

Курсовая работа
по дисциплине

«Управление имуществом организации (предприятия)»
на тему: «Бизнес-процессы организации собственников»

Подготовили
Студентки 3 к. 6 гр.

Кохнюк А. П.
Нехвядович А. А.

Руководитель

Ковалёв Ю. Ю.

Специальность 1-26 02 02 – менеджмент
(направление специальности 1-26 02 04 – менеджмент недвижимости)

БГТУ, Минск 2018

Общие характеристики

Цель: разработка рекомендаций по улучшению бизнес-процессов в деятельности организации собственников.

Актуальность: обусловлена социальной значимостью такой формы объединения граждан, как организация собственников жилья, которая по своей сути является первичной ячейкой построения гражданского общества.

Объект исследования: деловые отношения, возникающие в процессе деятельности организации собственников жилья в Республике Беларусь.

Предмет исследования: совокупность деловых процессов, определяющих деятельность организации собственников жилья.

Задачи

1. Изучить деятельность организации собственников.
2. Ознакомиться с бизнес-процессами в организации собственников в Беларуси.
3. Изучить деятельность организации собственников в странах ближнего зарубежья.
4. Составить рекомендации по усовершенствованию бизнес-процессов.

Содержание

1. Основные бизнес-процессы как метод оптимизации действий организации.
 - 1.1 Ключевые термины и понятия.
 - 1.2 Характеристика бизнес-процессов: понятие и сущность.
2. Бизнес-процессы на примере организации собственников в Беларуси.
 - 2.1 Организационная структура организации собственников.
 - 2.2 Обеспечение финансово-хозяйственной деятельности организации собственников.
 - 2.3 Информационное обеспечение организации собственников. Функции и обязанности собственников.
3. Рекомендации по улучшению бизнес-процессов.

Ключевые термины и понятия

Бизнес-процесс – это регулярно повторяющаяся последовательность взаимосвязанных мероприятий (операций, процедур, действий), при выполнении которых используются ресурсы внешней среды, создается ценность для потребителя и выдается ему результат.

Организация собственников (далее ОС) – организация, создаваемая собственниками жилых и (или) нежилых помещений в целях сохранения и содержания общего имущества, владения и пользования им, а также в иных целях, предусмотренных настоящим Кодексом и уставом товарищества собственников.

Многоквартирный жилой дом – жилой дом, состоящий из вспомогательных помещений, а также двух и более квартир, каждая из которых имеет вход из вспомогательного помещения.

Жилое помещение – предназначенное для проживания граждан помещение, отапливаемое, имеющее естественное освещение и соответствующее санитарным нормам, правилам и гигиеническим нормативам и иным техническим требованиям, предъявляемым к жилым помещениям [4].

Ключевые термины и понятия

Нежилое помещение – помещение, не предназначенное для проживания граждан.

Общее имущество - помещения, расположенные за пределами квартир и (или) нежилых помещений и предназначенные для обслуживания двух и более жилых и (или) нежилых помещений в жилом доме, ином капитальном строении (здании, сооружении), а также крыши, ограждающие несущие и ненесущие конструкции, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, обслуживающее два и более жилых и (или) нежилых помещения и находящееся внутри или за пределами жилого дома, иного капитального строения (здания, сооружения), групповые приборы учета расхода воды, тепловой и электрической энергии, газа, а также объекты, расположенные на придомовой территории и предназначенные для обслуживания, эксплуатации и благоустройства жилого дома, иного капитального строения (здания, сооружения).

Членский взнос - денежные средства, периодически вносимые членом организации застройщиков, товарищества собственников на цели, связанные с деятельностью организации застройщиков, товарищества собственников, в том числе на оплату труда работников, вознаграждение членов правления, членов ревизионной комиссии (ревизора) [4].

Характеристика бизнес-процессов: понятие и сущность

Главная задача предприятия – быстрое реагирование на изменения и соответствующее внедрение адекватных мер в организации и осуществлении деятельности.

Основа деятельности – ее деловые процессы, или бизнес-процессы, которые определяются целями и задачами деятельности предприятия.

Бизнес-процессы:

– обеспечивают реализацию всех видов деятельности предприятия.

– являются регулярно повторяющимися, или непрерывными, и имеют определенные ресурсы (вход) и конечный результат (выход).

– разрабатываются индивидуально каждым предприятием.

