

**Павленков Михаил Николаевич**

доктор экономических наук,  
профессор Дзержинского филиала  
Нижегородского государственного  
университета им. Н.И. Лобачевского  
dom-hors@mail.ru

**Кемайкин Николай Константинович**

аспирант Дзержинского филиала  
Нижегородского государственного  
университета им. Н.И. Лобачевского  
dom-hors@mail.ru

**СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ  
ИНТЕРЕСЫ УЧАСТНИКОВ  
ПРОИЗВОДСТВА И ПОТРЕБЛЕНИЯ  
УСЛУГ В СФЕРЕ ЖИЛИЩНО-  
КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА**

**Аннотация:**

*С вступлением в действие в 2005 г. Жилищного Кодекса в России стал формироваться рынок жилищно-коммунальных услуг. В статье определены интересы потребителей, производителей услуг и государства в сфере жилищно-коммунального хозяйства, а также рассмотрены вопросы их соотношения.*

**Ключевые слова:**

*потребности, интересы, жилищно-коммунальное хозяйство, общее в интересах, государство.*

**Pavlenkov Mikhail Nikolaevich**

D.Phil in Economics, Professor,  
Head of the Department,  
Nizhny Novgorod State University,  
branch in Dzerzhinsky  
dom-hors@mail.ru

**Kemaykin Nikolay Konstantinovich**

PhD student,  
Nizhny Novgorod State University,  
branch in Dzerzhinsky  
dom-hors@mail.ru

**SOCIOECONOMIC  
INTERESTS OF THE PROVIDERS  
AND CONSUMERS OF  
THE HOUSING AND COMMUNAL  
SERVICES**

**Summary:**

*When the Housing Code came into operation in 2005 there started development of the market of the housing and communal services in Russia. The article defines interests of the services consumers, providers and the state in the sphere of the housing and communal services and considers their correlation.*

**Keywords:**

*needs, interests, housing and communal services, general in the interests, country.*

Рыночная экономика – это социально-экономическая система, развивающаяся на основе частной собственности и товарно-денежных отношений. Продажа товара сопровождается доставкой, гарантийным и сервисным обслуживанием и т.д. В связи с этим производство и продажа любого товара постепенно превращается в производство и продажу услуг.

Среди оказываемых услуг значительный объем занимают услуги, которые носят социально-бытовой характер или направленные на поддержание и качественное развитие условий жизни человека.

К таким видам услуг можно отнести услуги жилищно-коммунального хозяйства, так как данные услуги напрямую влияют на бытовые условия проживания каждого гражданина. Таким образом, жилищно-коммунальные услуги – одна из разновидностей социальных услуг.

Жилищно-коммунальное хозяйство – это сложная отрасль экономики, в которой сфокусированы не только технические и экономические компоненты, но также социальные и политические реалии. Участники создания услуг ЖКХ – это более десяти тысяч предприятий отрасли, 2,5 млн работников и 143 млн граждан.

Реформа жилищно-коммунального хозяйства является острой социальной проблемой, приоритетной для развития субъектов Российской Федерации. ЖКХ – это комплекс производства услуг, связанный с интересами каждого человека. Данная отрасль оказывает влияние на уровень жизни каждой семьи. Поэтому стоимость услуг и их качество являются для нас важными понятиями.

Повышение финансовой стабильности, надежности и устойчивости жилищно-коммунальных систем жизнеобеспечения, вмешательство государства в решении жилищно-коммунальных проблем граждан – системная задача, требующая неотложного решения. Проблемы отрасли напрямую касаются каждого человека. В идеале, органы муниципальной власти и жилищно-коммунальные службы муниципальных образований должны работать настолько слаженно, чтобы их деятельность не вызвала замечаний. Реформирование ЖКХ невозможно без активного участия жителей в управлении принадлежащими им на праве собственности

квартирами в многоквартирных домах, без их поддержки экономических преобразований. Таким образом, процесс производства и потребления социальных услуг представляет собой сложное взаимодействие интересов граждан, бизнеса и государства.

Для изучения экономических процессов, происходящих в сфере производства и потребления жилищно-коммунальных услуг необходимо понять:

– Интересы участников производства и потребления услуг. В данном случае мы должны понять стимулы деятельности каждого субъекта данных экономических отношений. Это позволит определить области пересечения интересов.

