

**ФГБОУ ВПО «КЕМЕРОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ» (КЕМГУ)
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ УПРАВЛЕНЧЕСКИХ КАДРОВ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «УПРАВЛЕНИЕ РАЗВИТИЕМ ОРГАНИЗАЦИИ»
НАПРАВЛЕНИЕ: МЕНЕДЖМЕНТ (В)**

Тема аттестационной работы:

**«Совершенствование коммуникаций и повышение эффективности
деятельности ООО «ЕвроДом» путем разработки и внедрения мобильного
приложения»**

Выполнила: **Беликова Анастасия Галиевна**

Научный руководитель:

к.э.н., доцент кафедры менеджмента им. И.П. Поварича

Акулов Анатолий Олегович

Актуальность работы

На сегодняшний день автоматизация управляющих организаций в сфере ЖКХ из конкурентного преимущества становится фактором сохранения позиций управляющей компании на рынке обслуживания жилья. Помимо привычной и уже ставшей безальтернативной автоматизации процессов по расчетам, цифровизируется и автоматизируется передача показаний и оплата счетов. Следующий шаг, набирающий популярность — отладка и автоматизация механизма взаимодействия по вопросам обработки заявок.

Проект соответствует Стратегии социально-экономического развития Кемеровской области - Кузбасса на период до 2035 года в направлении роста благосостояния и качества жизни кузбассовцев.

Приложение является технологической основой для создания единого стандарта сервиса, роста продаж и рентабельности управления жилым фондом.

Актуальность работы

Приложение обеспечит **взаимодействие** жителей и управляющей компании, став **комплексным инструментом** для предоставления качественного сервиса жителям многоквартирных домов под управлением ООО «ЕвроДом».

Жители

- Платят более дисциплинированно.
- Меньше жалуются в вышестоящие инстанции.
- Более информированы.

Сотрудники

- Меньше «простаивают».
- Больше успевают.
- Меньше ошибаются.



Руководители

- Своевременно видят узкие места.
- Имеют прозрачную картину всех процессов.
- Видят возможности для оптимизации и роста.
- Тратят меньше времени на контроль сотрудников.

Компания

- Имеет высокий статус.
- Привлекает новые дома под управление.
- Приносит больше прибыли.

Цель и задачи работы

Цель:

Разработка проекта совершенствования коммуникаций и повышения эффективности деятельности управляющей организации ООО «ЕвроДом» на основе разработки приложения для мобильного телефона.

Задачи:

- 1) Отладка и автоматизация механизма взаимодействия УК и жителей МКД по вопросам обработки заявок, оплат, предоставления сведений об УК;
- 2) Цифровизация и автоматизация передачи показаний и оплаты счетов;
- 3) Сокращение временных и финансовых издержек организации;
- 4) Интеграция всех процессов оказания услуг со стороны УК в одном приложении;
- 5) Совершенствование коммуникаций;
- 6) Повышение процента сбора оплат за ЖКУ;
- 7) Повысить имидж организации.

Характеристика предприятия

Основные направления деятельности ООО «ЕвроДом»

- общее руководство (координация и контроль работы подразделений,);
- технический контроль и планирование (инженерно-техническая служба контролирует состояния жилищного фонда, планирует ремонтные работы);
- финансово-экономическая деятельность (финансовое обеспечение деятельности компании согласно ее стратегии развития);
- договорно-правовая деятельность;
- инженерно-техническая деятельность (обеспечение рабочего состояния оборудования, удовлетворение нужд жильцов по техническому обслуживанию и т.д.).

ООО «ЕвроДом» находится на **11 месте из 274 организаций в Рейтинге управляющих компаний Кузбасса**, имеющих в реестре лицензий 5 и более МКД, по итогам 2020 года. По итогам 2019 года УК была лишь на 25 месте. Критериями оценки являются: количество обращений и жалоб, привлечение юридического лица к административной ответственности.

Характеристика предприятия

28

МКД



Жилые комплексы:
«Радужный»
«Юность»
«Юность-2».

4

МКД



Жилой комплекс
«Восточный».

24

МКД



Загородный поселок
«Европейские провинции»
(д. Сухово).

Характеристика предприятия

Год	Количество МКД в управлении	Жилой фонд (м.кв.)	Среднегодовая численность персонала	Выручка, (тыс. руб.)
2018	48	354 932,9	184	86 901
2019	51	371 334,9	102	197 741
2020	54	393 721,7	75	215 114
2021 (3 месяца)	56	397 876,0	68	58 804

Анализ рынка

Емкость рынка:

У многих компаний в сфере ЖКХ есть интерес к приложениям для управляющих организаций, но пока большинство проектов находится на стадии пилота и только порядка 14% организаций в Российской Федерации смогли масштабировать использование приложений.