Таким образом, бизнес-процессы – это последовательность взаимосвязанных мероприятий циклически осуществляемых различными структурными подразделениями и предприятия и в комплексе составляющих один логически целый акт бизнес-деятельности [5].



Характеристика бизнес-процессов: понятие и сущность

Известен ряд классификаций описания бизнес–процессов:

1. Продуктивные и обеспечивающие;
2. Основные и управленческие;
3. Основные, вспомогательные и управляющие;
4. Экономические, юридические и технические;
5. Воспроизводственные, обеспечивающие, управления и развития.

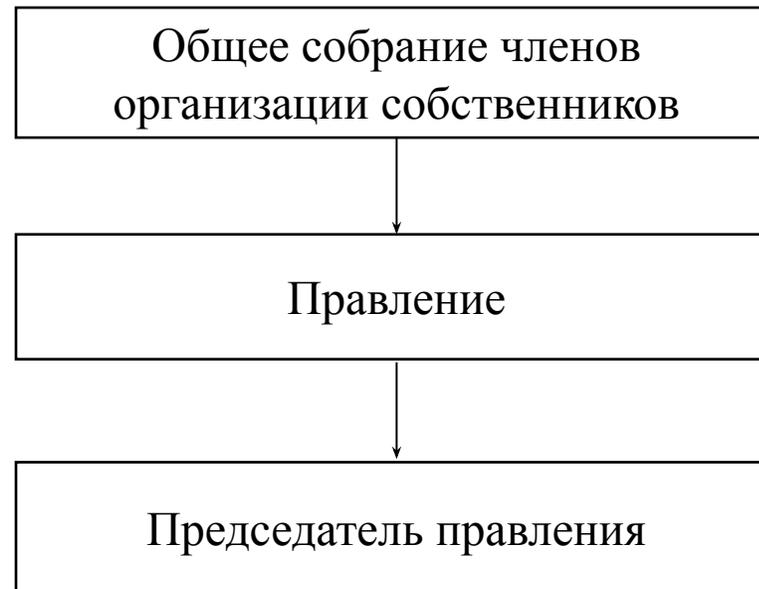
При выделении бизнес–процессов в организации следует опираться на существующую организационную структуру и рассматривать реальную деятельность, осуществляемую конкретными подразделениями.

Важно: в рамках одной организации при описании бизнес–процессов применялся только один подход и понимание необходимости описания бизнес–процессов [5].

Организационная структура ОС

Бизнес-процессы по управлению многоквартирным домом – это совокупность действий и условий, предоставляющая потребителю наименьшие временные затраты и максимальное удобство при использовании, которые описаны в нормативно-технической документации, и которые также соответствуют индивидуальным запросам клиентов.

Организационная структура представлена следующей схемой [4]:



В состав органов управления товариществом собственников входят общее собрание членов товарищества, правление, председатель правления и административно-управленческий аппарат.

