

Маркетингові ризики та способи їх зниження у житлово-комунальному господарстві

У роботі визначено та проаналізовано маркетингові ризики, що спричинені діями факторів макро- та мікросередовища житлово-комунального господарства, виявлено причини та наслідки їх прояву, а також запропоновано методи їх зниження або компенсації.

Актуальність теми. Гострота проблем, що накопичилися в житлово-комунальному господарстві (ЖКГ), призвела до необхідності реформування цього сектору економіки. З 1989 року реформа проходить повільно і неефективно, тобто реально не відбувається покращання ситуації щодо виробництва та споживання житлово-комунальних послуг як в частині надання населенню якісних послуг, так і оплати житлово-комунальних послуг за оптимальними цінами і тарифами.

Поруч з ринком товарів народного споживання ринок нафтопродуктів, ринок енергоносіїв та ринок комунальних послуг є фундаментальним підґрунтям народногосподарського комплексу і розвитку суспільства. Негативні тенденції на цих ринках відчуває на собі кожна галузь народного господарства України і, як наслідок, кожний громадянин держави. Після вартості продуктів харчування житлово-комунальні послуги займають друге місце в структурі витрат більшості громадян України. У зв'язку з цим реформування ЖКГ є однією з найбільш актуальних проблем, тому що вона стосується інтересів як населення, так і всього народного господарства України.

Одним з напрямків підвищення ефективності функціонування житлово-комунального сектору економіки є впровадження маркетингових досліджень, а саме аналіз маркетингових ризиків в кожній підгалузі ЖКГ. Проблеми, присвячені дослідженню оцінки ризиків в ЖКГ, розглядалися в працях таких українських вчених, як Мельник І.Г., Свентух А.О., Полуянов В.П., Лагутін В., Міщенко С. та ін.

Мета і завдання дослідження. Метою дослідження є визначення та аналіз маркетингових ризиків в житлово-комунальному господарстві, що дозволяє враховувати багатосторонність прояву негативних наслідків різного роду ризиків, а також вирішувати завдання, пов'язані зі створенням ефективних методів зниження.

Для реалізації поставленої мети в роботі ставилися та вирішувалися такі завдання, що визначають її наукову новизну:

- 1) визначено сутність маркетингових ризиків, які спричинені діями факторів на макро- та мікрорівнях в житлово-комунальному господарстві;
- 2) проаналізовано об'єктивні та суб'єктивні фактори та причини виникнення ризиків ЖКГ;
- 3) визначено наслідки маркетингових ризиків для житлово-комунального

Біловодська Олена Анатоліївна, кандидат економічних наук, доцент кафедри маркетингу Сумського державного університету; Солдаєва Євгенія Сергіївна, студентка 3-го курсу факультету економіки та менеджменту Сумського державного університету.

© О.А. Біловодська, Є.С. Солдаєва, 2006

господарства;

4) запропоновано способи зниження ризиків.

Результати дослідження. У табл. 1 відображено вплив маркетингових ризиків у кожній з галузей ЖКГ. Так, ризики ЖКГ поділяються на об'єктивні (зовнішні) та суб'єктивні (внутрішні) [2].

До *об'єктивних (зовнішніх) ризиків, що спричинені діями факторів на макrorівні* в житлово-комунальному господарстві, можна віднести:

1) *політико-правові ризики* – загрози втрат (виникнення збитків, скорочення розмірів прибутку або перевищення фактичних витрат над запланованими), що є наслідком державної політики у галузі ЖКГ. Держава не забезпечує ЖК підприємствам у повному обсягу компенсації з бюджету різниці між встановленими цінами і тарифами і фактичною вартістю послуг, що негативно позначається на їх фінансовому становищі та якості робіт і послуг.

Основні *причини їх виникнення* обумовлені [3]:

1) змінами політичної обстановки, яка несприятливо впливає на результати діяльності господарства. Незважаючи на зростання показників обсягів послуг, стан ЖКГ стає з кожним роком усе гірше і гірше: щорічно збільшуються збитки комунальних підприємств разом з боргами населення. 59% усього житлового фонду в країні побудоване до 1970 р. Кожен другий будинок має потребу в капітальному ремонті, третина всіх каналізаційних і водогінних мереж у жахливому стані. Причому це усереднені показники по Україні: у райцентрах ситуація в комунальному господарстві набагато гірше, кількість мереж в аварійному стані досягає іноді 90%;

2) обмеженням реформування ЖКГ розробкою і прийняттям різних програм, які не вирішують реальних проблем. У першу чергу мова йде про закони України "Про загальнодержавну програму реформування і розвитку житлово-комунального господарства на 2004-2010 роки" і "Про житлово-комунальні послуги". Що ж стосується бюджетних асигнувань, то їх вистачає тільки щоб "залатати діри". Так, наприклад, переважна частина (70%) житла побудована до семидесятих років, понад 20% житлових будинків є старими та знаходяться в аварійному стані, фактичні ж асигнування з місцевих бюджетів на їх капітальний ремонт не перевищують 16% від потреби;