Степень насыщенности рынка:

Рынок является относительно новой и перспективной IT-площадкой. Управляющие организации продолжают проявлять интерес к этому направлению.

Аналитическим агентством Strategy Analytics, посвященному рынку умного дома, был проведен анализ систем автоматизации на рынке недвижимости и ЖКХ. Выборка исследования включала в себя решения связанные с автоматизацией недвижимости и деятельности УК — от проектов «Умный дом» для частных лиц до комплексных программно-аппаратных решений, охватывающих деятельность ЖКХ и УК. Всего было проанализировано 40 продуктов по 31 параметру, включающему в себя программные и аппаратные функции систем.

Структура рынка по уровням автоматизации



Большая часть решений автоматизирует квартиру/дом, либо процессы УК. Основные проблемы, которые решает автоматизация — упрощение бизнес-процессов, происходящих при управлении домом (деятельность УК), а также обеспечение экономии потребления энергоресурсов и увеличение безопасности и комфорта проживания (в квартире/доме).

Анализ рынка

Рынок приложений для УК в России многогранен и представлен различными видами решений. Такие решения относительно просты и часто не предполагают комплексной программно-аппаратной автоматизации.

Тенденции изменения емкости и насыщенности рынка на ближайшие 5 лет: жилой фонд будет постепенно перераспределяться, и на рынке останутся компании, предоставляющие самый высокий уровень сервиса. Лояльность жителей – один из основных показателей успешности управляющей компании.

Жители предпочтут данный продукт, поскольку его установка на мобильный телефон будет бесплатна для собственников помещений обслуживаемых МКД. Общая тенденция спроса на приложение будет высока, поскольку не потребует финансовых затрат, однако упростит работу с УК. Сегмент на рынке – управляемые МКД (56 шт). В перспективе с увеличением числа управляемых МКД будет идти развитие и совершенствование приложения.

Конкуренты



Умный Житель

★★★★★ (0 отзывов)

Система автоматизации управления и эксплуатации недвижимостью



Глобал ЖКХ

★★★★★ (0 отзывов)

CRM-система для управляющих компаний, ТСЖ и РСО. Заполнение ГИС ЖКХ.



Дом.Контроль

★★★★★ (0 отзывов)

Дом.Контроль - сервис для управления многоквартирными домами и коттеджными посёлками. Модульная система позволяет автоматизировать процессы эксплуатации и сервиса, а также повысить финансовую дисциплину абонентов.



Умное ЖКХ

★★★★★ (1 отзыв)

Умное ЖКХ — цифровая платформа для застройщиков, управляющих компаний, жителей и поставщиков услуг. Технологическая основа для создания единого стандарта сервиса, роста продаж и рентабельности управления жилым фондом.



Контур.ЖКХ

★★★★★ (2 отзыва)

Программа для ТСЖ и УК: расчет квартплаты граждан, ведение паспортного учета, оформление квитанций, полная интеграция с ГИС ЖКХ.

Swot-анализ деятельности предприятия

Сильные стороны	Слабые стороны
<ul style="list-style-type: none">• Наличие квалифицированных специалистов;• Выполнение заявок в кратчайшие сроки.• Расположение сотрудников во всех районах обслуживаемых домов.	<ul style="list-style-type: none">• Необходима отладка и автоматизация механизма взаимодействия по вопросам обработки заявок• Текучесть кадров низкоквалифицированного персонала.• Старение кадров и связанная с ним низкая обучаемость кадров.
Возможности	Угрозы
<ul style="list-style-type: none">• Автоматизация процессов.• Создание новых рабочих мест.• Увеличение числа управляемых МКД.• Повышение процента сбора оплат за ЖКУ;• Повысить имидж организации.	<ul style="list-style-type: none">• Сокращение численности управляемых домов;• Снижение платежеспособности населения;• Конкуренция иных управляющих организаций.• Угроза и негативные отзывы со стороны хейтеров.

Стратегия и стратегическая цель по развитию предприятия

ООО «ЕвроДом» - юридическое лицо, созданное в 2012 году для обеспечения благоприятных и безопасных условий проживания граждан, надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме (далее – МКД), решения вопросов пользования указанным имуществом, а также предоставление коммунальных услуг гражданам, проживающим в доме.

Разработка приложения ООО «ЕвроДом» для мобильного телефона необходима для совершенствования коммуникаций и повышения эффективности деятельности управляющей организации.

Механизм затронет следующие области менеджмента в ООО «ЕвроДом»: управление проектами, в т.ч. управление производством, управление персоналом, управление качеством; маркетинг; финансовый менеджмент; стратегический менеджмент; управление рисками; информационный менеджмент.