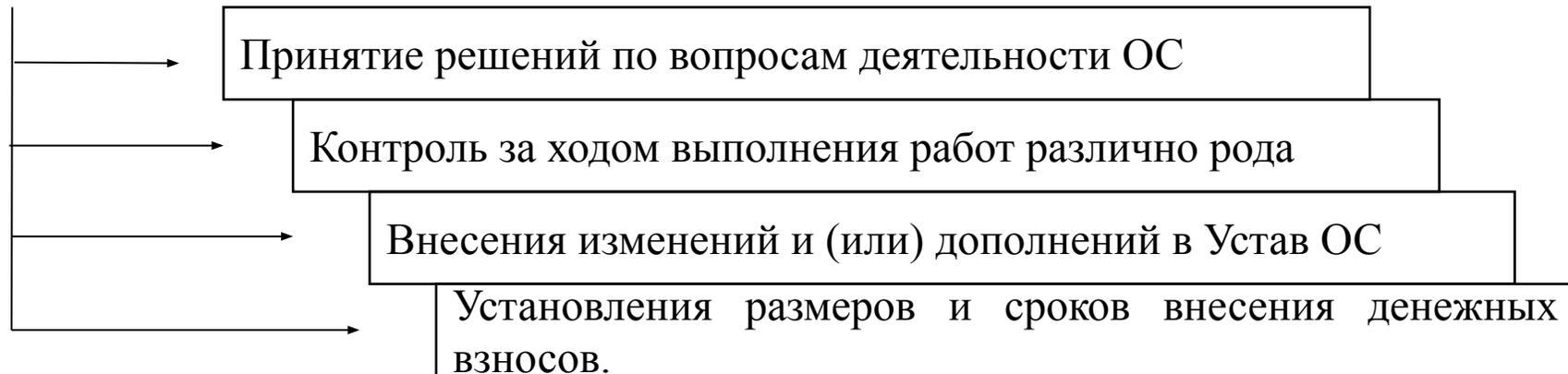
Схема организации собственников



Организационная структура ОС. Общее собрание членов

При определении бизнес-процессов для организаций в сфере ЖКХ нужно определить и разграничить функции между собственником многоквартирного дома, управляющей организацией, подрядными организациями и органами, осуществляющими контроль над содержанием жилищного фонда и целевым использованием денежных средств потребителями жилищно-коммунальных услуг [4].

Основные функции общего собрания:

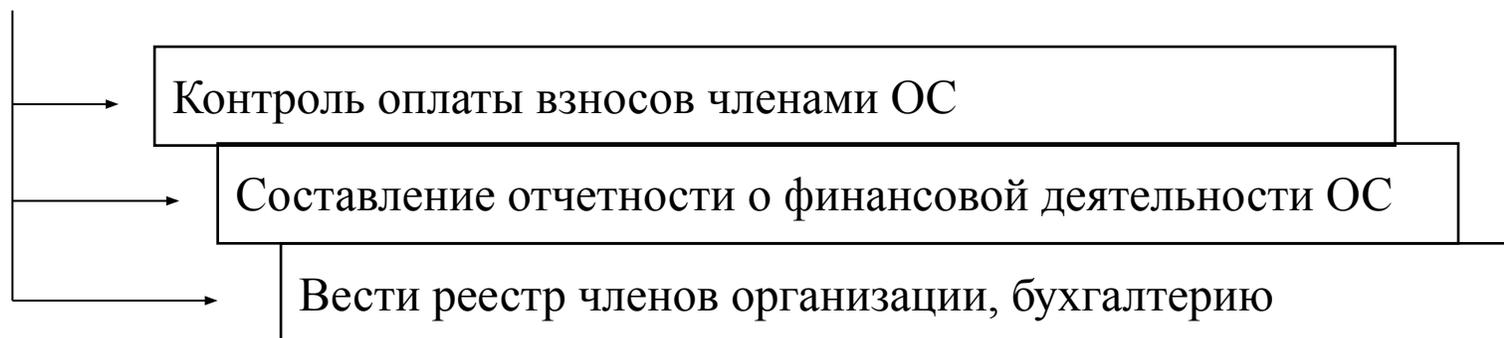


Общее собрание – главный орган, принимающий решения в МЖД, посредством голосования.

Организационная структура ОС. Правление

Правление – исполнительный орган ОС, который подчиняется общему собранию членов ОС.

Основные функции правления:

