

На правах рукописи

Ишмуратов Александр Радикович

**РЕИНЖИНИРИНГ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ
В ЖИЛИЩНОЙ СФЕРЕ**

Специальность: 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством:
экономика, организация и управление предприятиями, отраслями,
комплексными (строительство)

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Екатеринбург – 2009

Диссертация выполнена на кафедре прикладной экономики Института экономики и управления ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет».

Научный руководитель: доктор экономических наук, профессор
Руткаускас Татьяна Константиновна

Официальные оппоненты: доктор экономических наук, профессор
Зубарев Александр Андреевич
кандидат экономических наук, доцент
Топоркова Елена Винировна

Ведущая организация: ГОУ ВПО «Томский государственный
архитектурно-строительный
университет»

Защита диссертации состоится 28 октября 2009 г. в 16 часов на заседании диссертационного
с государственного технического университета – УПИ
адресу: 620002, г. Екатеринбург, ул. Мира, 19,
6661

У ВПО «Уральский государственный
России Б.Н. Ельцина».



С.И. Крылов

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. В конце XX века в жилищном хозяйстве России остро обозначился системный кризис, который в первую очередь отразился в способах организации экономических и социальных отношений в сфере предоставления жилищных услуг (ЖУ). Назрели противоречия между необходимостью саморегуляции хозяйственно-финансовых систем и сохранением жесткого контроля над стратегически приоритетными видами экономической деятельности жизнеобеспечения со стороны государства. Реализуемые в настоящее время мероприятия по реформированию рынка ЖУ требуют дальнейшего переосмысления в рамках современных достижений отечественных и зарубежных исследователей в сфере экономики, в частности, в свете концепции реинжиниринга.

Концепция реинжиниринга бизнес-процессов (РБП), как инструмент управления изменениями в любой сфере деятельности, в том числе в жилищном хозяйстве, способствует активизации потенциала организаций жилищной сферы и концентрации их усилий на повышении результативности предпринимательской деятельности на рынке жилищных услуг. Реинжиниринг в системной связи с другими элементами хозяйственной деятельности раскрывает предпринимательские возможности предприятий и организаций жилищной сферы через инновационное развитие, разработку и адаптацию механизмов привлечения инвестиций к работе на основе баланса экономических и социальных интересов потребителей, производителей и иных участников рынка ЖУ.

На сегодняшний день многие аспекты концепции реинжиниринга не реализованы в жилищной сфере, что снижает эффективность проводимых мероприятий по реформированию жилищно-коммунального хозяйства. Как следствие, оказываются малоэффективными программы реформирования жилищного хозяйства из-за отсутствия гибкости в части выработки мероприятий по воспроизводству жилищного фонда муниципальных образований и протекающих в них социально-экономических процессов. Кроме того, реинжиниринг способствует повышению технологичности бизнес-процессов, конкурентоспособности предприятий на рынке ЖУ, так как он основан на постоянном пересмотре подходов к их деятельности и переориентации на запросы потребителей услуг.

Следует отметить, что в силу быстро меняющейся социально-экономической ситуации в России концепция РБП приобретает все больший научный и практический интерес. Вместе с тем, применение теории и методов РБП в деятельности жилищных предприятий сдерживается недостаточностью комплексных научных разработок в данном направлении. Существующие практические разработки реинжиниринга не в полной мере отражают реальные особенности жилищного хозяйства и не достаточны для его эффективного проведения в жилищной сфере.

Вышеуказанные обстоятельства обуславливают актуальность настоящего научного исследования, в котором на основе комплексного и системного подходов рассмотрено применение концепции РБП в жилищной сфере.

Степень научной разработанности проблемы. Экономическим проблемам теории и практики функционирования и развития жилищной сферы посвящены многие публикации. Научно-методологические и прикладные аспекты жилищной политики, управления жилищным фондом, состояние и ход экономических реформ жилищного сектора, пути дальнейшего его развития освещены в трудах В.В. Авдеева, В.М. Арцыбашева, Т.Д. Белкиной, О.Э. Бессоновой, В.В. Бузырева, В.С. Боголобова, Э.Т. Гаяловой, А.А. Дронова, Е.В. Егорова, В.В. Иванова, С.Г. Кирдиной, Я. Корнай, А.Н. Коробовой, Н.Б. Косаревой, Н.П. Кошмана, Т.К. Руткаускас, С.И. Круглика, В.Ю. Кузубова, Р. О'Салливан, Ю.Ф. Симионова, А.В. Талонова, С.Л. Филимонова, В.С. Чекалина, Л.Н. Чернышова и др.

Процессно-ориентированный подход в развитии жилищной сферы, решении вопросов капитального ремонта и реконструкции жилищного фонда является существенной составляющей в исследованиях И.В. Акуленко, К.А. Ахмедова, О.Э. Бессонова, В.В. Бузырева, А.Ю. Глинкина, П.Г. Грабовый, М.В. Зенченко, А.А. Олтяву, П.А. Ореховский, О.А. Побегайлова, Т.К. Руткаускас, А.С. Уманского, Л.Н. Чернышова, М.В. Шлыкковой, А.В. Щербак, и др.

Теоретические и практические аспекты РБП были рассмотрены в научных работах российских ученых Н.М. Абдикеева, Т.П. Данько, В.Г. Елиферова, С.В. Ильдеменова, В.В. Ильина, А.Д. Киселева, Б.В. Корнейчука, П.В. Кугелева, Д.В. Маслова, Е.С. Медведева, В.Г. Медынского, Л.Н. Оголевой, Е.Г. Ойхмана, Э.В. Попова, В.М. Радиковского, В.В. Репина, Ю.Ф. Тельнова, Э.А. Уткина, А.Л. Шестакова и др. В теории реинжиниринга накоплен существенный научный и практический материал, преимущественно изложенный в трудах зарубежных исследователей Д. Бюрде, Т. Давенпорта, Л. Коллинза, В. Морено, М. Робсона, Ф. Уллаха, М. Хаммера, Ф. Хилла, Дж. Чампи, М.Д. Шапота, И. Якобсона и др.

Вместе с тем, в России и за рубежом опубликовано незначительное число работ, предлагающих конкретные технологии, комплексные инструментальные средства и методы РБП. Тема реинжиниринга в российской специальной литературе освещена, как правило, только с точки зрения описания принципов и опыта проведения РБП в промышленности, сфере образования, транспорта и др., она не раскрыта в отношении жилищного хозяйства и особенностей оказания ЖУ. Поэтому в теоретическом плане остаются дискуссионными вопросы, касающиеся методических аспектов определения границ бизнес-процессов в жилищном хозяйстве. Остаются не исследованными вопросы реализации реинжиниринга

большинства видов ЖУ, в частности бизнес-процессов организации оплаты услуг, текущего и капитального ремонта жилищного фонда, и других услуг.

Разнообразие указанных выше проблем свидетельствует о глубине и сложности необходимых в данной сфере преобразований, неразрывной связи этих процессов со сложившимися условиями и тенденциями развития жилищной сферы. Возрастающая практическая значимость и дискуссионность подходов к решению указанных проблем определили цель, задачи, объект и предмет исследования.

Цель исследования – развитие теоретических положений и разработка методического инструментария РБП в жилищной сфере.