Проект (по реализации стратегической цели)

Цель проекта - разработка приложения ООО «ЕвроДом» для мобильного телефона для совершенствования коммуникаций и повышения эффективности деятельности управляющей организации.

Продукт проекта - Приложение для мобильного телефона ООО «ЕвроДом». Необходимо разместить общую контактную информацию об отделах УК с контактными телефонами и указанием основных вопросов и путей их решения. Если кому-то из жителей потребовались услуги сантехника – он заходит в мобильное приложение на телефоне, описывает свою проблему и указывает удобное время для визита специалиста. При необходимости к заявке можно прикрепить фотографию.

Диспетчер определяет исполнителя работ по заявке и направляет ему поручение, .После выполнения работы сантехник посылает в систему краткий отчет с указанием времени выполнения заявки, также с возможностью прикрепить фотографию.

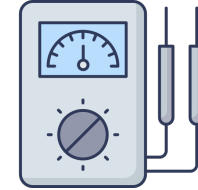
Функционал приложения



**Просмотр
начислений**



Оплата услуг



**Передача
показаний**



**Просмотр
новостей**



**Вызов
сотрудника**



Иные

Этапность работ



**Анализ нормативно -
правовой базы.**

1



**Анализ
конкуентов.**

2



**Разработка
технического задания.**

3



**Выбор технических
средств.**

4



**Разработка
программного
обеспечения.**

5



**Консолидация /
валидация
информации.**

6



**Тестирование /
исправление ошибок.**

7



**Запуск /
Развитие проекта.**

8

Проект (по реализации стратегической цели)

№ п/п	Роль в проекте	Физическое лицо, юридическое лицо, совокупность лиц, групп или организаций
1	Инвестор:	ООО «ЕвроДом»
2	Заказчик:	ООО «ЕвроДом»
3	Куратор проекта:	ИП Степанов Никита Александрович
4	Руководитель проекта:	ИП Степанов Никита Александрович
5	Администратор проекта:	ИП Степанов Никита Александрович
6	Команда управления проектом:	Директор ООО «ЕвроДом» Беликова Анастасия Галиевна , главный инженер ООО «ЕвроДом» Жулаев Павел Леонидович
7	Команда проекта:	Директор ООО «ЕвроДом» Беликова Анастасия Галиевна , ИП Степанов Никита Александрович , главный инженер ООО «ЕвроДом» Жулаев Павел Леонидович , директор ООО «ЭКС» Макаров Иван Александрович , клиент, дизайнер.

План график (Диаграмма ГАНТА)

№	Наименование	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Анализ нормативно - правовой базы.	+	+										
2	Анализ конкурентов	+	+	+									
3	Разработка технического задания.		+	+									
4	Выбор технических средств			+									
5	Разработка программного обеспечения				+	+							
6	Консолидация / валидация информации.					+	-						
7	Тестирование / исправление ошибок.							+					
8	Запуск.								-				

Проект (по реализации стратегической цели)

