ущерб в виде нанесения вреда здоровью и жизни, окружающей среде.

Исследование и конкретизация категорий риска применительно к субъектам управления жилищным фондом в современных тенденциях развития позволяют выявить совокупность рискообразующих факторов жилищно-коммунального хозяйства. Данная классификация рисков помогает:

- 1) определить ряд основных структурных компонентов риска, включая источники, факторы, оказывающие влияние, величину или вероятность последствий;
- 2) определить воздействие рисков на бизнес-процессы организации, в результате чего могут быть установлены владельцы рисков на всех уровнях управления;
- 3) определить наиболее агрессивные факторы внешней среды;
- 4) определить общую величину рисков, связанных с деятельностью организации;
- 5) рассчитать объем рисков под управлением владельцев рисков [6].

При реализации данного подхода по разделению рисков можно говорить об эффективном партнерстве между государством, частным бизнесом, потребителями и поставщиками жилищно-коммунальных услуг, инвесторами.

Учитывая то, что риски взаимосвязаны, а их устранение полностью невозможно, может быть лишь снижено их влияние и ущерб при реализации. При полноценном развитии рыночных отношений в сфере жилищно-коммунальных услуг целесообразным предполагается передача части

Таблица. Классификация составляющих экзогенного и эндогенного рисков в сфере жилищно-коммунального хозяйства

Экзогенный риск		Эндогенный риск	
Общие риски – подвержены субъекты любой сферы деятельности, в том числе жилищно-коммунальной			
Инфляционный риск	Возможность обесценения денег (реальной стоимости активов) в результате инфляционного роста цен	Операционный	Риск возникновения прямых или косвенных потерь в результате неправильного построения внутренних бизнес-процессов, неправильного поведения людей в той или иной ситуации, неблагоприятных внешних событий, за исключением нарушения действующего законодательства
Экологический	Вероятность возникновения отрицательных изменений в окружающей природной среде или отдалённых неблагоприятных последствий этих изменений, возникающих вследствие отрицательного воздействия на окружающую среду		
Политический	Возможность возникновения убытков или сокращения размеров прибыли, являющихся следствием государственной политики; принятие органами власти непопулярных административных решений; вероятность получения административных взысканий в связи с грубым нарушением действующего законодательства	Кадровый	Определяются как потенциальные потери, связанные с собственным персоналом предприятия; неудовлетворительный уровень квалификации персонала, который влечет за собой риск принятия неверных производственных и управленческих решений. Кадровые риски нельзя заранее просчитать на сто процентов, так как человек подвержен изменениям, а его поступки, мотивы деятельности определяются как сознательным мышлением, так и сферой бессознательного
Нормативно-правовой	Законодательное регулирование тарифов на отдельные виды жилищно-коммунальных услуг; введение норм, правил стандартов обслуживания		
Индивидуальные риски определяются спецификой жилищно-коммунального хозяйства		Стратегический	Особенности комплекса внутренних организационно-технологических регламентов и инструкций, регулирующих постановку технологической деятельности предприятий жилищно-коммунального хозяйства, обеспечивающих соотношение качества сервиса и уровня тарифов, которые могут обеспечить продление договора управления многоквартирным домом после окончания срока его действия, как залог долгосрочной стратегии бизнеса
Отраслевой	Наличие административных барьеров, слабая развитость конкурентных отношений; тяжелое прохождение механизма выбора способа управления многоквартирными домами в рамках проведения реформы в сфере жилищно-коммунального хозяйства; объективное отсутствие возможности дополнительного привлечения денежных средств за счет всех уровней бюджета для проведения капитального ремонта многоквартирных домов; низкий прирост жилищного фонда		
Финансовый	Несовершенство тарифной политики и, как следствие, отрицательные показатели финансовых результатов. Бюджетное недофинансирование в части восстановления выпадающих доходов от оказания услуг в дотационных регионах	Финансовый	Нечистоплотность со стороны руководителей товариществ собственников жилья, управляющих компаний в использовании денежных средств; долевая ответственность собственников в товариществах собственников жилья; низкий сбор платежей за оказанные жилищно-коммунальные услуги вследствие неплатежеспособности определенных слоев населения либо целенаправленного отказа от осуществления коммунальных платежей; возникновение кредиторской задолженности перед ресурсоснабжающими организациями
Социальный	Высокая социальная значимость управления жилищным фондом, как реализация потребности социальных групп в комфортном жилье		
Юридический	Особенности объектов обслуживания в жилищно-коммунальной сфере – многоквартирные дома с частично приватизированными и сдаваемыми муниципалитетом в наем квартирами; нестыковки в Жилищном и Гражданском кодексах РФ	Юридический	Обусловлен как внешними, так и внутренними факторами. Несоответствие внутренних правовых документов организации действующим нормам законодательства; нарушение клиентами и контрагентами условий договоров
Региональный	Особенности экономического, политического и социального положения отдельных административных или географических регионов: дефицит бюджета, низкий уровень доходов населения	Производственный	Вероятность убытков или дополнительных издержек, связанных с неудовлетворительным состоянием жилищного фонда, инженерных сетей, основных фондов, низким качеством материалов и других ресурсов, что приводит к сбоям или остановке производственных процессов
Культурологический	Менталитет собственников жилых помещений	Репутационный	Угроза деловой репутации организаций жилищно-коммунального комплекса в глазах потребителей, которая может быть вызвана некорректными расчетами с потребителями, перебоями в поставке услуг
Природно-климатический	Возмещение ущерба, понесенного из-за произошедших природных катаклизмов		