Для достижения поставленной цели решались следующие **основные задачи**:

1. Раскрыть экономическое содержание РБП, уточнять понятия «реинжиниринг», «бизнес-процесс», «реинжиниринг бизнес-процессов в жилищной сфере».
2. Разработать модель реинжиниринга в жилищном хозяйстве.
3. Разработать методический подход к применению РБП на рынке жилищных услуг.
4. Разработать алгоритмы РБП отдельных видов жилищных услуг.

Объектом исследования являются бизнес-процессы организаций жилищной сферы.

Предмет исследования – система экономических отношений, возникающая при проведении РБП в организациях жилищной сферы.

Область исследования соответствует требованиям паспорта специальности ВАК 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством (экономика, организация и управление предприятиями, отраслями, комплексами – строительство): п. 15.71 «Управление объектами недвижимости», п. 15.75 «Анализ состояния и определение тенденций развития сферы деятельности жилищно-коммунального хозяйства различного уровня управления и организационно-правовых форм функционирования – от федеральных органов управления, уполномоченных управлять государственным имуществом, органов местного самоуправления, муниципалитетов и их служб до отечественных предприятий, предпринимательских объединений и организаций; совместных российско-зарубежных предприятий, а также других привлеченных лиц», п. 15.78 «Вопросы эффективности функционирования жилищного фонда, его ремонта и модернизации».

Теоретической и методологической основой исследования послужили современные экономические теории и фундаментальные положения ведущих отечественных и зарубежных ученых в области теории реинжиниринга бизнес-процессов и ее практического применения в практике хозяйствующих субъектов по различным видам экономической деятельности, законодательные акты и нормативно-правовые документы РФ, субъектов Федерации и органов

местного самоуправления, определяющие стратегию развития жилищного хозяйства и его регулирование.

В качестве методологической основы в работе используются системный анализ, методы структурного, факторного, логического и сравнительного анализа, аппроксимационный метод классификации и анализа данных, графических изображений, обеспечивающие комплексный и объективный характер исследования проблемы.

Информационную базу исследования составили материалы статистической отчетности Федеральной службы государственной статистики России, территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Свердловской области, Министерства энергетики и ЖКХ Свердловской области; технико-экономические и финансовые показатели деятельности предприятий и организаций ЖКХ; статистические данные, опубликованные в отечественных и зарубежных монографиях, периодических изданиях, а также собственные расчеты автора.

В диссертации использованы результаты исследований автора в качестве исполнителя научно-исследовательских проектов по проблемам формирования и развития рынка жилищно-коммунальных услуг с использованием РБП в сфере жилищного хозяйства (грант Министерства образования и науки РФ, 2002, № Г02-3.3-319; грант РГНФ-Урал, 2004, № 04-02-83224 а/У; грант РГНФ, 2006, № 06-02-00308а), которые базируются на обработке большого фактического материала России и муниципальных образований Свердловской области.

Научная новизна диссертационного исследования заключается в постановке и комплексном решении проблемы внедрения РБП в жилищной сфере, обеспечивающие рост результативности деятельности организаций жилищного хозяйства.

В диссертационной работе получены следующие теоретико-методические и практические результаты, определяющие научную новизну и являющиеся предметом защиты:

1. Предложена авторская трактовка РБП как инструмента управления изменениями в жилищной сфере, рассмотренная через призму достижения баланса экономических и социальных интересов производителей и непосредственных потребителей ЖУ, позволявшая научно обосновать объективные предпосылки и выявить факторы эффективного проведения реинжиниринга на жилищном рынке (п. 15.78).

2. Разработана модель РБП в жилищном хозяйстве, включающая в себя систему контрольных параметров и постоянно обновляемого репозитория вариантов (сценариев) реализации бизнес-процессов оказания ЖУ, позволяющая осуществлять мониторинг и корректировку бизнес-процессов, обеспечить сокращение времени выполнения отдельных операций, снижение себестоимости и рисков оказания услуг (п. 15.78).

3. Обоснован методический подход к применению РБП на рынке ЖУ, включающий этапы принятия управленческих решений, анализа существующих и разработку новых бизнес-процессов, подготовку и внедрение бизнес-процессов с более высокой результативностью, позволяющий адаптировать реинжиниринг к различным видам ЖУ (п. 15.71., 15.75).

4. Разработаны алгоритмы применения РБП для отдельных видов ЖУ, предусматривающие соотношение фактических параметров бизнес-процессов с их контрольными значениями, установленными нормативными и правовыми актами, обеспечивающие повышение эффективности управления жилищными организациями и более полный учет интересов потребителей услуг (п. 15.71., 15.75).

Практическая значимость исследования. Практическая ценность состоит в использовании теории РБП применительно к жилищной сфере с учетом особенностей видов оказываемых услуг. Предложенная модель и методический подход применения РБП на рынке ЖУ позволят добиться существенного улучшения деятельности предприятий и организаций по своевременному их оказанию и обеспечению более комфортных условий для проживания граждан, и могут служить основой дальнейшего совершенствования методологии реинжиниринга и инновационной направленности развития рынка ЖУ.

Положения диссертационного исследования могут быть использованы в учебном процессе при чтении дисциплин: «Планирование и контроллинг в жилищной сфере», «Управление жилищно-коммунальным комплексом», «Экономика городского хозяйства» и др., а также на курсах повышения квалификации и на семинарах работников сферы ЖКХ Уральского федерального округа, желающих углубить свои знания в области реинжиниринга бизнеса.

Реализация результатов исследования. Основные теоретические и методические положения, а также практические результаты были использованы при разработке комплекса мероприятий по реинжинирингу системы оплаты услуг лифтового хозяйства, текущего и капитального ремонта, претензионно-исковой работы в хозяйственно-финансовой деятельности предприятий ООО «Средураллифт» и ООО «УК “РЭМП-Эльмаш”», юридического сопровождения в ЖС города Екатеринбурга.

Практические результаты исследования автора, их использование подтверждены соответствующими актами и справками.

Апробация работы. Диссертационное исследование выполнялось в рамках реализации следующих научно-исследовательских проектов: «Формирование и развитие рынка жилищно-коммунальных услуг: социально-экономический аспект» (грант Министерства образования и науки РФ, 2002, № Г 02-3.3-319), «Финансово-экономические и социальные аспекты перехода на полную оплату жилищно-коммунальных услуг» (грант РГНФ-Урал, 2004, № 04-02-83224

а/У), «Организационно-экономические основы формирования рынка жилищно-коммунальных услуг» (грант РГНФ, 2006, № 06-02-00308а).

По результатам исследований была представлена на городской конкурс 2004 года «Будущее города – глазами студентов» научно-исследовательская работа на тему: «Самоуправление в жилищной сфере г. Екатеринбурга: проблемы становления, функционирования и развития», которая отмечена дипломом за 1-е место.

Основные результаты и положения диссертационного исследования обсуждены и получили одобрение на международных, всероссийских, региональных и межвузовских научных и научно-практических симпозиумах, форумах и конференциях, в том числе: «Новые тенденции в экономике и управлении организацией» (г. Екатеринбург, 2004), «Экономика и управление профессиональным образованием» (г. Екатеринбург, 2004, 2006), «Актуальные вопросы функционирования экономических систем» (г. Екатеринбург, 2004), «Государство и рынок» (г. Екатеринбург, 2005), «Конкурентоспособность территорий во взаимозависимом мире» (г. Екатеринбург, 2006), «Конкурентоспособность территорий и предприятий меняющейся России» (г. Екатеринбург, 2007), «Актуальные вопросы современной экономики и образования» (г. Екатеринбург, 2007).