– Принципы взаимодействия потребителей, бизнеса и государства. Философия науки убеждает нас в обязательном анализе основания экономической науки. Экономическая наука задается принципами. Поэтому понимание принципов взаимодействия позволит понять суть происходящих экономических процессов [1].

– Влияние взаимодействия внутри отрасли на социум. Ни один отдельно взятый человек, ни организация или даже целая отрасль не сможет сама по себе найти и реализовать такой способ развития, который соответствовал бы масштабу вызовов, с которыми сегодня сталкивается человечество. Взаимодействия внутри отрасли для решения тех или иных проблем влияют на каждого отдельного игрока, так и на общество в целом. Последствия многих действий внутри большинства отраслей народного хозяйства не ограничены рамками отрасли. Они прямо или косвенно влияют и на общество. Вот почему необходимо понимать данное влияние и учитывать его при принятии решений и их реализации.

– Определить оптимальную модель взаимодействия внутри отрасли. Это модель, при которой будут наиболее полно удовлетворяться интересы всех трех субъектов взаимодействия, то есть участников производства и потребления жилищно-коммунальных услуг.

Понимание проблемы взаимодействия интересов потребителей услуг, бизнеса и государства позволит более всестороннее подойти к изучению вопросов экономики в данной отрасли и возможно поможет дать импульс к новому видению путей решения и поиска ответов на вопросы.

О важности человеческих потребностей задумывались древнегреческие и древнеримские ученые, которые достигли значительных успехов в их понимании. Некоторые из античных мыслителей, например Демокрит, считали, что человеческие потребности – есть главные побудительные и движущие силы человеческой деятельности. В результате осознания своих потребностей человек смог развить речь, ум и привычку к труду. Как следствие, человек вышел из первобытного состояния.

Гераклит высказал тезис о том, что именно условия жизни определяют потребности человека: то есть, чем больше он сдержан и умерен в удовлетворении своих потребностей, тем больше он способен к саморазвитию и совершенствованию собственных интеллектуальных способностей.

Платон первым из древнегреческих философов ввел деление потребностей на первичные и вторичные [2].

Французские материалисты XVII в. придавали большое значение потребностям, как основному источнику активности человека. Они считали, что потребности – это движущий фактор страстей человека, его воли и способности к глубокому мышлению.

Русский мыслитель Н.Г. Чернышевский считал, что развитие познавательных способностей человека невозможно без развития потребностей. В свою очередь К. Маркс в одном из своих трудов говорит о том, что человек отличается от всех остальных живых существ именно безграничностью своих потребностей и их способностью к расширению.

Чаще всего, говоря о потребности, мы имеем в виду острую необходимость в чем-либо. Человек, находясь в так называемом «потребностном» состоянии испытывает дискомфорт и его организм начинает искать причину данного состояния. Таким образом, для человека потребность – это побудительная сила к действию, к активной деятельности. До настоящего времени различные философские школы и учения так и не пришли к единому мнению о сущности потребностей. Самым распространенным мнением является признание потребности, как основной побудительной силы человеческой деятельности. Экономисты считают, что потребности человека безграничны, поскольку удовлетворяя одни потребности, человек испытывает новые.

Ученые выяснили, что большинство людей испытывают одновременно более десяти нереализованных потребностей, которые выстраиваются в подсознании человека по мере их важности. Выстроенные по мере приоритетности потребности образуют сложную иерархическую структуру. Данная структура известна нам, как «Пирамида Маслоу», названная по фамилии ученого, который впервые разделил потребности человека по значимости их удовлетворения. То есть, потребности высшего уровня возникают в подсознании человека лишь после удовлетворения потребностей более низкого уровня [3].

Согласно пирамиде А. Маслоу, потребности человека в жилищно-коммунальных услугах можно поставить на две нижних ступени: физиологические потребности и потребности в безопасности. Так как попадание на более высокий уровень пирамиды без реализации физиологических потребностей и потребностей в безопасности затруднено, то человеку очень важно удовлетворение в жилищно-коммунальных услугах.

С категорией потребности тесно связана категория интереса. Интерес – это истинная причина действий, которая стоит за мотивами, участвующими в этих действиях, индивидов и социальных групп. Интересы человека связаны с его потребностями.

Услуга превращается в интерес, когда она обладает потребительской стоимостью, то есть ей можно удовлетворить ту или иную потребность.