3) циклічним характером підвищення активності місцевої влади з реформування ЖКГ, якій держава делегувала більшість фінансових і регуляторних обов'язків. На жаль, про житлово-комунальне господарство (ЖКГ) згадують лише у двох випадках: перед початком опалювального сезону та при аварійних ситуаціях у міських мережах. Але разом з цим головна проблема місцевої влади полягає у відсутності грошей: у них обмежені фінансові можливості та й на зовнішні запозичення розраховувати не доводиться;

4) побудовою неефективної багаторівневої системи управління житлово-комунальним господарством, яка поглинає кошти платників без поліпшення якості послуг, що надаються;

5) незаконною забудовою прибудинкових територій;

6) нестачею коштів, які виділяються державою на здійснення заходів для недопущення аварій і техногенних катастроф. Загальні інвестиції за рахунок усіх джерел у розвиток та на утримання житлово-комунального господарства протягом останніх років становлять близько 1,0 млрд грн, з них лише половина – інвестиції (видатки) з місцевих бюджетів. Загальна ж потреба в інвестиціях у житлово-комунальну сферу, за даними Держжитлокомунгоспу, складає понад 34 млрд грн.

Таблиця 1 – Аналіз прояву маркетингових ризиків в підгалузях ЖКГ

| Вид ризику | Галузі житлово-комунального господарства | | | | | | | | |
|---|--|----------------|----------------|-------------------------|-------------------|-----------------|----------------|------------------------------|-------------------|
| | Житловий фонд | Водопостачання | Водовідведення | Тверді побутові відходи | Енергопостачання | | | Загально-міський благоустрій | Міський транспорт |
| | | | | | електропостачання | теплопостачання | газопостачання | | |
| <i>ОБ'ЄКТИВНІ (ЗОВНІШНІ) РИЗИКИ</i> | | | | | | | | | |
| 1. Ризики, спричинені діями факторів на макрорівні: | | | | | | | | | |
| 1.1. Політико-правовий | ++ | + | + | + | ++ | ++ | ++ | ++ | + |
| 1.2. Економічний | ++ | + | + | + | ++ | ++ | ++ | ++ | ++ |
| 1.3. Соціально-демографічний | + | + | ± | ± | + | + | + | ± | ± |
| 1.4. Екологічний | + | + | ++ | ++ | + | + | + | + | ++ |
| 2. Ризики, спричинені діями факторів на мікрорівні | | | | | | | | | |
| 2.1. Конкурентний | ++ | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 2.2. Постачальницький | + | + | ± | ± | + | + | + | ± | + |
| 2.3. Споживацький | ++ | ± | - | + | + | + | + | + | ++ |
| 2.4. Контактний | + | + | ± | ± | + | + | + | + | + |
| 2.5. Торговельно-збутовий | + | ± | ± | + | + | + | + | + | + |
| <i>СУБ'ЄКТИВНІ (ВНУТРІШНІ) РИЗИКИ</i> | | | | | | | | | |
| 3. Технічний | ++ | ++ | ++ | + | + | ++ | ++ | ++ | ++ |
| 4. Ризики ринкових досліджень: | | | | | | | | | |
| 4.1. Вибору напрямків дослідження ринку | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 4.2. Збору маркетингової інформації | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 4.3. Аналізу маркетингової інформації | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 4.4. Інтерпретації інформації | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 5. Ризики стратегічних рішень: | | | | | | | | | |
| 5.1. Вибору місії і цілей | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 5.2. Вибору напрямку розвитку | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 6. Ризики комплексу маркетингу: | | | | | | | | | |
| 6.1. Ціновий | ++ | ++ | + | + | ++ | ++ | + | + | + |
| 6.2. Товарний | ++ | ++ | + | + | ++ | ++ | + | + | + |
| 6.3. Збутовий | + | + | + | + | + | + | + | + | + |
| 6.4. Комунікаційний | + | + | + | + | + | + | + | + | + |

„++” – сильний прояв ризиків; „+” – достатньо відчутний прояв ризиків; „±” – слабкий прояв ризиків; „-” – відсутній прояв ризиків

У переважній більшості міст та селищ (окрім великих міст) бюджетні видатки, що передбачаються на зовнішнє освітлення вулиць та їх озеленення, складають мізерні суми. У 2003 році видатки з місцевих бюджетів на ці цілі в цілому по країні становили лише 52 млн грн;

7) створенням державою політики, яка створює не вигідні умови для вкладення недержавного капіталу в цей сектор, та ін.;

2) *економічні ризики* – загрози втрат, пов'язані із загальними змінами в економіці, які практично непрямо контролюють окремі об'єкти економічної діяльності. До них входять (стосовно ЖКГ) [6]:

- ризик виникнення економічних збитків внаслідок зміни кон'юнктури ринку нерухомості;
- ризик виникнення додаткових витрат, пов'язаних із забезпеченням населення питною водою;
- ризик пошкодження або руйнування майна;
- ризик втрат від простою водо-, газо-, енергопостачальних підприємств;
- ризик втрат від заборгованості населення з оплати житлово-комунальних послуг;
- ризик зростання витрат паливно-енергетичних ресурсів;
- ризик втрат сировинних ресурсів та ін.