функции по регулированию рисков добровольным объединением собственников, ассоциациям товариществ собственников жилья. При этом программа регулирования рисков должна строиться си-

стемно и комплексно, охватывая все нюансы возникновения рисков в системе управления жилищным фондом того или иного экономического субъекта. Должны быть сгенерированы иннова-

ционные управленческие решения, направленные на повышение эффективности функционирования предприятий жилищно-коммунального хозяйства и связанные с идентификацией рисков, их анализом, минимизацией отрицательных последствий наступление рисков событий.

В целом предполагаемые направления регулирования рисков могут быть сведены к реализации следующего комплекса мер:

1. Уменьшение неблагоприятного влияния тех или иных факторов риска на результаты оказания жилищно-коммунальных услуг. Предполагается принятие всех возможных превентивных мер:

- повышение качества планирования, организации предоставления услуг, контроль качества оказания данных услуг. Является особо важным в связи с высокой социальной значимостью жилищно-коммунальных услуг. Реализация возможна при полноценном функционировании органов контроля. Таких, как администрации муниципальных образований, отделы инспекторской службы Государственной жилищной инспекции, органы добровольной сертификации, саморегулируемые организации;
- контроль состояния основных объектов оказания услуг (в первую очередь, многоквартирного жилого фонда). Целесообразно проведение мониторинга состояния жилищного фонда, что позволит создать актуальную и полную базу данных о техническом состоянии многоквартирных домов. Для вновь принимаемых в эксплуатацию жилых домов усилить контроль качества строительства и наладки работы по гарантийным обязательствам со стороны генеральных подрядчиков строительства;
- обеспечение условий для создания и функционирования субъектов рыночного контроля. Предполагает участие управляющих компаний в саморегулируемых организациях, создание добровольных объединений собственников жилья, таких как, например, товарищество собственников жилья;
- подготовка квалифицированных кадров. Может быть реализовано в подготовке, аттестации, повышении квалификации специалистов, задействованных в жилищно-коммунальной сфере, специалистов управляющих компаний, председателей товариществ собственников жилья; организации и проведении семинаров, конференций, тренингов. Разработка и внедрение методологической базы;
- создание системы резервных фондов материальных и финансовых ресурсов. Особый интерес представляет модель конструирования базового финансового актива из денежных потоков нескольких муниципальных образований;

- внедрение «института» финансовых, экономических и правовых гарантий для основных участников управления жилищным фондом. Целесообразно рассмотреть внедрение в практику привлечения к работе по обслуживанию жилищного фонда тех управляющих компаний, которые имеют банковские гарантии возмещения убытков. Заключение тарифных соглашений, направленных на регулирование социально-трудовых и связанных с ними экономических отношений в жилищно-коммунальной сфере. Полноценное и всестороннее регулирование правоотношений между субъектами при оказании жилищно-коммунальных услуг, поскольку каждый субъект наделен как правами, так и обязанностями. Одной из таких гарантий считаю обоснованным принятие законодательного акта о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг;
- оптимизация дебиторской и кредиторской задолженности жилищно-коммунальных предприятий. Предполагает проведение разъяснительной работы среди домовладельцев, развитие системы претензионно-исковой работы, вплоть до привлечения специализированных коллекторских агентств. Начисление платы за фактически потребленные коммунальные ресурсы посредством установки индивидуальных и общедомовых приборов учета. Постановка правильной финансовой политики на предприятиях жилищно-коммунальной сферы при заключении договоров, с подрядчиками;
- выбор оптимальной стратегии поведения на рынке жилищно-коммунальных услуг предпринимательскими структурами. Может быть реализован путем создания рациональной структуры управления в сфере жилищно-коммунальных услуг, упорядочения взаимодействия управляющих организаций с органами исполнительной власти, собственниками, арендаторами и нанимателями жилья, разграничения полномочий, функций и задач по уровням и субъектам управления. Повышение экономической заинтересованности предприятий в улучшении жилищно-коммунального обслуживания населения, развитие конкурентной среды. Привлечение частных управляющих компаний путем проведения открытых конкурсов с предоставлением обоснованной тарифной политики.
- обеспечение прозрачности функционирования жилищно-коммунальных предприятий. Может быть осуществлено путем издания информационных буклетов, создания специализированных интернет-сайтов, формирования баз данных с целью оперативного и полноценного раскрытия информации о субъектах жилищно-коммунальной сферы.

