

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kurovaya-rabota/379641>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Менеджмент

Введение 3

Глава 1 Услуги жилищно-коммунальных услуг в рыночной экономике: сущность, особенности 5

1.1 Жилищно-коммунальное хозяйство как система и естественная монополия 5

1.2 Особенности формирования цены услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства 8

Глава 2 Проблемы сферы ЖКХ и способы их разрешения 12

2.1 Финансово-экономические проблемы сферы ЖКХ современной России, способы их решения 12

2.2 Проблемы качества деятельности жилищно-коммунального хозяйства 17

2.3 Зарубежная практика в решении проблем предоставления качества услуг ЖКХ России 21

Заключение 26

Список используемой литературы 28

Введение

Жилищно-коммунальное хозяйство (далее – ЖКХ) является важнейшей системой обеспечения жизни и безопасности населения. В последнее время, вопросы, связанные с функционированием жилищно-коммунального хозяйства, стали предметом повышенного внимания к нему. В дополнение к этому наблюдается ухудшение как технического, так и финансового состояния этого многоотраслевого комплекса. ЖКХ является основной системообразующей составляющей организации хозяйственного комплекса любого современного населенного пункта, начиная от села, заканчивая регионом в целом.

Деятельность предприятий жилищно-коммунального хозяйства является социально-значимой, так как она связана с созданием благоприятных условий жизни граждан в населенных пунктах, обеспечением их коммунальными услугами надлежащего качества, предоставляемыми своевременно и без перерывов. Целью данной работы является рассмотрение вопроса реализации жилищно-коммунальных услуг в рыночной экономике.

Задачи:

- рассмотреть жилищно-коммунальное хозяйство как систему и естественную монополию;
- изучить особенности формирования цены услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства;
- описать финансово-экономические проблемы сферы ЖКХ современной России, способы их решения;
- изучить проблемы качества деятельности жилищно-коммунального хозяйства;
- рассмотреть зарубежную практику в решении проблем предоставления качества услуг ЖКХ России.

Объект исследования – ЖКХ-услуги в рыночной экономике.

Предмет исследования – проблемы качества деятельности жилищно-коммунального хозяйства.

Глава 1 Услуги жилищно-коммунальных услуг в рыночной экономике: сущность, особенности

1.1 Жилищно-коммунальное хозяйство как система и естественная монополия

Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) принято рассматривать как целостную систему, однако, это две самостоятельные подсистемы, имеющие свои особенности:

- 1) жилищное хозяйство подразумевает общее содержание и эксплуатацию в надлежащем состоянии жилищного фонда;
- 2) коммунальное хозяйство отвечает за предоставление услуг тепло-, электро-, газо-, водоснабжения и водоотведения.

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9001:2015 «качество продукции и услуг организации определяется способностью удовлетворять потребителей и преднамеренным или непреднамеренным влиянием на соответствующие заинтересованные стороны. Качество продукции и услуг включает, не только выполнение функций в соответствии с назначением и их характеристики, но также воспринимаемую ценность и выгоду для потребителя».

Вместе с тем терминологические требования ISO 9001 рассматривают качество ЖКУ как интегральную

характеристику, обращающую способность совокупности характеристик системы ЖКХ выполнять требования, соответствующие потребностям заказчиков данных услуг, а также и других заинтересованных сторон.

Особенность жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ) состоит в том, что их качество в зависимости от вида и содержания может определяться следующими факторами:

- 1) местом, где их оказывают (географическое расположение, климатические условия, населенный пункт);
- 2) уровнем предприятия сервиса, предоставляющего ЖКУ;
- 3) используемыми материальными средствами;
- 4) характером взаимоотношений персонала предприятия сервиса с заказчиком;
- 5) продолжительностью обслуживания.

Жилищные услуги - это услуги по содержанию и управлению многоквартирным домом (уборка помещений и придомовой территории, вывоз мусора и т.п.).

Коммунальные услуги – это предоставление ресурсов для их потребления (газ, вода, электричество и т.д.).

На сегодняшний день между современной системой ЖКХ имеется ряд противоречий, не соответствующих требованиям рыночной экономики, что выражается в экономической незаинтересованности предприятий сферы ЖКХ в повышении качества предоставляемых услуг на основании поступающих запросов потребителей. Важно отметить, что при выполнении данных услуг не создается новый, ранее не существовавший продукт, а изменяется качество уже имеющегося.

Жилищно-коммунальное хозяйство как отрасль ЖКХ в России относится к категории естественных монополий. В последние годы отмечается ухудшение состояния конкурентной среды в данной отрасли, что существенно влияет как на оказание услуг конечным потребителям, так и препятствует модернизационным процессам и обновлению основных фондов в самих организациях.

Естественная монополия в рамках экономической теории определяется как одна распространенных рыночных структур, характеризующихся несовершенством конкурентных процессов.

Фактически, у потенциального потребителя отсутствует альтернативный выбор продукции вследствие ее уникальности, а условия поставщика такой продукции являются определяющими в сделке.

Исходя из того, что в рыночных условиях действует, как правило, только одна фирма, определяющая динамику всей отрасли, можно говорить о том, что монополисты обладают полной информацией, поскольку производителю такой продукции известны цены, объем производства, такой производитель может с большой точностью отслеживать динамику продаж, что создает для монопольных компаний очень выгодную ситуацию для получения сверхприбылей, что значительно влияет на выбираемую линию поведения.