Причинами ризику втрат від заборгованості населення з оплати житлово-комунальних послуг є: жорстке утримання державою тарифів на послуги на найнижчому рівні при повній залежності житлово-комунальних підприємств від цінового диктату підприємств – постачальників, брак бюджетних коштів (дотації) для покриття зростаючої різниці між вартістю послуг і тарифами для населення, соціальна незахищеність значної частини громадян і неможливість оплати ними дедалі більшої вартості комунальних витрат (табл. 2).

3) *соціально-демографічні ризики* – втрати від невідповідності планових заходів потребам споживачів, що призводять до фізичної або матеріальної шкоди населення. Наприклад, у водопостачанні ще і досі використовують азбестоцементові труби, а азбест вважається канцерогенною речовиною і дуже негативно впливає на людину. Крім того, значна частина водопровідної мережі піддається корозії та заростанням внутрішніх поверхонь трубопроводів так, що при транспортуванні якість води знижується;

4) *екологічні ризики* – це загрози втрати ресурсів суб'єктів господарювання внаслідок їхнього деструктивного впливу на навколишнє середовище. До нього відносять:

- ризик забруднення атмосферного повітря;
- ризик забруднення водних об'єктів;
- ризик забруднення ґрунтів.

Вплив комунального господарства (КГ) на екологію найнегативніший. Причиною є перш за все вилучення великої кількості природних вод (поверхневих і підземних) для цілей господарського, питного та промислового водопостачання; скидом у водні об'єкти неочищених чи недостатньо очищених стічних вод, а також поверхневих стоків з урбанізованих територій. Значно забруднюють атмосферу котельні централізованих систем теплопостачання. Служби ЖКГ, що займаються вивезенням побутових відходів, збільшують площі звалищ (організованих і неорганізованих).

У комунальній енергетиці використовуються низькосортні види палива, незважаючи на розміщення котельних КГ в густонаселеній місцевості. Сумарний викид ними

забруднюючих речовин в атмосферу щорічно зростає. Це пояснюється тим, що існуючі котельні найчастіше малопотужні і не мають установок для очищення газів. Окрім того, нестача коштів впливає на купівлю палива, через що деякі регіони перейшли на спалювання місцевого палива, в тому числі високозольного вугілля.

Таблиця 2 – Собівартість і тарифи на комунальні послуги в середньому по Україні за 2000-2005 рр., грн.

| Показник | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 |
|---|-------|-------|--------|--------|--------|--------|
| Водопостачання | | | | | | |
| Собівартість 1 куб. м | 0,49 | 0,55 | 0,60 | 0,70 | 0,78 | 0,90 |
| Тариф для населення за 1 куб. м | 0,46 | 0,51 | 0,55 | 0,65 | 0,72 | 0,77 |
| Тариф для бюджетних організацій за 1 куб. м | 0,91 | 1,04 | 1,25 | 1,55 | 1,65 | 1,83 |
| Тариф для інших споживачів за 1 куб. м | 1,17 | 1,38 | 1,56 | 1,90 | 1,95 | 1,98 |
| Водовідведення | | | | | | |
| Собівартість 1 куб. м | 0,27 | 0,32 | 0,37 | 0,45 | 0,48 | 0,55 |
| Тариф для населення за 1 куб. м | 0,31 | 0,34 | 0,40 | 0,44 | 0,50 | 0,53 |
| Тариф для бюджетних організацій за 1 куб. м | 0,65 | 0,70 | 0,84 | 1,11 | 1,25 | 1,34 |
| Тариф для інших споживачів за 1 куб. м | 0,73 | 0,86 | 1,03 | 1,34 | 1,48 | 1,60 |
| Опалення | | | | | | |
| Собівартість 1 Гкал | 61,42 | 65,78 | 66,55 | 65,95 | 67,85 | 69,47 |
| Тариф для населення за 1 Гкал | 59,17 | 61,80 | 63,22 | 64,17 | 66,03 | 68,25 |
| Тариф для бюджетних організацій за 1 Гкал | 86,12 | 92,37 | 96,25 | 102,62 | 106,45 | 110,80 |
| Тариф для інших споживачів за 1 Гкал | 89,81 | 96,68 | 102,19 | 109,13 | 112,23 | 114,56 |

Один з ефективних факторів оздоровлення – зелені насадження, але в більшості міст вони мають вік 40 років і їх санітарно-гігієнічні якості незадовільні. До того ж спостерігається тенденція скорочення площ озеленення [1].

Екологічне нормування в містобудуванні недосконале і часто порушується з суто місцевих міркувань або задля економії коштів. Розташування житлових кварталів таке, що не забезпечує достатньої вентиляції або, навпаки, створює постійні протяги. Відсутність медико-екологічного контролю при спорудженні житлових та виробничих приміщень веде до появи все більшої кількості "хворих" будинків. Люди, які мешкають у них, скаржаться на постійну втомленість, дратівливість, депресію. Як правило, "хвороба" будинку пов'язана з виділенням з будівельних матеріалів шкідливих речовин.