2. Формирование эффективной структуры страхования в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг, за исключением нестрахуемых видов риска.

Следует отметить, что внедрение органами городских округов и муниципалитетов стратегии выявления, классификации и регулирования рисков в сфере оказания жилищно-коммунальных услуг

даст возможность повысить контроль качества оказания такого рода услуг. Это позволит обеспечить надежное и устойчивое функционирование систем жизнеобеспечения населения, социальную защиту собственников многоквартирных домов и, что немаловажно, осуществить внедрение рыночных отношений, сформировать конкуренцию среди предприятий жилищно-коммунальной сферы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Цели и задачи реформы // Российские Коммунальные системы: информационно-аналитический портал. 2012. URL: <http://www.roscomsys.ru/tasksreform.html> (дата обращения: 24.02.2012).
2. Тэпман Л.Н. Риски в экономике / под ред. В.А. Швадара. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. — 380 с.
3. Чернышов Л.Н. Управление жилищно-коммунальным хозяйством России. — М. АСВ, 2003. — 313 с.
4. Васильева Н.А. Проблемы и технология реформирования ЖКХ // Муниципальная власть. — 2004. — № 9. — С. 82–84.
5. Жилищные условия населения // Статбюллетень. — 2011. 2012. — № 09 (180). URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения: 26.02.2012).
6. Соколов Д.В. Классификация рисков, как многозадачный инструмент риск-менеджмента организаций // Электронный научный журнал «Управление экономическими системами». 2012. URL: <http://uecs.ru/uecs30-302011/item/489-2011-06-16-07-22-37> (дата обращения: 26.02.2012).

Поступила 27.02.2012 г.

УДК 316.46:17

ЭТИКА ЛИДЕРСТВА В СОВРЕМЕННОМ УПРАВЛЕНИИ

Н.В. Черепанова, Л.Р. Тухватулина

Томский политехнический университет
E-mail: cherepanova_natalia@tpu.ru

Анализируется этический аспект влияния лидера на поведение сотрудников в современной организации. Рассматриваются основные уровни влияния менеджера, отвечающие за организационную этику. Проанализированы уровни морального развития лидера и влияние национальных особенностей лидерства на деловую этику в организации.

Ключевые слова:

Этика, лидерство, современное управление, моральное развитие, моральный интеллект, этические аспекты организационного поведения.

Key words:

Ethics, leadership, contemporary management, moral development, moral intelligence, ethical aspects of organizational culture.

В современном менеджменте роль руководителя уже не сводится исключительно к основным функциям менеджмента: планированию, организации, мотивации и контролю. Современное руководство имеет не менее важные задачи: вести за собой, быть помощником для своих подчиненных, устанавливать моральные ориентиры, иными словами, быть лидером.

Существуют различные подходы к определению лидерства. Один из классических подходов к управлению указывает на принципиальные различия между руководителем (менеджером) и лидером, поскольку один из них обладает формальным влиянием на подчиненных, а второй воздействует исключительно на психологическом уровне за неимением формальных оснований власти [1]. Вместе с тем в современной литературе постепенно стирается грань различий, и теперь любого успешного руководителя принято называть лидером

[1–4]. Руководитель остается для механистических компаний, а лидер существует в компаниях, выстроенных по типу экосистемы [2. С. 16].

В данной статье мы будем придерживаться современного подхода и под лидером будем понимать *руководителя любого уровня, обладающего, помимо реализации общих функций, существенным морально-психологическим влиянием на своих подчиненных.*

Определяя составные части организационной этики ранее, мы остановились на трех главных элементах, способных влиять на этический уровень организации: лидер, сотрудник и организационная культура [5].

Главной задачей данной статьи мы видим выявление особенностей лидера как транслятора этических принципов в организации в целом, а также определение влияния национальных черт лидерства на деловую этику организации.