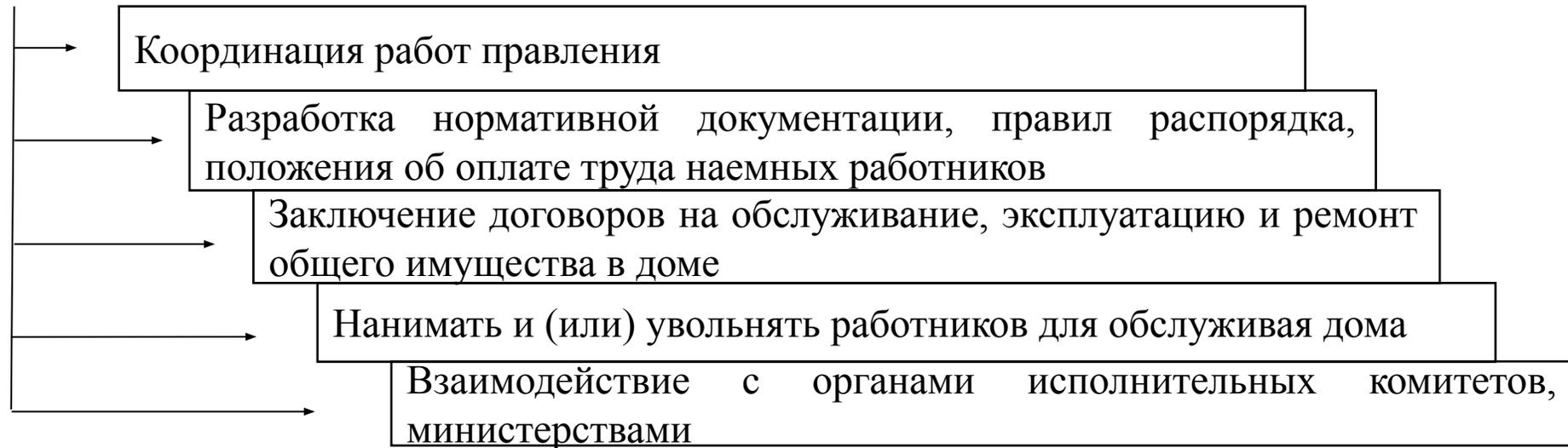


Организация вправе производить в установленном порядке перепланировку недвижимого имущества совместного домовладения; распоряжаться имуществом организации собственников; заключать договоры на предоставление коммунальных и др. необходимых услуг [4].

Организационная структура ОС. Председатель правления

Правление возглавляется председателем правления ОС – уполномоченное лицо, избираемое членами правления на общем собрании на срок работы, определенный Уставом организации собственников.

Главными функциями председателя правления являются:



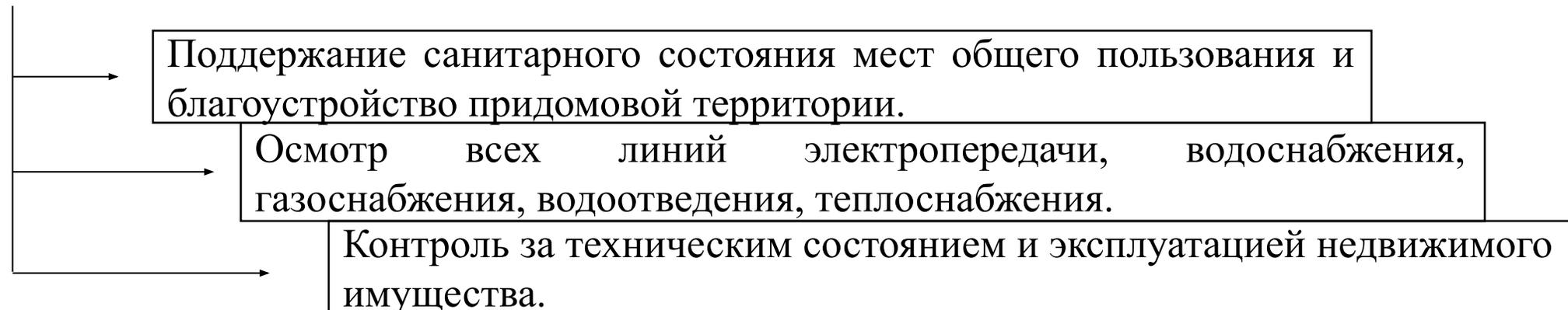
Организация вправе требовать от собственников компенсацию за неуплату обязательных платежей, возмещение причиненных организации убытков в результате невыполнения обязательств по уплате обязательных платежей и оплате иных общих расходов [4].

Организационная структура ОС. Административные функции аппарата

К административно-техническому аппарату относятся бухгалтерия ОС, ревизионная комиссия, специалисты по комплексным работам (хаус-мастера).

В обязанности бухгалтерии входит получение уведомлений от поставщиков коммунальных услуг о текущей задолженности по потреблению коммунальных услуг и последующий расчет тарифов на месяц [1].

В обязанности специалистов входит:



Административные функции аппарата. Функции и обязанности собственников

Ревизионная комиссия – орган контроля за финансово-хозяйственной деятельностью организации собственников, председателя правления и членов правления по Жилищному кодексу Республики Беларусь [6].

Главная функция →

контроль за соблюдением финансово-хозяйственной дисциплины и финансового законодательства правлением, председателем правления, членами ОС в процессе деятельности ОС