Публикации. Основные положения диссертации опубликованы в 15 работах общим объемом 3,69 п.л. авторского текста (из 36 работ общим объемом 5,16 п.л.), в том числе в 4 статьях ведущих рецензируемых научных изданиях согласно перечню ВАК Министерства образования и науки РФ, 1 учебнике с грифом УМО.

Изложенные цель, задачи, объект и предмет исследования определили логику диссертации, которая приведена на рис. 1.

Объем и структура диссертации. Диссертационная работа, исходя из поставленной цели и задач, состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемой литературы из 152 наименования и 6 приложений. Основная часть изложена на 160 страницах и содержит 11 таблиц, 23 рисунка.

Во введении обоснована актуальность темы, содержится характеристика теоретическо-методологической и информационной основы, определены объект, предмет, цели и задачи исследования, отражены новизна, практическая значимость полученных результатов и их реализация.

В первой главе «Теоретические аспекты реинжиниринга бизнес-процессов в жилищной сфере» дается комплексный анализ применяемого понятийного аппарата и существующей нормативно-правовой базы концепции РБП, рассматриваются объективные предпосылки проведения РБП, его организационно-экономические и технологические факторы эффективности на рынке жилищных услуг.

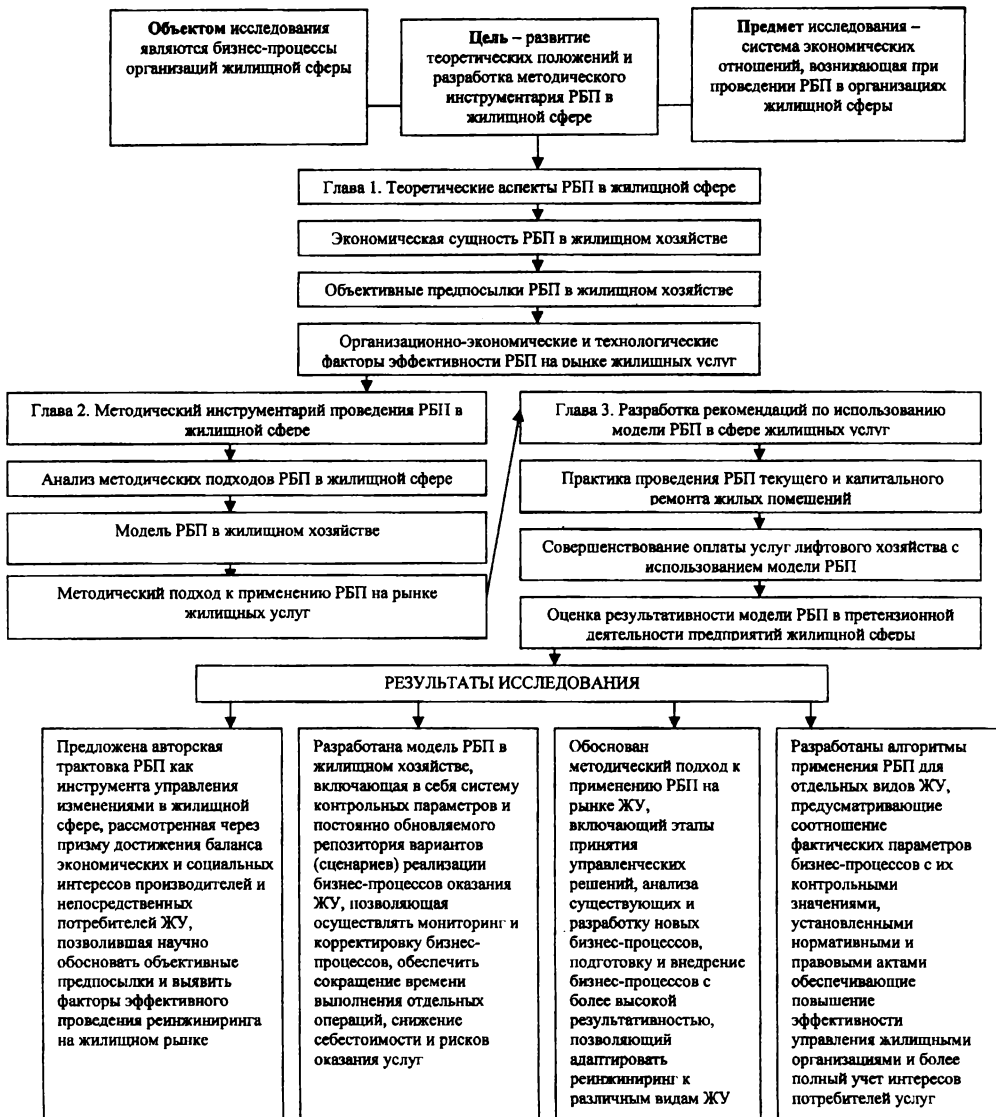


Рис. 1. Логика исследования диссертационного исследования

Во второй главе «Методический инструментарий проведения реинжиниринга бизнес-процессов в сфере жилищной хозяйства» проанализированы методические подходы по использованию РБП реализованных инвестиционных проектов на российских и зарубежных предприятиях, предложена модель и методический подход к проведению РБП на рынке ЖУ.

В третьей главе «Разработка рекомендаций по использованию модели реинжиниринга бизнес-процессов в сфере жилищных услуг» на основе предложенной модели РБП в жилищном хозяйстве разработаны алгоритмы по использованию РБП для проведения текущего и капитального ремонта жилых помещений, совершенствования оплаты услуг лифтового хозяйства, дана оценка результативности модели РБП в претензионно-исковой деятельности предприятий жилищной сферы.

В заключении сформулированы основные выводы и результаты диссертационного исследования.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Предложена авторская трактовка РБП как инструмента управления изменениями в жилищной сфере, рассмотренная через призму достижения баланса экономических и социальных интересов производителей и непосредственных потребителей ЖУ, позволившая научно обосновать объективные предпосылки и выявить факторы эффективного проведения реинжиниринга на жилищном рынке.

РБП выступает в качестве инструмента управления изменениями в жилищной сфере, его эффективность выражается в снижении затрат при производстве ЖУ, росте качества предоставления ЖУ, повышении уровня обслуживания и оперативности оказания ЖУ (рис. 2).