Зовнішні ризики, спричинені діями факторів на мікрорівні, в ЖКГ містять:

1) *конкурентні ризики*, пов'язані з діями конкурентів. У даному випадку мова йде про конкуренцію у ЖКГ на рівні форм власності: комунальні підприємства, засновані на власності територіальних громад; комунальні підприємства, засновані на спільній власності кількох територіальних громад; спільні підприємства зі змішаною формою

власності; приватні підприємства. Так, на 2004 рік в Україні налічувалося 350 приватних комунальних підприємств, 560 фірм, які займаються благоустроєм території.

На рівні послуг в ЖКГ існування конкуренції неможливе. Адже хаотичне запровадження децентралізованих джерел тепла (води, газу, світла) часто, з одного боку, вирішує проблему із забезпеченням конкретного будинку, з іншого – знижує завантаження централізованих джерел та підвищує середню собівартість надаваних послуг загалом по місту. Внаслідок цього кінцевий споживач через тарифи на комунальні послуги буде утримувати надзвичайно дорогі надлишкові потужності джерел постачання. Конкуренція у ЖКГ неможлива ще й тому, що у пересічного споживача відсутня свобода вибору постачальника, якщо враховувати, що, наприклад, ТЕЦ чи міськводоканал – це локальні природні монополії. Навпаки, ринок ЖКГ призведе до того, що виробник та постачальник будуть звільнені з-під державного контролю і можуть бути зацікавлені у підвищенні тарифів та нав'язуванні споживачу послуг навіть тоді, коли потреби в ньому немає (наприклад, тепла влітку) [6];

2) *постачальницькі ризики*, пов'язані з порушенням умов постачання вихідних сировини і матеріалів. Рівень таких ризиків досить високий для таких галузей ЖКГ, як водо-, тепло- та енергопостачання, загальноміський благоустрій та міський транспорт. Неналежне виконання партнерами угод і домовленостей, їх неплатоспроможність, яку неможливо спрогнозувати, є основними причинами постачальницьких ризиків;

3) *споживацькі ризики*, пов'язані зі змінами смаків і уподобань споживачів. Так, наприклад, при купівлі квартири значним стимулом є велика кухня, чого не можуть запропонувати будинки 70-х років;

4) *контактні ризики*, пов'язані з погіршенням відносин із представниками контактних аудиторій (кредитно-фінансових установ, органів державної та місцевої влад, засобами масової інформації, громадськими організаціями тощо). Наприклад, за останні 13 років ніхто не інвестував кошти в ремонт будинків. Житловий фонд старий, і брати його на обслуговування ризиковано. Відповідно до нормативно-законодавчої бази житловий фонд повинен передаватися на комунальний баланс районної ради. Але навіть вони його не приймають, доки не буде зроблений ремонт, не те щоб приватні підприємства;

5) *торговельно-збутові ризики*, пов'язані з діями торговельних та збутових посередників, якими, безпосередньо, є житлово-комунальні підприємства.

Суб'єктивні (внутрішні) ризики у житлово-комунальному господарстві містять:

1) *технічні ризики*, що визначаються ступенем організації виробництва і складаються з технічних катастроф, які спричиняють значний збиток природі, людям, виробництву. До технічних ризиків відносять:

- втрати внаслідок від'ємних результатів науково – технічних робіт;
- втрати в результаті недосягнення запланованих технічних параметрів в ході конструкторських і технічних розробок;
- втрати в результаті низьких технологічних можливостей і неможливості вирішення нових проблем, що виникають;
- втрати в результаті збоїв і помилок обладнання.

Наприклад, кількість аварій трубопровідних мереж становить від 1 до 4 на один кілометр щороку, що у 5 разів перевищує аналогічні показники у Європі. В одних областях труби лопаються через зношеність, в інших – ще й через відключення тепла. За таких умов цілком реальною вбачається масштабна інфраструктурна криза, пов'язана з аваріями на об'єктах ЖКГ;

2) *ризик вибору напрямків досліджень ринку* – виникають у випадку помилок при виборі напрямків ринкових досліджень. Оскільки такі дослідження ЖК підприємствами проводяться дуже рідко і не достатньо ретельно (під впливом ризику знаходяться всі галузі), то рішення, прийняті на основі отриманої інформації, можуть не відповідати реаліям ринку;

3) *ризик збору маркетингової інформації* – виникають внаслідок рішень, прийнятих на основі неповної, неточної або суперечливої інформації, яка зібрана у ході ринкових досліджень. В ЖКГ майже не проводяться опитування споживачів, не враховуються смаки, бажання та пропозиції при реформуванні або реструктуризації ЖКГ;

4) *ризик аналізу маркетингової інформації* – виникають як наслідок вибору неадекватних методів аналізу маркетингової інформації. Цей ризик проявляється у всіх підгалузях ЖКГ, оскільки для аналізу використовуються застарілі або неточні методи;