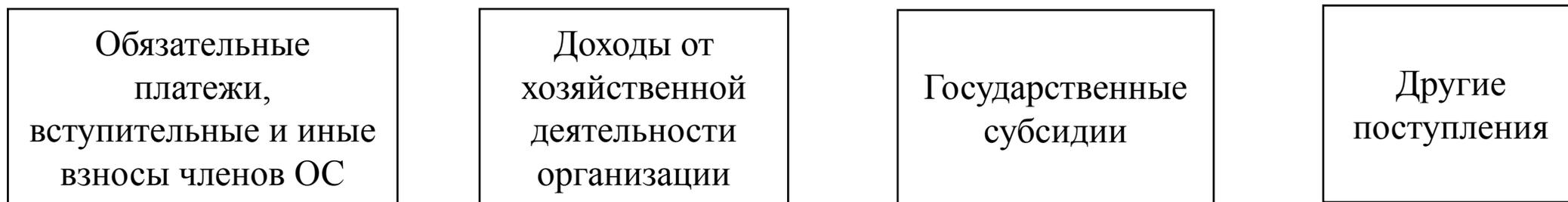
Неиспользование собственником принадлежащих ему жилых и (или) нежилых помещений либо отказ от пользования общим имуществом не являются основанием для освобождения от участия в расходах по содержанию и ремонту общего имущества организации собственников.

В случае невнесения собственником своей доли в общих расходах по содержанию и ремонту общего имущества организации собственников вопрос о взыскании задолженности решается в судебном порядке [7].

Обеспечение финансово-хозяйственной деятельности ОС

Цель организации собственников – достижение максимально эффективного и экономически выгодного способа управления домом.

Организация обладает определенными средствами, к которым относятся:



Являясь некоммерческой организацией, ОС вправе расходовать указанные средства строго по целевому назначению, то есть в соответствии с целями, определенными Жилищным кодексом Республики Беларусь и уставом организации [1].

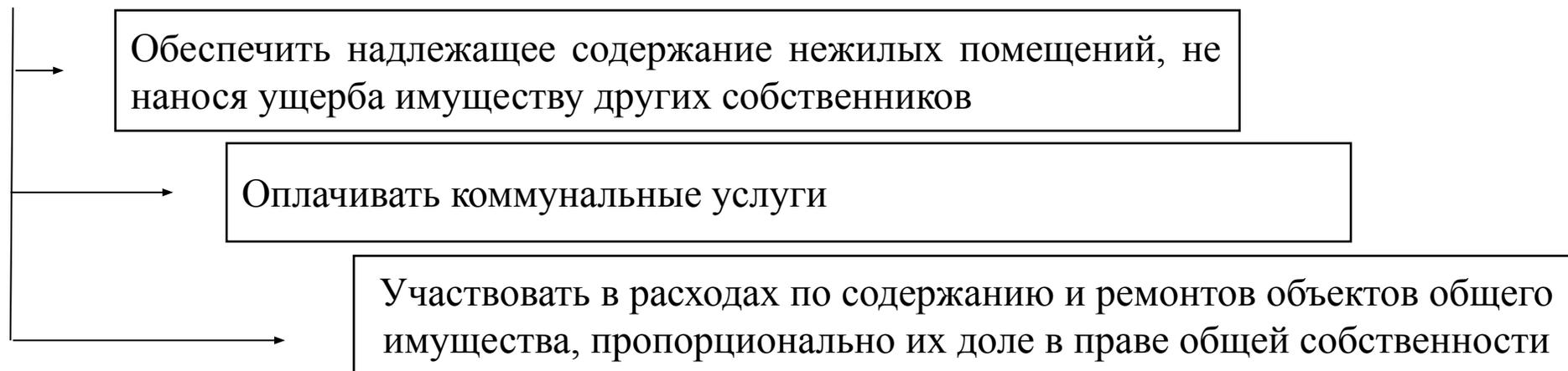
Информационное обеспечение ОС. Функции и обязанности собственников

Используются следующие механизмы передачи информации от собственника до управляющего, и наоборот [1]:

- связь по телефону, интернету;
- вывешивание информационных документов на стендах в подъездах;
- созыв общего собрания собственников.

На общем собрании выносятся годовая смета, отчет о проделанных работах.