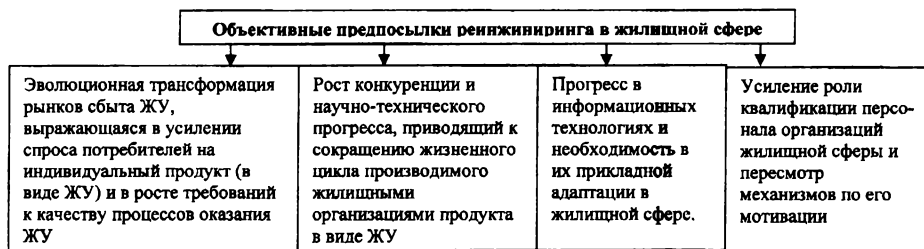


Рис. 2. Объективные предпосылки реинжиниринга в жилищной сфере

Эффективность РБП зависит от ряда факторов (рис. 3). Учет факторов позволяет сократить время и издержки при выполнении мероприятий по РБП

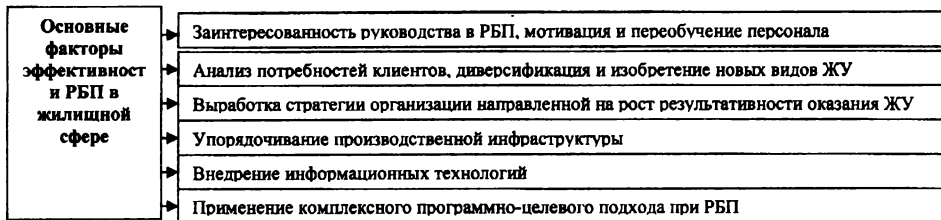


Рис. 3. Основные факторы эффективности РБП в жилищной сфере

Анализ понятийного аппарата концепции реинжиниринга позволил дополнить и расширить понятия «реинжиниринг» и «бизнес-процесс» применительно к жилищной сфере.

Бизнес-процесс в жилищной сфере – системно сгруппированные, взаимодействующие функции хозяйственной деятельности, создающие в условиях ограниченности ресурсов продукт или группы продуктов жизнеобеспечения в виде ЖУ, которые ориентированы на достижение баланса экономических и социальных интересов потребителей, производителей и иных участников рынка ЖУ, и направлены на инновационное развитие жилищной сферы.

Данное определение выгодно отличается от существующих тем, что учитывает существенные условия и факторы современной хозяйственной деятельности: ограниченность ресурсов при оказании ЖУ, ориентация на инновационное развитие жилищной сферы, системный подход к производству продуктов жизнеобеспечения в виде ЖУ.

Баланс экономических и социальных интересов потребителей, производителей и иных участников рынка ЖУ выражается в сопоставлении платежеспособного спроса информированных потребителей, ориентированных на индивидуальный и доступный продукт (в виде ЖУ), а также на рост их требований к качеству процессов оказания услуг, с технологическими возможностями иных участников рынка ЖУ в рамках действующего законодательства.

Реинжиниринг бизнес-процесс в жилищном хозяйстве – деятельность по перепроектированию системно сгруппированных в бизнес-процессы и взаимосвязанных рабочих операций и функций, которые создают в условиях ограниченности ресурсов продукт или группы продуктов жизнеобеспечения в виде жилищных услуг, ориентированных на баланс экономических и социальных интересов потребителей, производителей и иных участников рынка жилищных услуг, и ориентированы на прогрессивное развитие жилищной сферы.

Предложенное определение РБП в жилищной сфере расширяет существующие дефиниции реинжиниринга в части его применения к ЖУ и рассмотрения как деятельности, ориентированной на прогрессивное развитие жилищного хозяйства на основе инноваций и учета специфики жилищной сферы (табл. 1).

Особенности РБП в жилищной сфере

Особенность РБП в жилищной сфере	Характеристика
Высокая социальная значимость бизнес-процессов в жилищной сфере для населения	Удовлетворение базовых потребностей жизнедеятельности человека (защита от неблагоприятных условий окружающей среды, место для сна, питания, общения, духовного, умственного, физического и нравственного развития), а также создание условий для адаптации отдельных частей общества в одном сообществе, в том числе создание семей и формирование образа жизни
Важное политическое и экономическое значение бизнес-процессов в жилищной сфере для государства Международное значение бизнес-процессов в жилищной сфере	Бизнес-процессы в жилищной сфере выступают практически незаменимым фактором воспроизводства главной силы общества - рабочей силы, создания валового национального продукта и национального дохода, обеспечения экономического роста, повышения эффективности экономики Бизнес-процессы производства, распределения и предоставления ЖУ в силу ограниченности природных и иных ресурсов для их производства, а также в силу единых базовых потребностей жизнедеятельности населения планеты, имеют важнейшее политическое значение в рамках международных отношений государств, транснациональных корпораций, религиозных конфессий и их объединений
Бизнес-процессам в жилищной сфере свойственны характеристики, как частного, так и общественного товара	На уровне квартиры, дома производимый поток ЖУ имеет частный характер. На уровне района, города - элемент инфраструктуры, производимый поток ЖУ общественного значения, который должен соответствовать не только экономическим, но и экологическим, эстетическим критериям
Разнообразие бизнес-процессов производства, распределения и форм потребления ЖУ обусловленное особенностями и разнообразием элементов жилищной сферы	Особенности и разнообразие элементов жилищной сферы демонстрирует разнообразие бизнес-процессов производства, распределения и форм потребления ЖУ, указывающие на социальный статус потребителя ЖУ, необходимыми для жизнедеятельности человека, либо использовать источник ЖУ как способ вложения капитала. При этом источник ЖУ и соответствующие бизнес-процессы в жилищной сфере стимулируют владельцев и нанимателей к труду и сбережениям
Стремление к равновесию интересов потребителя и производителя ЖУ	Бизнес-процессы в жилищной сфере представляют собой баланс экономических и социальных интересов потребителей, производителей и иных участников рынка жилищных услуг, если направлены на прогрессивное развитие, в том числе расширенное воспроизводство жилищного фонда и соответствующих ЖУ

Осуществлен анализ предлагаемых исследователями реинжиниринга принципов его проведения в различных сферах экономики, а также выделены и систематизированы принципы РБП в жилищной сфере (табл. 2).

Таблица 2

Реализация принципов РБП в жилищной сфере

Название принципа и его характеристика	Реализация принципов РБП в жилищной сфере
<i>Вертикальное сжатие бизнес-процессов: децентрализация ответственности.</i>	Реализация данного принципа РБП при оказании ЖУ обусловлена высокой динамичностью ситуации при оказании ЖУ, например эффективность оказания ЖУ будет выше, если принято решение о применении спецтехники будет возможно рядовыми работниками
<i>Горизонтальное сжатие бизнес-процессов: несколько работ комбинируются в одну.</i>	Частично реализован в системе диспетчеризации отдельных услуг, в частности - при аварийных ситуациях на сетях, в лифтовом хозяйстве и др. На сегодняшний день отсутствует единая система сопровождения процесса предоставления ЖУ от момента заявки (например - при аварии) и до конечного результата (устранения аварии и предоставления ЖУ в штатном режиме). Такая система стала бы примером реализации данного принципа РБП