Реестр рисков

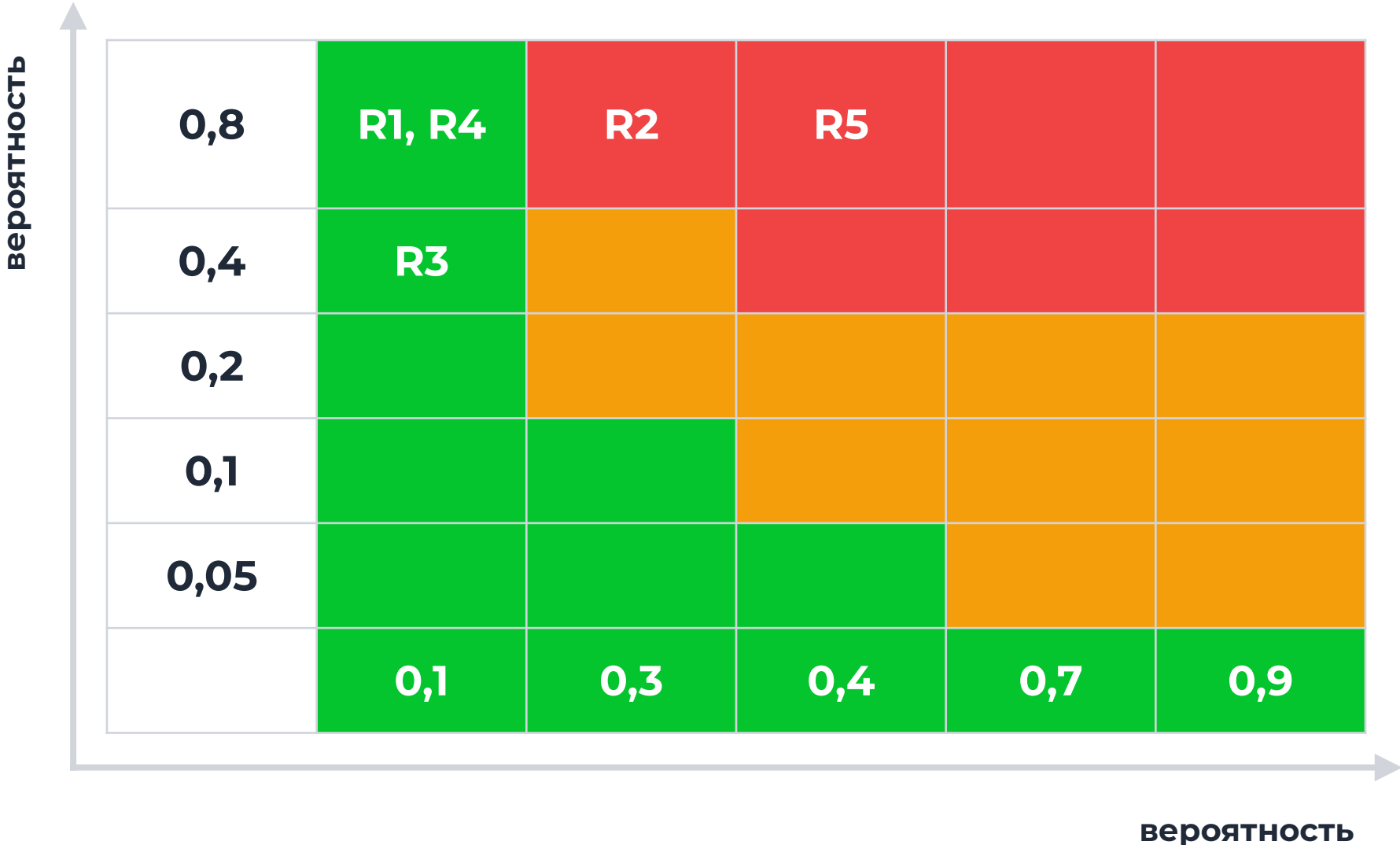
№ п/п	Риск, угроза	Риск	Вероятность наступления	Влияние на проект
1	Несвоевременная интеграция сведений из приложения в УК	R1	0,1	0,8
2	Отсутствие интернета, электричества	R2	0,3	0,8
3	Неисполнение заданий приложения сотрудниками УК	R3	0,1	0,4
4	Увольнение ключевого сотрудника проекта	R4	0,1	0,8
5	Несвоевременная интеграция сведений из Государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ) и Муниципального предприятия г. Кемерово «Расчетно-информационный центр» (МП «РИЦ») в приложение УК	R5	0,4	0,8

Вероятность наступления (0,1; 0,3; 0,5; 0,7; 0,9)

Влияние на проект (0,05; 0,1; 0,2; 0,4; 0,8)

Проект (по реализации стратегической цели)

Матрица рисков



Проект (по реализации стратегической цели)

План управления рисками

Риск/ оценка	Значимость риска	Мероприятия по устранению риска
R1	Низкая	Постоянное согласование проектируемого ПО с Заказчиком. Своевременное внесение корректировок в проект.
R2	Высокая	Для стабильного электроснабжения приобрести источник бесперебойного питания. На этапе подбора оборудования необходимо иметь ряд поставщиков, а также предложить на рассмотрение Заказчика альтернативное оборудование. При повышении цен на оборудование транслировать риски на Заказчика
R3	Низкая	При тестировании проекта необходимо сделать акцент на профессиональные качества сотрудников, закрепить ответственность (приказ). Произвести оценку квалификации сотрудников. На начальном этапе необходимо определить терминологию проекта и создать максимально комфортные способы коммуникации для всех сотрудников. Необходимо, как можно быстрее, достичь в организации стадии нормализации.
R4	Низкая	Проведение переговоров. Проведение мероприятий по закреплению ценного ключевого сотрудника на предприятии.
R5	Высокая	Постоянное согласование проектируемого ПО с Заказчиком. Своевременное внесение корректировок в проект. При наступлении данного риска необходимо наладить дистанционную работу выбрав соответствующие способы коммуникации. Наладить администрирование с контролем сроков выполнения задач. Необходимо максимально декомпозировать задачи для более оперативного реагирования на нарушение сроков реализации проекта.

СПАСИБО!



Беликова Анастасия Галиевна

belikovaag@mail.ru

+7(950) 260-11-01