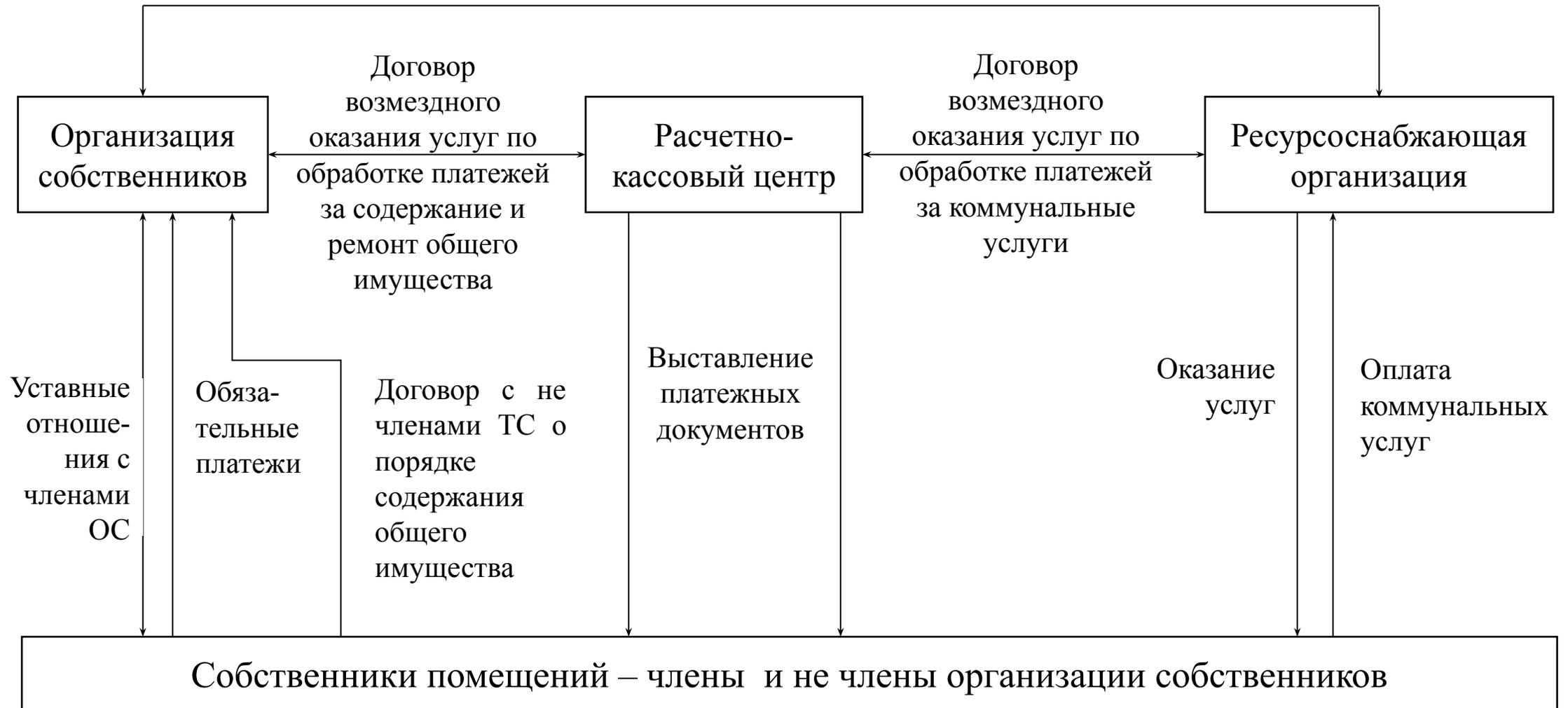
Собственник недвижимого имущества обязан [4]:



Исходя из функций и обязанностей собственников и организации собственников выделены следующие бизнес-процессы:



Процесс обеспечения коммунальными услугами:



Основные бизнес-процессы организации собственников в Беларуси

Циклически осуществляемые бизнес-процессы организации собственников:

1. Расчет начисления, сбор платежей, распределение полученных средств между поставщиками ресурсов.
2. Планирование, учет текущих ремонтов, работ по обслуживанию жилого фонда, прочей производственной деятельности.
3. Отчетность перед собственниками, органами местного управления, организация обратной связи.
4. Полный учет заявок жильцов, своевременное реагирование на аварийные ситуации.

Основой процесса управления совместными домовладениями являются - осведомленный, информированный собственник квартиры, профессиональный управляющий и их взаимное доверие.