<i>Процессы имеют множество версий: диверсификация бизнес-процессов</i>	Данный принцип применим для ЖУ, он проявляется в различных стандартах эксплуатации жилищного фонда и соответствующем составе ЖУ. Вместе с тем, необходима большая детализация этих стандартов, согласно спросу потребителей ЖУ
<i>Шаги в процессе выполняются в их естественном порядке</i>	Основная часть процессов оказания ЖУ может быть описана (регламентирована) лишь в общих чертах и направлена на достижение целевых показателей процесса оказания ЖУ, то есть на результат. Работа выполняется исходя из реальной ситуации и с учетом контрольных параметров выполнения процесса оказания ЖУ, установленных нормативно-правовыми актами
<i>Работы выполняются там, где это имеет наибольший смысл</i>	Процессы оказания ЖУ являются основными процессами-клиентами для специальных служб (по надзору, контролю и др.). Результативность процессов оказания ЖУ в этом случае зависит от использования современных средств связи и систем передачи информации
<i>Рационализация управленческого воздействия</i>	Процессы оказания ЖУ подвержены контролю со стороны уполномоченных органов, который носит формальный характер и не гарантирует какой-либо эффекта для потребителей и производителей ЖУ. Реализация принципа РБП в данном случае – это организация системы проверок процессов оказания ЖУ самими потребителями ЖУ, в том числе в тесном взаимодействии с производителями ЖУ на основе партнерских взаимоотношений
<i>Культура решения задачи</i>	К примеру - выше упомянутый случай принятия самостоятельного решения об использовании средств автоматизации труда рядовыми сотрудниками тесно связан с более широким спектром полномочий и меньшим количеством согласований, по крайней мере, внутри организации
<i>Рационализация связей «компания — заказчик»</i>	Потребители ЖУ в данном случае должны быть проинформированы о службе и о конкретном служащем, сопровождающим предоставление той или иной ЖУ. Соответствующая служба (служащий) осуществляет сопровождение процесса оказания ЖУ по контрольным точкам (контрольным параметрам процесса)
<i>Сохранение положительных моментов централизации управления</i>	Реализация данного принципа РБП нашло отражение в современных процессах оказания ЖУ через внедрение корпоративных информационных систем управления процессами оказания ЖУ. Вместе с тем, такие системы в жилищной сфере не нашли массового распространения по причине
<i>Интегрирование бизнес-процессов</i>	Реализация данного принципа РБП нашло отражение в современных процессах оказания ЖУ в форме бригадной организации труда по уборке улиц, устранению аварий и др. Вместе с тем отсутствует единая система диспетчеризации и сопровождения данных процессов
<i>Разработка различных версий бизнес-процессов в условиях постоянно меняющегося рынка</i>	Реализация данного принципа РБП предполагает создание репозитория вариантов базовых процессов оказания ЖУ, в том числе и в рамках корпоративной информационной системы управления

Таким образом, представленные выше определения, особенности и принципы РБП в жилищной сфере демонстрируют потенциал реинжиниринга как инструмента управления изменениями применительно к бизнес-процессам оказания ЖУ. При этом следует отметить, что многие принципы РБП реализуются в жилищной сфере несистемно, т.е. в отдельно взятых секторах и направлениях работы при оказании ЖУ. Вместе с тем, современные достижения техники и технологии в сфере коммуникаций, автоматизации процессов позволяют системно и комплексно реализовать принципы реинжиниринга.

2. Разработана модель РБП в жилищном хозяйстве, включающая в себя систему контрольных параметров и постоянно обновляемого репозитория вариантов (сценариев) реализации бизнес-процессов оказания ЖУ, позволяющая осуществлять мониторинг и

корректировку бизнес-процессов, обеспечить сокращение времени выполнения отдельных операций, снижение себестоимости и рисков оказания услуг.

На основе анализа практики реинжиниринга предложена модель РБП в жилищном хозяйстве (рис. 4).



Рис. 4. Модель проведения РБП в жилищном хозяйстве

Данная модель представляет собой систему отношений участников рынка ЖУ в ходе перепроектирования бизнес-процессов производства и предоставления в условиях ограниченности ресурсов продукта или группы продуктов жизнеобеспечения в виде услуг. Она обладает высокой адаптивностью к различным видам ЖУ, что обусловлено системой контрольных параметров реализации бизнес-процессов жилищной сферы, а также постоянно обновляемого репозитория вариантов (сценариев) бизнес-процессов оказания услуг, позволяющих осуществлять их мониторинг и корректировку, а значит обеспечить устойчивое развитие жилищного хозяйства. Модель направлена на снижение времени выполнения отдельных операций, себестоимости и рисков оказания ЖУ и обеспечивает повышение результативности жилищного хозяйства.

Согласно требованиям нормативных и правовых актов срок устранения неисправности лифта и диспетчерских систем составляет 1 день (24 часа) с момента заявки о неисправности, на сегодняшний день оно не выполняется, так как фактический срок устранения неисправности (по капитальному ремонту главного привода лифта) составляет 176 часов. Применение

реинжиниринга к бизнес-процессу капитального ремонта лифтового оборудования позволит сократить сроки ремонта до 80,5 часов, т.е. в 2,2 раза (рис. 5).

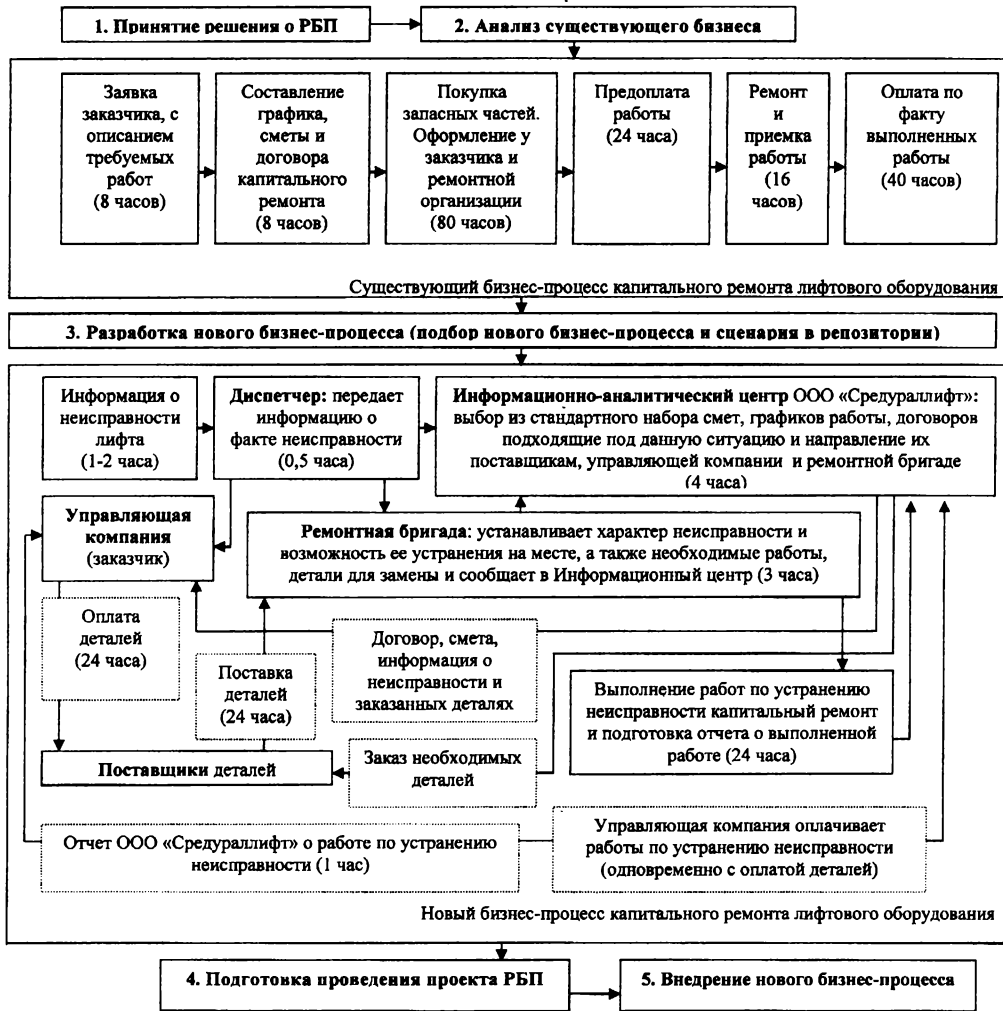


Рис. 5. Пример РБП капитального ремонта главного привода лифта

Таким образом, применение представленной на рис. 4 модели РБП к конкретному бизнес-процессу капитального ремонта лифтового оборудования позволило снизить как время ремонтных работ (сократить время простоя лифта), так и увеличить комфортность проживания населения, а также продемонстрировать возможность ее применения к различным видам ЖУ за

счет репозитория постоянно пополняемого набора бизнес-процессов оказания ЖУ, улучшенных на основе инноваций, ноу-хау, достижений прикладной и фундаментальной науки.