5) *ризик інтерпретації інформації* – виникають при неадекватній чи необ'єктивній інтерпретації результатів аналізу інформації. Наприклад, у 2003 р. в Одесі чиновники спробували ліквідувати всі ЖЕКи, передавши їх повноваження приватним компаніям. Для стимулювання інвесторів місцеві влади майже вдвічі підняли тарифи на комунальні послуги. Результати виявилися плачевними: пройшли акції протесту, довелося втрутитися антимонопольному комітетові, і у кінцевому підсумку деякі приватні підприємства відмовилися займатися невдячною справою;

6) *ризик вибору місії і цілей підприємства* – при змінах зовнішнього середовища доведеться переглядати занадто широку місію підприємства, що викличе ускладнення при формулюванні цілей;

7) *ризик вибору напрямків розвитку* – обумовлені можливими помилками і недоліками при обґрунтуванні напрямків розвитку підприємства, а також стратегій розвитку. Наприклад, комунальні служби, що оберігають свою монополію в галузі відходів, не можуть забезпечити впровадження сучасних технологій збору, сортування і переробки сміття, що передбачає залучення великих інвестицій. Щорічно у містах країни утворюється понад 40 млн м³ побутових відходів, 90% сміття складається на 656 санкціонованих звалищах загальною площею 2,6 тис га і тисячах несанкціонованих звалищ, а від переробки вторинної сировини з комунальних відходів міста з населенням не менше 200 тис чол. можна заробити понад 550 млн грн [4];

8) *товарні ризики* – пов'язані із прорахунками і недоліками при наданні ЖК послуг. Наприклад, ціна за водопостачання не відповідає якості питної води. Якість практично всіх поверхневих джерел, що використовуються для питних цілей, не відповідає нормативам. Тому близько половини населення п'є воду, яка не відповідає вимогам екологічних стандартів і санітарії. Стан погіршується тим, що значна частина водопровідної мережі піддається корозії та заростанням внутрішніх поверхонь трубопроводів так, що при транспортуванні якість води знижується.

Системи енергопостачання застарілі і відповідають нормам, ціни за надання цієї послуги зростають майже у кожному кварталі, а право установлювати тарифи передано місцевим органам влади, які їх переглядають, в кращому випадку, один раз в 2–3 роки;

9) *цінові ризики* – пов'язані з недоліками при формуванні ціни і розробленні цінових стратегій. Майже в усіх областях тарифи на комунальні послуги нижче, ніж рівень витрат на їх отримання і надання. В середньому по Україні тарифи за надання послуг покривають витрати лише на 70-80%, а в Криму – на 30%. Як наслідок, майже всі підприємства збиткові. Теоретично підприємства ЖКГ повинні отримувати компенсації за цю несумісність, але в реальності вони її не отримують. Крім того, дуже часто

споживачі не спроможні розрахуватися за надані послуги, і підприємства ЖКГ ніяк не можуть на них вплинути;

10) *збутові ризики* – пов'язані з помилками при формуванні системи збуту. Внаслідок багатьох об'єктивних і суб'єктивних причин підприємства ЖКГ не можуть забезпечити необхідну якість послуг, а населення, з повним на те моральним правом, відмовляється платити за послуги при їх низькому якісному рівні. Наприклад, громадяни, які мешкають в будинках, що взагалі не мають інженерного обладнання, платять на рівні з тими, які проживають у будинках, забезпечених усіма видами комунальних послуг, включаючи систему пожежогашіння;

11) *комунікаційні ризики* – пов'язані з прорахунками при розробленні заходів комплексу маркетингових комунікацій, таких, як реклама, PR, стимулювання споживачів тощо.

Отже, нами виявлено маркетингові ризики у ЖКГ і причини, що обумовлюють їх виникнення.

Визначимо основні *внутрішні фактори маркетингових ризиків в ЖКГ*:

- недостатня кваліфікація, досвід роботи керівників, фахівців і робітників, брак знань у галузі маркетингу, економіки, низька трудова і технологічна дисципліна тощо;
- неефективна мотивація праці та неузгодженість інтересів керівників, робітників;
- використання застарілого обладнання і технологій; низька фінансова стійкість і забезпеченість ресурсами;
- відсутність чітких планів щодо уникнення зростання заборгованості;
- незадовільна організація праці;
- неправильна організація й одержання неадекватних результатів маркетингових досліджень;
- помилкова цінова політика або зниження цін, за якими планувалося реалізовувати послуги у зв'язку з її недостатньою якістю, несприятливою зміною ринкової кон'юнктури, зниженням попиту;
- неоптимальна структура управління, низька її гнучкість тощо.

Серед *наслідків прояву маркетингових ризиків* можна зазначити таке.

1. Комунальна інфраструктура зношена більш ніж на 60%, внаслідок чого кількість аварій за останні 10 років зростає майже у 5 разів, системні збої обладнання призводять до зупинень подачі води, газу, електроенергії.