Согласно данным Министерства строительства и жилищно-коммунального хозяйства, сфера ЖКХ по результатам опроса россиян занимает первое место в рейтинге национальных проблем на протяжении практически 8 лет. Однако несколько лет назад ситуация в коммунальной сфере начала меняться, но, тем не менее, вопрос высоких цен и роста тарифов на жилищно-коммунальные услуги все еще остается в первой десятке проблем для населения.

Как отмечается в отчете Национального центра общественного контроля «ЖКХ контроль», по итогам 2020 г. ситуация существенно не изменилась, а среди проблем в сфере ЖКХ вопрос тарифного регулирования является вторым по значимости для российских граждан. Особенно ситуация обострилась в период пандемии, в связи с изменениями условий, в которые были поставлены граждане и бизнес. Именно в 2020 г. вопрос формирования тарифов уступил ведущее место среди проблем некачественному процессу содержания многоквартирных домов и общего имущества дома.

Нормативно-правовые акты

- 1) ГОСТ Р ИСО 9001-2015. НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ. СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА// <https://docs.cntd.ru/document/1200124394> (дата обращения 12.10.2023)
- 2) Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ)// https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/ (дата обращения 12.10.2023)
- 3) Федеральный закон "О внесении изменений в Жилищный кодекс Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации" от 29.06.2015 N 176-ФЗ (последняя редакция)// https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_181820/ (дата обращения 12.10.2023)

Статьи, монографии, учебники

- 4) Борисова Н.И., Моисеенко Е.С. Региональные аспекты эффективности развития жилищно-коммунального

хозяйства и качества предоставляемых услуг//АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ экономики и менеджмента. 2022. № 2. С. 22-25

5) Булатова В.Б., Сергеева М.Е. Сфера жилищно-коммунального хозяйства современной России: финансово-экономические проблемы и пути их решения//ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА. Материалы Национальной научно-практической конференции, посвященной 60-летию ВСГУТУ. Улан-Удэ, 2022. С. 48-50

6) Гришкова Н.С. Государственное регулирование развития сферы жилищно-коммунальных услуг в системе стейкхолдер-менеджмента (на примере Республики Адыгея): автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05. 2018. Симферополь.

7) Графов А.А. Направления совершенствования жилищно-коммунального хозяйства на основе инноваций // Экономика и управление. – 2019. – №2. – С. 21–23.

8) Елизарова Е. С. Особенности оказания услуг ЖКХ в условиях естественных монополий//УПРАВЛЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКИМИ СИСТЕМАМИ. Материалы XV Международной научно-практической конференции. Ответственный редактор О.А. Баранова. Чита, 2021. С. 21-25

9) Кильдюшевский М.В., Родионов Е.В. Развитие жилищно-коммунального хозяйства в интересах повышения качества жизни. В сборнике: Общество и экономическая мысль в XXI в.: Пути развития и Актуальные проблемы современной науки и практики инновации. Материалы VII Международной научно-практической конференции. Редакционная коллегия: А.М. Сысоев, Е.Д. Соломатина, Е.И. Макаров, К.К. Полянский, Д.Н. Нечаев. 2019. С. 902-906

10) Киселева О. В., Милёшкина М. В. Экономическая безопасность организаций сферы ЖКХ: проблемы, пути решения //Современные технологии в науке и образовании-СТНО-2021. – 2021. – С. 228-233.

11) Колотова С.С. Особенности калькулирования и формирования тарифов в сфере жилищно-коммунального хозяйства// Актуальные проблемы социально-экономической статистики и цифровизации экономических расчетов: Сборник научных статей / ред. кол. – И.Е. Мизиковский, Т.В. Савицкая, Э.С. Дружиловская. – Н. Новгород: ННГУ им. Н.И. Лобачевского, 2023. С. 285-290

12) Кранина А.Д. Современные проблемы обеспечения качества услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства//ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКИМИ СТРУКТУРАМИ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ. Сборник научных трудов II Международной научно-практической конференции. Под общей редакцией В.А. Мордовца. Санкт-Петербург, 2023. С. 102-106

13) Нейштадт М.Л., Родионов Е.В. Особенности калькулирования и формирования цены услуг в сфере жилищно-коммунального хозяйства//ВЕСТНИК МОСКОВСКОГО ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКОГО ИНСТИТУТА. 2021. № 2. С. 196-210

14) Отчет о деятельности некоммерческого партнерства «Национальный центр общественного контроля в сфере ЖКХ “ЖКХ КОНТРОЛЬ” 2020 года». URL: http://gkhkontrol.ru/wp-content/uploads/2021/05/GKHKontrol_Summary_report_2020.pdf (дата обращения: 12.10.2023).

15) Родионов Е.В., Провоторова О.В. Понятие и виды материальных издержек производства в составе себестоимости продукции. В сборнике: Исследовательский потенциал гуманитарно-экономических наук в современном вузе. Межвузовский сборник научных трудов. Научный редактор И.В. Винокурова. 2019. С. 31-37.

16) Сухарев А.Н., Голубев А.А., Карасева Л.А. О финансовом положении и финансовых результатах деятельности управляющих компаний жилищно-коммунального хозяйства в современной России. Финансы и кредит. 2018. Т. 24, № 8. С. 1799-1813 гг.

17) Федорова С.В. Роль маркетинга взаимоотношений в продвижении умных технологий на рынке услуг жилищно-коммунального хозяйства // Вестник Волгоградского государственного университета. Экономика. 2020. Т. 22, №. 2. С. 161–170.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/379641>