3. Обоснован методический подход к применению РБП на рынке ЖУ, включающий этапы принятия управленческих решений, анализа существующих и разработку новых бизнес-процессов, подготовку и внедрение бизнес-процессов с более высокой результативностью, позволяющий адаптировать реинжиниринг к различным видам ЖУ.

В последовательности этапов большинства применяемых методик РБП на первое место по времени ставится этап разработки образа будущего предприятия, формирование «идеального образа» предприятия и только затем идет этап анализа существующего бизнеса. Такая последовательность этапов нарушает логику исследования проблем, обуславливающих применение РБП, ведь создание нового образа предприятия нецелесообразно, если о нем нет достоверной информации, которая в вышеуказанной последовательности будет получена только на втором этапе РБП. В связи с этим предложен методический подход по применению РБП на рынке жилищных услуг, включающий в себя следующие основные этапы:

1. Решение о РБП. Руководитель организации (совет директоров) и (или) ее владельцы принимают решение о РБП, опираясь на имеющиеся в их распоряжении материалы, характеризующие состояние организации.

2. Анализ существующего бизнеса. Менеджеры оперативного руководства осуществляют анализ финансово-экономической ситуации на жилищном предприятии, в ходе которого определяют критические факторы успеха и ключевые бизнес-процессы; осуществляют анализ их взаимодействия и моделирование выбранных процессов; определяют проблемы организации и возможные пути их решения с учетом анализа требований к бизнес-процессам со стороны нормативных и правовых актов, спроса потребителей ЖУ и контрагентов, выражающихся в системе контрольных параметров социального и экономического реализации бизнес-процессов оказания ЖУ. Управляющий комитет уточняет стратегию и формирование соответствующих задач, проводит ранжирование процессов, осуществляет подбор процессов для реинжиниринга.

3. Разработка нового бизнес-процесса (подбор нового бизнес-процесса и сценария в репозитории). Управляющий комитет вместе с менеджерами оперативного руководства разрабатывают новые бизнес-процессы организации: моделируют работу новых бизнес-процессов с учетом набора бизнес-процессов, хранящихся в репозитории; осуществляют построение информационной модели, разработку и тестирование корпоративной информационной системы; дополнение существующей системы контрольных параметров социального и экономического развития и реализации бизнес-процессов оказания ЖУ, с помощью которой отслеживается ход реализации изменений.

4. Подготовка проведения проекта РБП. Управляющий комитет совместно с менеджерами оперативного руководства осуществляют подготовку проведения проекта РБП: концентрация энергии и внимания руководства и всего персонала на проведении изменений и на достижении бизнес – задач; определение сотрудников, участвующих в проекте; разработка краткого методического материала по РБП для сотрудников; разработка системы стимулирования; определение базовых правил проведения работ по РБП;

5. Внедрение новых бизнес-процессов. Менеджеры оперативного руководства и менеджеры процессов совместно с сотрудниками, занятыми в том или ином бизнес-процессе: осуществляют запуск перепроектированных бизнес-процессов; интеграция и тестирование разработанных бизнес-процессов и поддерживающей корпоративной информационной системы; обучение сотрудников.

Представленная методика во взаимосвязи с моделью РБП в жилищной сфере представлена в виде алгоритма (рис.6).



Рис. 6. Алгоритм РБП в жилищной сфере

Бизнес-процессы оказания ЖУ характеризуются конкретными натуральными, финансово-экономическими и иными параметрами. Регулирование этих параметров, осуществляется нормативными и правовыми актами, спросом потребителей, собственной стратегией развития и другими внешними и внутренними факторами. Фактические параметры реализации бизнес-процессов часто не соответствуют установленным ограничениям,

наблюдается отсутствие баланса интересов производителей, потребителей и иных участников рынка ЖУ. Достижение этого баланса достигается посредством РБП, важным элементом которого является репозиторий вариантов и сценариев реализации бизнес-процессов оказания ЖУ, восполняемый за счет инноваций, ноу-хау, опыта других участников рынка ЖУ, что позволяет применить РБП практически для всех видов ЖУ.

4. Разработаны алгоритмы применения РБП для отдельных видов ЖУ, предусматривающие соотношение фактических параметров бизнес-процессов с их контрольными значениями, установленными нормативными и правовыми актами, обеспечивающие повышение эффективности управления жилищными организациями и более полный учет интересов потребителей услуг.

На основе предложенной модели и методического подхода к проведению РБП в жилищной сфере разработаны алгоритмы применения реинжиниринга к различным видам ЖУ. Последовательность проведения реинжиниринга рассмотрим на примере бизнес-процесса «Оплата услуг лифтового хозяйства». Алгоритм РБП предполагает соотношение фактических параметров бизнес-процесса с их контрольными значениями, установленными нормативными и правовыми актами. Он включает в себя использование репозитория вариантов (сценариев) оказания ЖУ, содержащего бизнес-процессы с увеличенной за счет инноваций и ноу-хау результативностью. В данном случае алгоритм содержит систему предварительной оплаты услуг лифтового хозяйства на базе электронного ключа доступа в кабину лифта. Предложенная система наряду со снижением дебиторской задолженности населения за потребленные услуги, оперативным учетом частоты пользования и оплаты услуг лифтового хозяйства позволяет снизить количество преступлений, связанных с несанкционированным доступом в машинное отделение, шахту и кабину лифта (краж цветных металлов, проводов, нападений на граждан, порчи внутренних стен и кнопок управления и т. д.), т.е. получить социальный эффект от данного инвестиционного проекта.

Расчет показателей эффективности применения РБП показал, что потребность в инвестициях пилотного проекта внедрения системы предварительной оплаты услуг лифтового хозяйства, на базе обслуживаемого ООО «УК «РЭМП-Эльмаш»» жилищного фонда площадью 857,1 тыс. кв.м., составит 3,4 млн. руб. Срок окупаемости инвестиций составит 4 года.

Бизнес-процесс оплаты услуг лифтового хозяйства до и после применения реинжиниринга представлен на рис. 7 и 8.