Можно сформулировать следующие интересы человека в процессе потребления жилищно-коммунальных услуг [4]:

– Качество. Если человек получает некачественную услугу, то его потребность становится неудовлетворенной. Потребитель заинтересован в получении максимально качественной услуги. Причем, границы качества достаточно широки и зависят от того на каком уровне потребностей согласно пирамиде А. Маслоу находится человек.

– Бесперебойность. Это свойство жилищно-коммунальной услуги также представляет интерес для потребителя. Бесперебойность можно отнести в некоторой степени и к качеству услуги. Мы можем получать очень качественные услуги, но в дискретные периоды времени, что делает физиологические потребности человека неудовлетворенными.

– Измеримость оказанной услуги. В соответствии с экономической теорией любой товар или услуга должны измеряться. Потребитель чаще всего хочет понимать объем своего потребления той или иной услуги для прогнозной оценки стоимости услуг или эффективности потребления. Поскольку плата за услуги рассчитывается исходя из объемов потребления, то измеримость услуги является одним из важнейших интересов потребителя и производителя. Важно в процессе потребления достоверно измерять объем товаров и услуг. Человек хочет платить за то, что он реально получает.

– Адекватность цены. Как мы говорили выше, потребности безграничны. Каждому набору «удовлетворений потребностей» должна соответствовать адекватная цена. Адекватная цена – это цена, при которой ожидания потребителя совпадают с полученным объемом и качеством услуги или товара. Если цена выше ожиданий потребителя за оказанные услуги, то у потребителя возникает протест и уменьшается лояльность к поставщику. Если цена ниже ожиданий потребителя, то он, скорее всего, остается довольным, но возможно это симптомы будущей проблемы.

– Оперативность предоставления услуги. Данная область интересов потребителя связана с возможностью быстро реагировать на меняющиеся потребности. Например, потребитель выехал на летний период из дома, что привело к снижению потребления коммунальных ресурсов. В данном случае возникает заинтересованность в снижении объемов потребления услуг.

– Сопутствующие товары и услуги. Речь идет о продаже товаров-комплиментов или оказании сопутствующих услуг. Например, отдельные потребители положительно относятся к возможности выполнить ремонт в квартире силами организации, которая оказывает жилищные услуги. Интерес потребителя основан на принципе «одного окна», когда максимальное количество услуг и ответов на вопросы можно получить в одном месте.

– Гарантийные обязательства. Приобретая товар или услугу, потребитель хочет верить в ее качество и надежность. Сопутствующие гарантийные обязательства позволяют усилить стимул потребления, так как передают потребителю уверенность в выборе. Потребитель заинтересован в наличии гарантийных обязательств.

– Альтернативность. Потребитель хочет иметь возможность выбора поставщика услуг.

Таким образом, выше были перечислены основные интересы потребителей жилищно-коммунальных услуг.

Экономическая теория говорит о безграничности потребностей и об ограниченности ресурсов. Если рассматривать производство жилищно-коммунальных услуг с точки зрения экономической теории, то присутствуют ограничения в использовании трех ресурсов: «труд» – рабочая сила, «земля» – ресурсы, «капитал» – средства производства. Ограниченность в ресурсах приводит к тому, что бизнес-единицы осуществляют постоянный их поиск. Они вступают в жесткое соперничество друг с другом за получение наилучших возможностей доступа к ним.

Любой бизнес принадлежит собственнику. В этой связи интересы бизнеса определяются интересами собственника (конкретного человека или группы лиц). Интересы человека связаны с его потребностями, следовательно, интересы бизнеса основываются на потребностях собственника.

Основой интересов субъектов бизнеса являются потребности, связанные с обладанием материальных и нематериальных благ, а также возможности сохранения и воспроизведения

доступа к ним [5]. Эта же основа присутствует и у субъектов бизнеса отрасли жилищно-коммунального хозяйства. Такие интересы можно назвать эгоистическими.

Наряду с частными интересами субъекты бизнеса обладают и другой группой интересов, их можно определить в качестве общественных деловых интересов.

Таким образом, можно выделить следующие группы интересов бизнес-единиц в процессе производства жилищно-коммунальных услуг:

– Частные интересы.

– Интересы в сохранении и преумножении своей собственности. Еще с древности вопросы о собственности интересовали ученых. Ученые-экономисты всегда с интересом относились к проблеме собственности. Из-за разного отношения ученых к данной проблеме в экономической теории стали формироваться основные научные школы.