У старому та аварійному стані знаходяться: 33% мереж водопостачання, 23% – водовідведення, майже 18% – теплових мереж. Кількість аварій трубопровідних мереж становить від 1 до 4 на один кілометр щороку, що у 5 разів перевищує аналогічні показники у Європі (рис. 1). В одних областях труби лопаються через зношеність, в інших – ще й через відключення тепла. За таких умов цілком реальною вбачається масштабна інфраструктурна криза, пов'язана з аваріями на об'єктах ЖКГ.

Тридцять сім відсотків котлів, що забезпечують тепловою енергією багатоквартирний житловий фонд, є застарілими та мають ККД менший ніж 82%.

Рівень фізичного зносу трамваїв та тролейбусів становить 81%. Майже половина вулиць та доріг вимагають термінового капітального або поточного ремонту покриття проїжджої частини. Третина мостів та шляхопроводів не відповідає нормам за вантажопідйомністю або габаритами, 13% потребує капітального ремонту. Переважна частина (70%) житла побудована до семидесятих років, понад 20% житлових будинків є ветхими та аварійними, фактичні ж асигнування з місцевих бюджетів на їх капітальний ремонт не перевищують 16% від потреби.

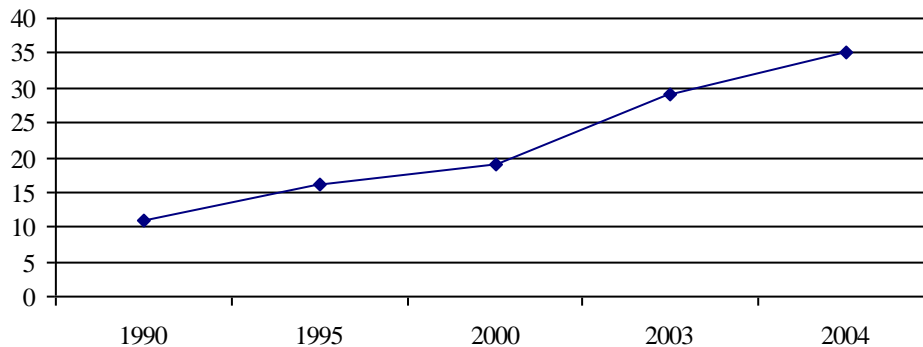


Рисунок 1 – Частка аварійних мереж в загальній протяжності (мережі водогінно-каналізаційного господарства), % [3]

2. Протягом 1991-2002 рр. різко скоротилася генерація електроенергії – з 279 млрд кВт/год у 1991 до 173 млрд кВт/год – у 2002 р. При цьому частка вітчизняних домогосподарств у сукупному споживанні електроенергії у 2001 р. становила близько 16% у порівнянні з 29% в Німеччині. Втрати електроенергії в мережах у 2002 становили 19,9% від обсягу виробництва, тоді як у країнах ЄС цей показник коливається від 5 до 7%.

3. Лише 3% селищ забезпечені централізованим водопостачанням та водовідведенням. Більш ніж у 35% міст України вода подається у будинки за графіком, незважаючи на той факт, що чим менше і з більшими перервами подається вода, тим більше вона забруднюється. Крім того, влітку у переважній більшості міст відсутнє гаряче водопостачання.

Через комунальні мережі каналізації в поверхневі води щорічно скидається 13,7 млрд м³ стічних вод, з яких лише 8% очищається до встановлених норм. Тому якість води практично всіх поверхневих джерел, що використовуються для питних цілей, не відповідає нормативам, і близько половини населення п'є воду, яка не відповідає вимогам екологічних стандартів і санітарії. Стан поглиблюється тим, що значна частина водопровідної мережі піддається корозії та заростанням внутрішніх поверхонь трубопроводів так, що при транспортуванні якість води знижується. Такі оцінки повністю підтверджуються даними Центральної санепідемстанції МОЗ. Всім відомий спалах гепатиту А в Свердловську Луганської області спричинив забруднення мереж водопостачання під час проривів систем водозабезпечення та каналізації, що пов'язано з нерегулярною подачею питної води та несвоєчасним усуненням аварійних ситуацій на водопровідній і каналізаційній мережах. Почастішали випадки, коли цілі мікрорайони, навіть селища повністю позбавлені питної води.

Крім того, втрати питної води під час її транспортування та розподілу в середньому по країні сягають 30% (від 10 до 70 м³/км в день порівняно з 2-10 м³/км в день у Західній Європі), а по окремих містах – 80%. Кількість аварій трубопроводних мереж становить від 1 до 4 на один кілометр щороку, що у 5 разів перевищує аналогічні показники у Європі. В одних областях труби лопаються через зношеність, в інших – ще й через відключення тепла. За таких умов цілком реальною вбачається масштабна інфраструктурна криза, пов'язана з аваріями на об'єктах ЖКГ [5].

4. Служби ЖКГ, що займаються вивезенням побутових відходів, збільшують площі

Розділ 3 Економіка підприємства та організація виробництва

звалищ (організованих і неорганізованих), тим самим зменшуючи земельні площі, придатні для господарського використання, змінюючи ландшафт і порушуючи екобаланс. У занедбаному стані знаходяться парки, кладовища, сміттєзвалища, що негативно впливає на навколишнє природне середовище.