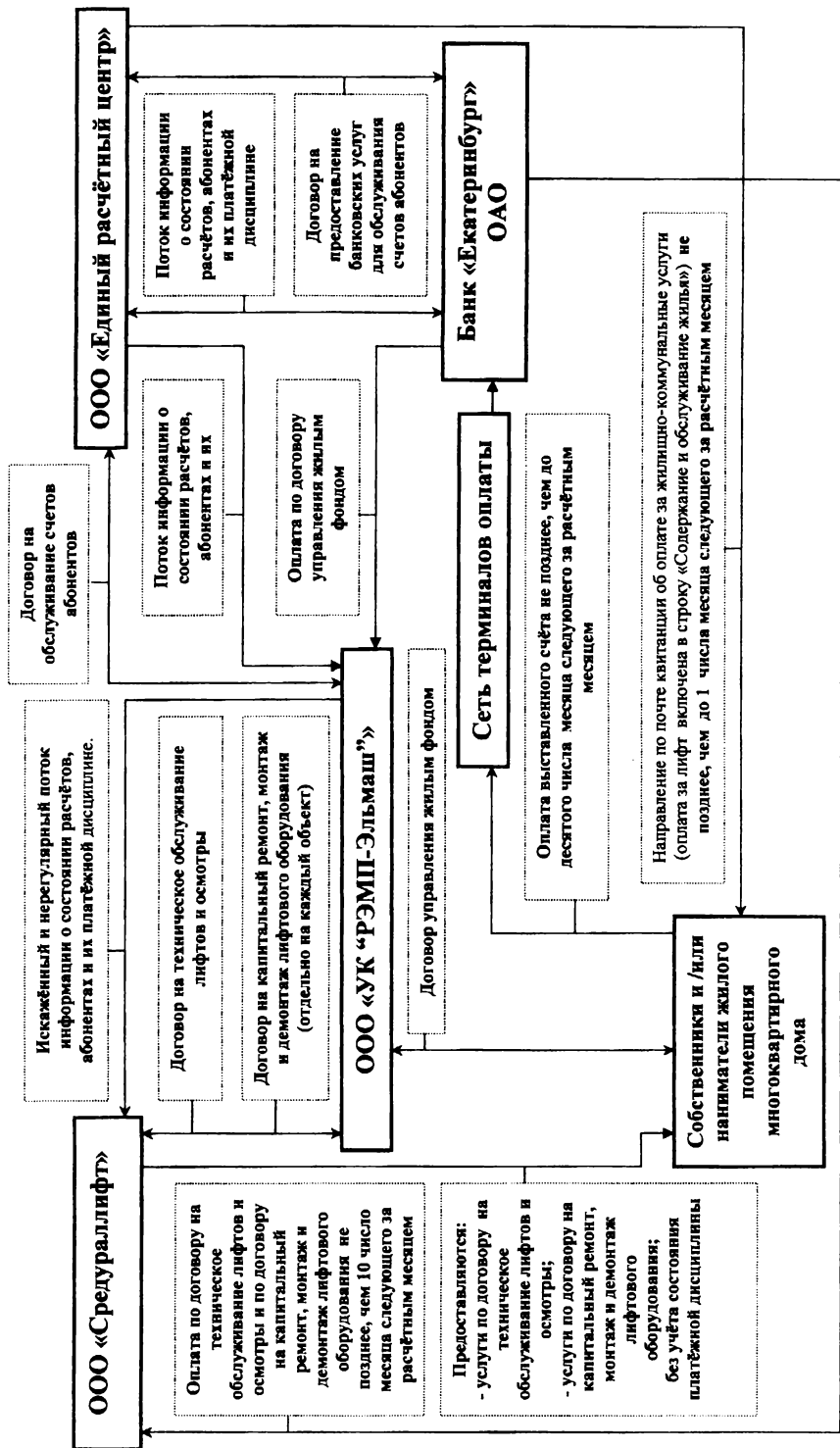


Рис. 7. Бизнес-процесс «Оплата услуг лифтового хозяйства» до применения реинжиниринга

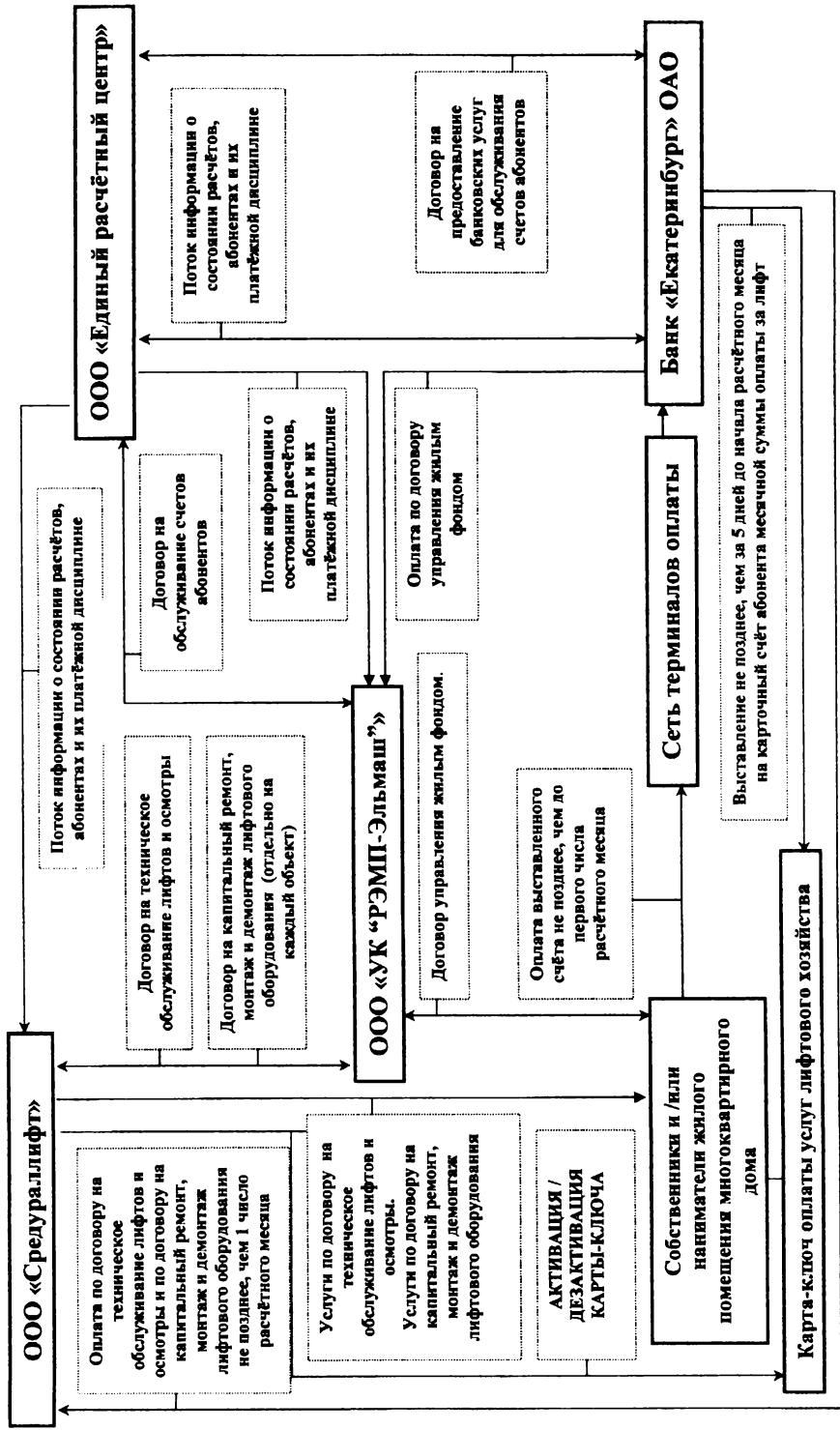


Рис. 8. Алгоритм бизнес-процесса «Оплата услуг лифтового хозяйства» после применения реинжиниринга

Использование РБП, в нашем случае как инструмента инновационного развития лифтового хозяйства, позволит решить проблему платежной дисциплины контрагентов, ликвидировать необоснованное кредитование потребителей услуг лифтового хозяйства, разработать более гибкую тарифную политику предприятия, направить средства на обновление и модернизацию оборудования, на дальнейшие инновации, повышение квалификации и вознаграждения обслуживающего персонала.