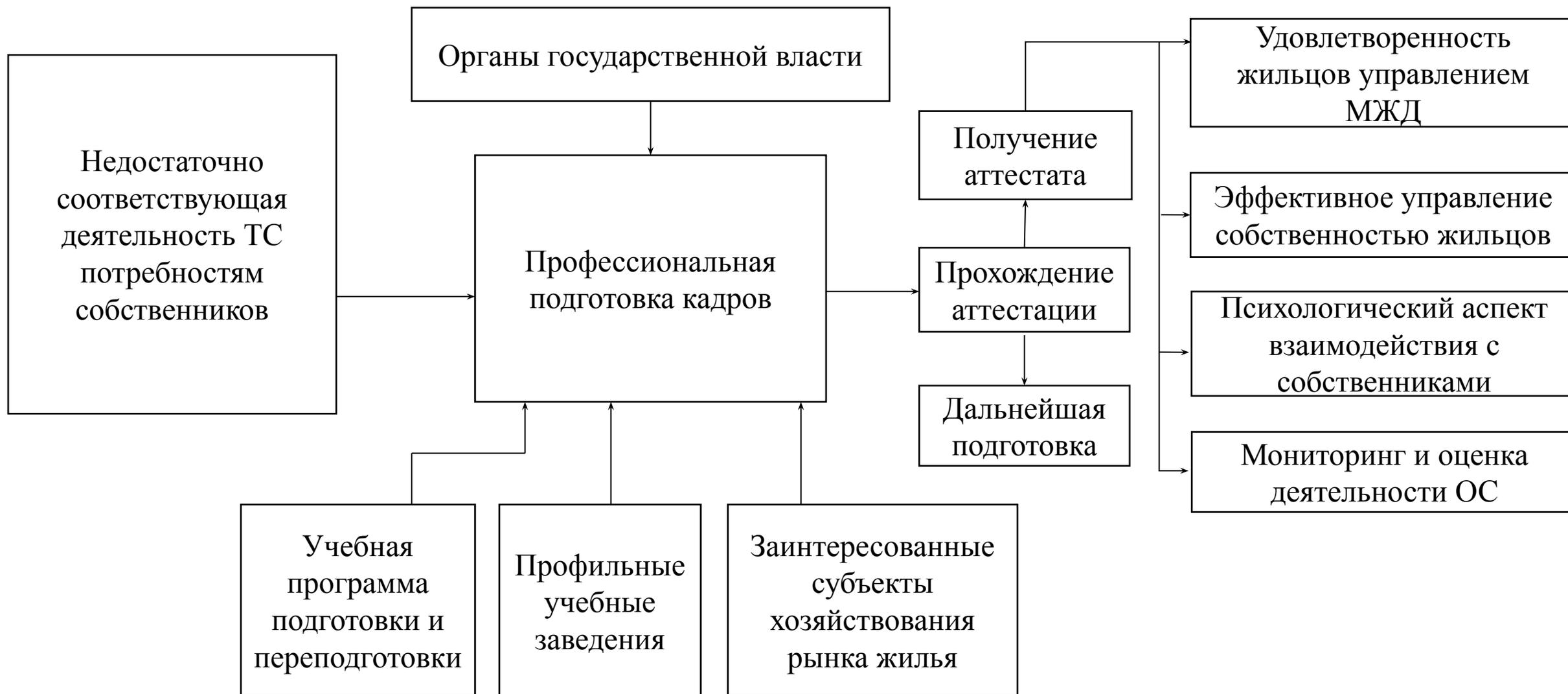
Рекомендации по улучшению бизнес-процессов

1. Взаимодействие с органами власти – организация сотрудничества [2,3].