5. Необ'єктивне відображення витрат на оплату комунальних послуг в структурі прожиткового мінімуму породжує збільшення заборгованості населення перед підприємствами ЖКГ, що, в свою чергу, обумовлює зростання заборгованості перед постачальниками (рис. 2).

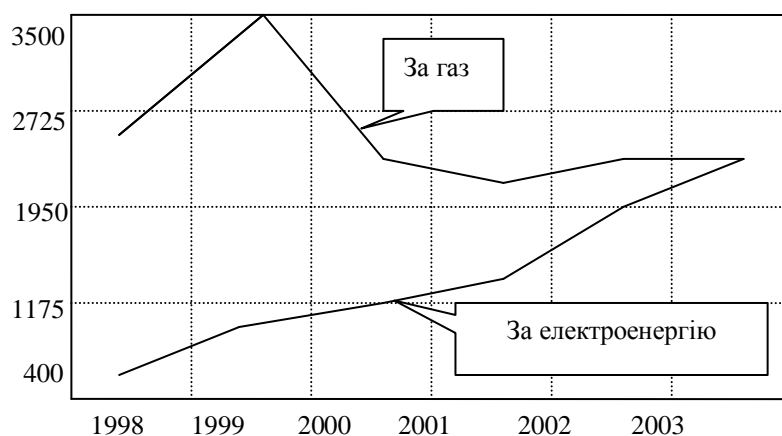


Рисунок 2 – Динаміка заборгованості підприємств ЖКГ за газ та електроенергію в 1998-2003 рр., млн грн [3]

Способи зниження маркетингових ризиків у ЖКГ наведені у табл. 3.

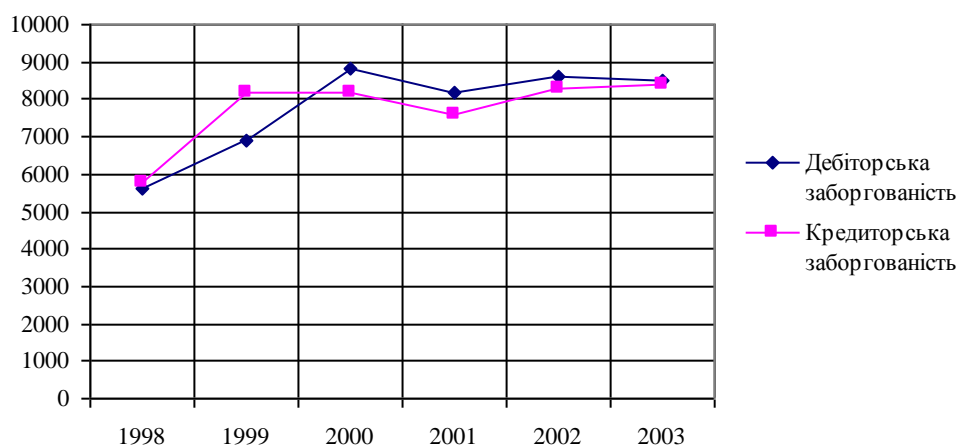


Рисунок 3 – Динаміка кредиторської та дебіторської заборгованостей на підприємствах ЖКГ, млн грн [3]

Таблиця 3 – Способи зниження або компенсації маркетингових ризиків за галузями ЖКГ [8, 5, 3, 4]