Аналогичные алгоритмы и расчеты показателей эффективности проводились по таким бизнес-процессам, как капитальный и текущий ремонт жилищного фонда, юридическое сопровождение в жилищной сфере, подтвердившие результаты внедрения РБП в практику работы жилищных организаций. Кроме того, они позволили обосновать применение реинжиниринга как инструмента управления изменениями в жилищной сфере с учетом ее специфических особенностей и принципов его проведения, адаптированных к различным видам жилищных услуг.

Основные выводы. Результаты исследования показали, что предложенная модель и методический подход использования РБП позволяют постоянно осуществлять мониторинг и проводить корректировку бизнес-процессов различных видов ЖУ. При их применении менеджеры могут отслеживать время выполнения операций, контролировать показатели изменения себестоимости и рисков по оказанию услуг, корректировать и регламентировать базовые подпроцессы, что позволит обеспечить повышение эффективности их выполнения. Практика показывает, что применение реинжиниринга за счет его адаптивности к различным видам услуг как инструмента управления изменениями в жилищной сфере, в силу быстро меняющейся социально-экономической ситуации в России приобретает все больший научный и практический интерес и требует его дальнейшего совершенствования.

ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Статьи в научных изданиях, рекомендованных ВАК

1. Ишмуратов А.Р., Руткаускас Т.К., Руткаускас К.В. Реинжиниринг бизнес-процессов как инструмент инновационного развития жилищной сферы России // Инновации. 2009. № 6 (128). С. 56-61. 0,38 п.л. (авт. 0,13 п.л.).

2. Ишмуратов А.Р., Роженцов И.С., Руткаускас Т.К. Реинжиниринг бизнес-процессов промышленного альпинизма в условиях проявления негативных последствий мирового финансового кризиса в строительном комплексе. // Российское предпринимательство. 2009. № 4 (Вып. 1). С. 149-156. 0,42 п. л. (авт. 0,21 п.л.).

3. Ишмуратов А.Р., Роженцов И.С., Руткаускас Т.К. Реинжиниринг бизнес-процессов в промышленном альпинизме // Российское предпринимательство. 2008. № 8 (Вып. 2). 0,22 п. л. (авт. 0,11 п.л.).

4. Ишмуратов А.Р., Руткаускас Т.К. Мероприятия по повышению качества жилищного фонда Российской Федерации // Российское предпринимательство. 2007. № 9 (Вып. 1). 0,22 п. л. (авт. 0,11 п.л.).

Статьи и доклады в научных сборниках, журналах и других изданиях

5. Ишмуратов А.Р., Руткаускас Т.К. Профессионализм кадров как стратегический фактор успешной деятельности малых предприятий в сфере ЖКХ // Экономика и управление профессиональным образованием. Всероссийская научно-практическая конференция. Екатеринбург: Изд-во РГПШУ, 2004. 0,13 п. л. (авт. 0,06 п.л.).

6. Ишмуратов А.Р., Руткаускас Т.К., Марьянских Д.В. Самоуправление в жилищной сфере города Екатеринбурга: проблемы становления, функционирования и развития // Сборник научных работ городского конкурса 2004 «Будущее города – глазами студентов». Екатеринбург, 2004. 2,2 п.л. (авт. 1,1 п.л.).

7. Ишмуратов А.Р. Альтернатива реформирования жилищно-коммунального хозяйства // Актуальные вопросы функционирования экономических систем: Материалы студенческой научной конференции. Екатеринбург: Изд-во УрГУ, 2004. 0,13 п. л.

8. Ишмуратов А.Р. Причины убыточности предприятий и организаций жилищно-коммунального хозяйства // Государство и рынок: труды VI Международного Российско-Китайского симпозиума. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. экон. ун-та, 2005. 0,09 п. л.

9. Ишмуратов А.Р., Руткаускас Т.К. Реинжиниринговый подход к претензионно-исковой работе организаций и предприятий жилищно-коммунального комплекса России // Инновационные факторы модернизации российской экономики. Сборник научных трудов. Екатеринбург: Рос. гос. проф.-пед. Ун-т, 2005. 0,04 п. л. (авт. 0,02 п.л.).

10. Ишмуратов А.Р., Руткаускас Т.К. К реализации реинжиниринга на примере жилищно-коммунального хозяйства // Конкурентоспособность территорий во взаимозависимом мире. Материалы IX Всероссийского форума молодых ученых и студентов. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. экон. ун-та, 2006. 0,04 п. л. (авт. 0,02 п.л.).

11. Ишмуратов А.Р., Руткаускас Т.К. Труд в сфере жилищно-коммунального хозяйства – производительный // Жилищно-коммунальный комплекс Урала. 2006. №6. 0,13 п. л. (авт. 0,06 п.л.).

12. Ишмуратов А.Р., Руткаускас Т.К. Финансовое обеспечение целевых программ ликвидации недоремонта приватизированного жилищного фонда // Конкурентоспособность территорий и предприятий меняющейся России. Материалы X Всероссийского форума молодых ученых и студентов. Екатеринбург: Изд-во Урал. гос. экон. ун-та, 2007. 0,04 пл. л. (авт. 0,02 п.л.).

13. Ишмуратов А.Р., Руткаускас Т.К. Механизм финансирования мероприятий по ликвидации недоремонта приватизированного жилищного фонда // Региональная студенческая научно-практическая конференция «Актуальные вопросы современной экономики и образования». Екатеринбург: Рос. гос. проф.-пед. ун-т, 2007. 0,04 пл. л. (авт. 0,02 п.л.).

14. Грабовый П.Г., Чернышов Л.Н., Лукманова И.Г., Руткаускас Т.К., А.Р. Ишмуратов. Энергосбережение в жилищной и коммунальной сфере. Учебник с грифом УМО / Под общ. ред. проф. Л.Н. Чернышова. Москва, Екатеринбург: Изд-во ООО «ИРА УТК». 2008. 26,63 пл. л. (авт. 1,48 п.л.).

15. Ишмуратов А.Р., Руткаускас Т.К. Реинжиниринг как критерий инновационного развития Свердловской области // Экономические аспекты территориального планирования: Сборник научных трудов // Под ред. А.Н. Пыткина. Пермский филиал Института экономики УрО РАН. Пермь: Изд-во НИИУМС, 2008. Вып. VII. 0,31 пл. л. (авт. 0,15 п.л.).

Подписано в печать 24.09.2009. Формат 60x84/16. Бумага для множ. аппаратов.

Печать плоская. Усл.печ.л. 1,4. Уч.-изд.л. 1,5. Тираж 100 экз. Заказ № 65.

ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет». 620012, Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 11.

Ризограф ГОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет». 620012, Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 11.