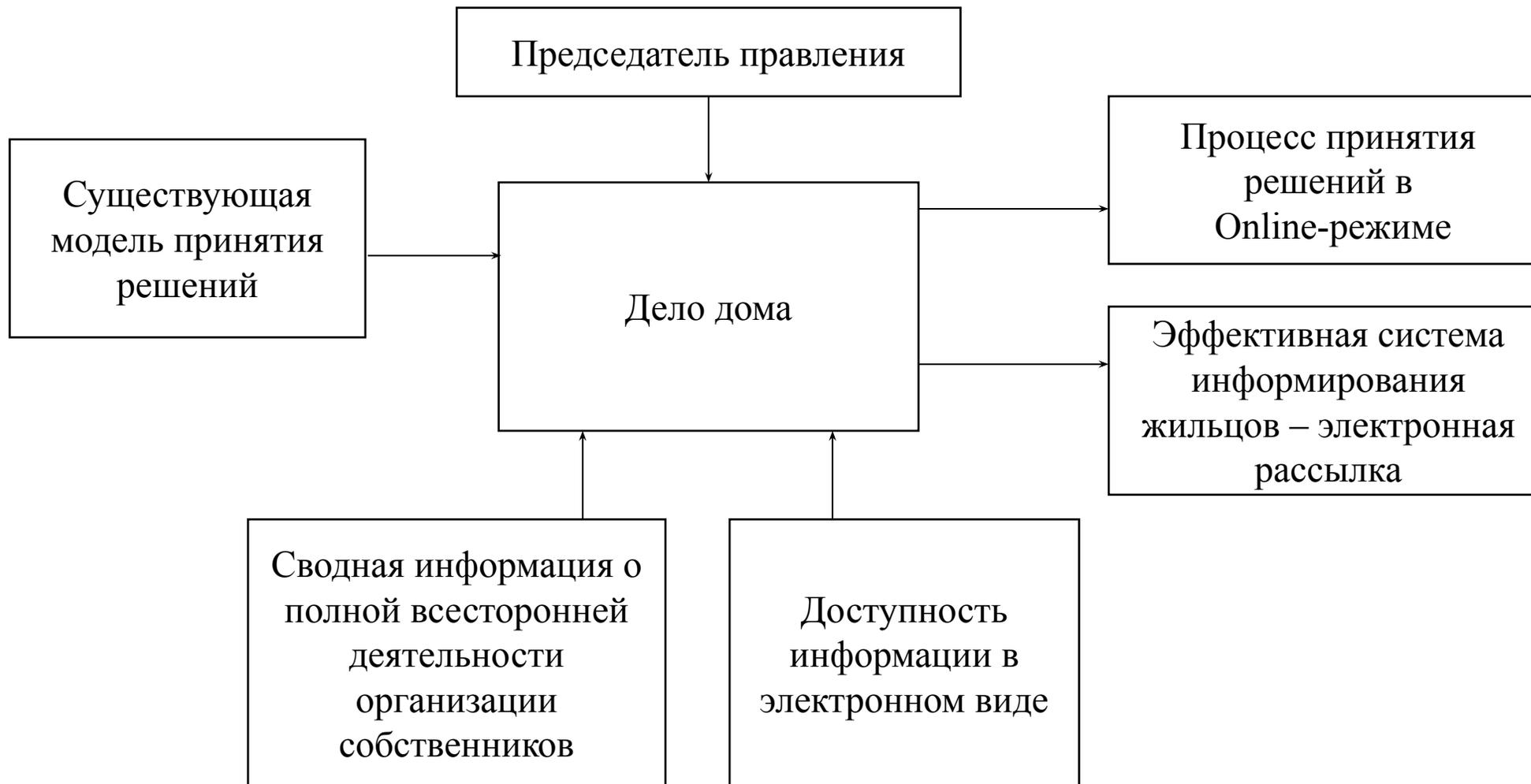
Рекомендации по улучшению бизнес-процессов

2. Управление обслуживанием – активизация профессиональной подготовки кадров [2].



Рекомендации по улучшению бизнес-процессов

3. Взаимодействие с собственниками помещений – принятие решений [2].



Список используемой литературы

1. Создание товарищества собственников – [электронный ресурс]. Режим доступа: www.minsk.gov.by – дата доступа 15.11.18.
2. Управляющий недвижимостью в Германии. Латвийский опыт управления жильем. Опыт Ассоциации квартирных товариществ Эстонии – [электронный ресурс]. Режим доступа: www.jildom.com – дата доступа 29.11.2018.
3. ТС во взаимодействии с органами власти и организациями жилищно-коммунального хозяйства – [электронный ресурс]. Режим доступа: www.gkh.by – дата доступа 31.10.18.
4. Жилищный кодекс Республики Беларусь, статья 207; статья 208; статья 209; статья 211; статья 212.
5. Моделирование бизнес-процессов – [электронный ресурс]. Режим доступа: www.it-claim.ru – дата доступа 19.11.2018.
6. Регламент работы ревизионной комиссии – [электронный ресурс]. Режим доступа: www.ts35a.by – дата доступа 14.10.2018.
7. Управление общим имуществом МЖД: Взаимодействие местных органов власти с ТС и ОЗ / сост. Е. Л. Кузнецова, Г. Г. Каленов. – Минск: Жилкомздат, 2018 – 60с. : ил. ISBN978-985-90397-9-9.

Курсовая работа
по дисциплине
«Управление имуществом организации (предприятия)»
на тему: «Бизнес-процессы организации собственников»

Подготовили
Студентки 3 к. 6 гр.

Кохнюк А. П.
Нехвядович А. А.

Руководитель

Ковалёв Ю. Ю.

Специальность 1-26 02 02 – менеджмент
(направление специальности 1-26 02 04 – менеджмент недвижимости)
БГТУ, Минск 2018