| Галузь ЖКГ | Способи зниження або компенсації ризиків |
|---|---|
| Житловий фонд | <ol style="list-style-type: none"> 1) забезпечення поступового виведення з експлуатації аварійного житлового фонду; 2) проведення капітального ремонту житла, відновлення та забезпечення ефективної експлуатації ліфтового господарства, впровадження сучасних автоматизованих систем протипожежного захисту житлових будинків підвищеної поверховості; 3) реконструкція багатоквартирних будинків забудови 60–70-х років; 4) оснащення житлового фонду засобами будинкового обліку; 5) утеплення огорожувальних конструкцій багатоквартирних панельних будинків та ін. |
| Водо-постачання та водо-відведення | <ol style="list-style-type: none"> 1) оснащення житлового фонду засобами обліку та регулювання споживання води шляхом встановлення будинкових лічильників на лізинговій (поворотній) основі із залученням бюджетних коштів, а також коштів населення та підприємств; 2) реконструкція і розвиток систем централізованого питного водопостачання та водовідведення; 3) забезпечення обліку виробленої, поданої у розподільчу мережу та спожитої питної води; 4) впровадження інвестиційних проектів, спрямованих на технічне переоснащення та модернізацію систем водопостачання і водовідведення, зменшення технологічних витрат та втрат питної води в розподільчій мережі та ін. |
| Енерго-постачання | <ol style="list-style-type: none"> 1) запровадження механізмів економічного стимулювання енергозбереження на комунальних підприємствах, утворення фондів енергозбереження, спостережних рад міст (селищ) з енергозбереження; 2) поширення практики включення до контрактів з керівниками комунальних підприємств, договорів на управління, оренду, концесію щодо розроблення, погодження та реалізації бізнес-планів, у яких передбачені енергозберігаючі заходи; 3) удосконалення систем тепlopостачання населених пунктів за рахунок їх помірної децентралізації, технічного переоснащення та запровадження технологій глибокої утилізації газів тощо; 4) переобладнання котелень на централізоване газопостачання; 5) виробництво тепла з використанням альтернативних джерел енергії; 6) заміна застарілого енергоємного обладнання та ін. |
| Тверді побутові відходи та загально-міський благоустрій | <ol style="list-style-type: none"> 1) оновлення обладнання у сфері санітарної очистки та будівництво підприємств з утилізації твердих побутових відходів; 2) будівництво нових полігонів для твердих побутових відходів та приведення до нормального стану діючих згідно з природоохоронним законодавством; 3) придбання і модернізація парку сміттевозів; 4) проведення робіт з поточного та капітального ремонту дорожнього покриття вулично-дорожньої мережі, санітарного прибирання проїжджої частини вулиць та тротуарів, озеленення, вивезення сміття на основі тендерних процедур; 5) розроблення довгострокового плану озеленення та благоустрою населеного пункту; 6) ремонт і реконструкція вулично-дорожньої мережі населених пунктів, мостів, шляхопроводів та інших штучних споруд та ін. |
| Міський транспорт | <ol style="list-style-type: none"> 1) оптимізація та розвиток транспортних схем населених пунктів; 2) забезпечення рівних умов конкуренції на ринку транспортних послуг, створення акціонерних компаній на базі тролейбусних управлінь, їх служб і дільниць із залученням приватних структур; 3) впровадження в експлуатацію нових типів рухомого складу і обладнання (трамвайних вагонів для вузької колії та ліній швидкісного трамваю; трамвайних вагонів і тролейбусів з низьким розташуванням підлоги та імпульсними системами керування тяговими двигунами; трамвайних вагонів і тролейбусів для користування особами з обмеженими фізичними можливостями); 4) відновлення технічного ресурсу та модернізація існуючого парку рухомого складу міського електротранспорту із застосуванням енергозберігаючого електричного обладнання; 5) заміна парку трамвайних вагонів і тролейбусів, термін експлуатації яких більше ніж у два рази перевищує нормативний, та ін. |

Практичне значення отриманих результатів полягає у можливості на єдиній методологічній основі ставити та розв'язувати задачі оцінки маркетингових ризиків для підвищення ефективності підприємств ЖКГ. Дослідження також можуть бути задіяні і використані в діяльності органів законодавчої і виконавчої влади при здійсненні реформ в ЖКГ як на місцевому, так і на загальнодержавному рівні. Таким чином, визначені маркетингові ризики у ЖКГ та запропоновані способи їх зниження або компенсації дозволяють вирішити проблему підвищення ефективності функціонування житлово-комунального господарства.

- 1 *Бестелесная Л.* Поиск эффективных механизмов управления жилищным хозяйством//Экономика Украины. – 2005. – №7. – С. 94.
- 2 *Ілляшенко С.М.* Економічний ризик: Навчальний посібник. – 2-ге вид., доп. і перероб. – К.: Центр навчальної літератури, 2004. – 220 с.
- 3 *Калугін В., Газізулін І., Ільїчев Р.* Загублена реформа//Бізнес. – 2004. – №42. – С. 34-39.
- 4 *Кратива С.* Разделение фракций//Бізнес. – 2005. – № 47. – С. 108-110.
- 5 *Лагутін В., Мельник С.* Недореформоване житлово-комунальне господарство: проблеми та перспективи//Економіст. – 2004. – № 4. – С. 54-56.
- 6 *Мельник І.Г.* Реформування житлово-комунального господарства та регулювання цін і тарифів на ЖК послуги населенню: Автореферат дис... канд. екон. наук: 08.05.03/Дніпропетровський національний університет. – Дніпропетровськ, 2005. – 20 с.
- 7 *Мельник С.* Заборгованість населення як перешкода розвитку конкурентного середовища на ринках житлово-комунальних послуг України//Економіст. – 2005. – № 3. – С. 41-43.
- 8 *Методичні рекомендації щодо розроблення та реалізації регіональних, районних та селищних програм реформування і розвитку житлово-комунального господарства територіальних громад/Державний комітет України з питань житлово-комунального господарства. – Київ, 2004.*
- 9 *Онищук Г.* Економіка житлово-комунального господарства: нові підходи у формуванні цінової і тарифної політики//Економіка України. – 2001. – № 7. – С. 22-28.

Отримано 16.06.2006 р.

Е.А. Беловодская, Е.С. Солдаева
Маркетинговые риски и способы их снижения
в жилищно-коммунальном хозяйстве

В работе определены и проанализированы маркетинговые риски, вызванные действиями факторами макро- и микросреды жилищно-коммунального хозяйства, выявлены причины и последствия их проявления, а также предложены методы их снижения или компенсации.