У любого бизнеса есть собственники. У собственников есть потребность в материальных и нематериальных благах, поэтому увеличение объема собственности бизнес-единиц следует рассматривать в контексте увеличения благ собственника. Владельцы бизнеса для извлечения большей выгоды и пользы должны сохранять и преумножать свою собственность. Ярким примером в жилищно-коммунальном хозяйстве может служить стремление бизнеса получить в собственность государственные энергетические активы или инженерные коммуникации.

– Интересы в возмещение затрат и в получении максимальной доходности. Осуществляя свою деятельность предприятие должно решить задачу минимум и максимум. Минимум – это покрыть свои затраты на оказание услуг, а максимум – принести прибыль. Прибыль является источником развития предприятия, а также позволяет бизнесу удовлетворить потребности в материальных и нематериальных благах.

– Интересы в укреплении конкурентоспособности. Это позволяет предприятию получить преимущества в борьбе за ограниченные ресурсы. Укрепление конкурентоспособности связано с приобретением предприятием отличительных свойств, навыков, компетенций, которые позволяют иметь преимущества в отрасли по сравнению с соперниками. Если проводить аналогию с потребностями человека по теории А. Маслоу, то это стремление бизнеса, заключающееся в удовлетворении потребности в безопасности.

– Общественные интересы. Это интересы бизнеса действовать на благо общества. Природой данных интересов является то, что и собственники бизнеса, и «трудовые» ресурсы являются одновременно элементами социума и склонность людей обмениваться результатами своей деятельности. Только человек может обмениваться своими относительно ограниченными благами с другими людьми.

Общественные интересы бизнеса можно разделить на две группы:

1. Креативные интересы. Творческое начало присутствует в любой отрасли и организации. Креативные интересы возникают из двух обстоятельств. Одно из них – это необходимость постоянного обмена деятельностью между всеми бизнес-единицами. Любая организация в отдельности не может производить и воспроизводить всю совокупность благ, которые требуются ей для удовлетворения собственных потребностей. Другое обстоятельство – это необходимость созидательной деятельности. В природе встречаются не все блага, поэтому многие из них приходится производить и воспроизводить.

2. Интересы организации в долгосрочном функционировании и обеспечении безопасности бизнеса. Субъекты бизнеса не могут обеспечить собственную безопасность самостоятельно. Всем субъектам необходима эффективная система общественной безопасности. Под общественной безопасностью понимается такая организация жизнедеятельности людей в человеческом обществе, когда ни один из субъектов бизнеса не может оказывать разрушительное воздействие на общество.

В результате, можно отметить, что частные и общественные интересы бизнеса являются двумя противоположностями. Несмотря на это, они дополняют и обуславливают наличие друг друга, их нельзя сопоставлять как первичные и вторичные – они абсолютно равнозначны.

Предпринимательская деятельность – неперенный «конфликт интересов». Без бизнеса прекратится существование человека и как потребителя, и как созидателя природных и производственных благ, поэтому бизнес невозможно уничтожить. Мы вынуждены мириться с противоречием эгоистического и общественного начала в деятельности каждого из субъектов бизнеса.

Государство – это сложная организация политической власти в пределах определенной территории, которая способствует осуществлению конкретных общественных интересов.

Макиавелли в своих работах обосновал учение об интересах отдельных государств, а Джованни Ботеро и Жаном Боденом обстоятельно в XVI в. развили его больше. Герцог де Роган вывел формулу «Князья командуют народами, но князьями командуют интересы», что стало квинтэссенцией учения об интересах государства [6].

На протяжении столетий учение об интересах государств вело духовно изолированное существование. Это учение не было связано с естественно-правовым учением, господствующим на тот момент в философии и историографии. В конце XVII в. в своих трудах по истории современности Пуфендорф сформулировал принципы осмысления политических действий, опираясь на теорию о государственных интересах.

Генри Болингброку удалось отразить обзоры новой политической истории в нескольких работах под названием «Письма об изучении и пользе истории» (1735 г.). Данные тексты содержали элементы учения об интересах государства. Одной из обобщающих работ об интересах государства, стал справочник «Насущные интересы и притязания властителей Европы», написанный Руссе. В середине XVIII в. учение об интересах государства было интегрировано в философию Просвещения [7].

Применительно к процессу производства и потребления жилищно-коммунальных услуг современное государство преследует следующие интересы:

– Защита интересов потребителей. Государство выступает как основной регулятор отрасли ЖКХ. При этом осуществляет функции контроля качества услуг и регулирует вопросы ценообразования.

– Защита интересов бизнеса. В развитых современных государствах органы государственной власти нацелены на обеспечение реализации интересов бизнеса жилищно-коммунального комплекса. За это организациям коммунального комплекса приходится «содержать» органы власти путем уплаты налогов от собственной деловой деятельности.

– Стабильность при любых изменениях существующей системы власти. Лица, наделенные государственными полномочиями, стремятся остаться у власти при всех ее изменениях.

Из перечисленных выше интересов государства последний – самым главным и доминирующим.

Анализируя описанное выше, можно сказать, что каждый отдельный интерес любого из субъектов является единичным.

Рассматривая всю совокупность нужд всех участников процесса потребления и производства жилищно-коммунальных услуг, можно выделить общие интересы.

Общие интересы у потребителя и бизнеса:

– Потребители услуг и бизнес-единицы заинтересованы в поддержании в функционирующем состоянии коммунальной инфраструктуры. Это выражается через право собственности на общедомовые коммуникации и желание не ухудшать свою собственность. У бизнес-единицы инженерные коммуникации выполняют роль средства производства, которое тоже должно быть технически исправным. Таким образом, интерес потребителя в качестве услуги по обслуживанию коммуникации совпадает с интересом бизнеса в получении доходности.

– Другой пример общих интересов потребителя и бизнеса, это интерес потребителя в гарантийных обязательствах и интерес бизнеса в долговременности функционирования.

Общие интересы у потребителя и государства:

– Все интересы потребителей совпадают с интересом государства защищать интересы потребителей.

– Социальная защита. Отдельные потребители нуждаются в государственной поддержке и социальной защите и государство заинтересовано поддержать данную часть потребителей.

Общие интересы у бизнеса и государства:

– Все частные интересы бизнеса, связанные с развитием, совпадают с интересами государства по защите интересов бизнеса. Развитие бизнеса приводит к большей наполняемости налоговыми поступлениями бюджета, что дает возможность решать государственные задачи.

Общественные креативные интересы бизнеса совпадают с интересами государства по его защите. Созидательная деятельность приводит к инновациям и развитию экономики государства.

Общее среди всех участников процесса производства и потребления жилищно-коммунальных услуг – это интерес в развитие общества в целом.

Можно сказать, что «особенное» является промежуточной категорией между единичным и общим. Особенное – это и общее, но не предельно общее в данной системе материальных тел, их отношений и т.д. Особенное – это и единичное, но не предельное единичное.

Особенное в интересах является наличие противоположностей. Например, потребителя интересует низкая цена, а производителя интересует высокая цена. Государство заинтересовано в увеличении налогов, а бизнес в получении большей прибыли и т.д.

Понимание интересов всех участников производства и потребления услуг позволяет лучше понимать экономические процессы, происходящие в сфере производства и потребления жилищно-коммунальных услуг, появляется возможность определить принципы взаимодействия.

### **Ссылки:**

1. Канке В.А. Философия экономической науки: учеб. пособие. М., 2009. 384 с.
2. Ершов П.М. Потребности человека. М., 1990. 364 с.
3. Маслоу А.Г. Мотивация и личность. СПб., 2007.
4. Хаирова С.М., Гребенюк Д.С. Процессно-ориентированное управление жилищно-коммунальными услугами // Вестник Самарского государственного экономического университета. 2011. № 3. С. 86–90.
5. Джим Р. Философия бизнеса. М., 2010. 334 с.
6. Фуко М. Политическая технология индивидов. М., 2002.
7. Вольтер. Философские сочинения. М., 1988. С. 468–471.

### **References:**

1. Kanke, VA 2009, *The philosophy of economics*, Moscow, 384 pp.
2. Ershov, PM 1990, *Human needs*, Moscow, 364 pp.
3. Maslow, AG 2007, *Motivation and personality*, St. Petersburg.
4. Khairova, SM & Grebenyuk, DS 2011, 'Process-oriented management of housing and communal services', *Bulletin of the Samara State University of Economics*, no. 3, pp. 86-90.
5. Jim, R 2010, *The business philosophy*, Moscow, 334 pp.
6. Foucault, M 2002, *The political technology of individuals*, Moscow.
7. Voltaire 1988, *Philosophical writings*, Moscow, pp. 468-471.