**Санкт-Петербургская академия управления и экономики**

**Пикалевский филиал**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**по дисциплине «Теория организации»**

**на тему: «Анализ системы управления организацией: состав, структура, особенности сферы деятельности на примере ООО «ЖилКомСервис»**

 **Выполнил:** студентка 4 курса, заочн. отделения

Спец. «Менеджмент»

группа 14-15337/4-4

Комбарова Юлия Алексеевна.

 **Проверил:** Евдокимов К.В.

**Пикалёво**

2010

Содержание

ВВЕДЕНИЕ…………………………………………………………………. 3

ГЛАВА 1. Анализ системы управления организацией: состав, структура, особенности сферы деятельности…………………………………………. 5

  1.1 Состав, структура и особенности…….………………………………. 5

  1.2 Правовые основы создания и функционирования предприятий….. 9

1.3 Японская и американская модель менеджмента……………………. 11

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ НА ПРИМЕРЕ ООО «ЖилКомСервис»………………………………………. 12

2.1 Общие сведения ………………………………………………………12

2.2 Характеристика предприятия ………………………………………...13

2.3 Структура ООО «ЖилКомСервис»…………………………………. 15

2.3 Анализ системы управления  ООО «ЖилКомСервис»……………. 16

 2.5 Выявление проблем в системе управления предприятием ……….. 24

ЗАКЛЮЧЕНИЕ……………………………………………………………. 25

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ…………………………………………………. 28

***Введение***

 Жилье для человека испокон веков было одним из главных приоритетов его существования, и роль государства в создании условий, обеспечивающих населению качественное жилище, увеличивалось в процессе исторического развития общества.

Жилищно-коммунальное хозяйство – сфера деятельности, в которой устойчивое функционирование системы жизнеобеспечения приобретает первостепенное значение по улучшению качества жизни населения и представляет собой сложный и многоотраслевой производственно-технический комплекс.

Жилищно-коммунальное хозяйство в течение длительного периода развивали и субсидировали, исходя из так называемого остаточного принципа в экономике. Следствием этого является низкий научно-технический уровень развития ЖКХ и плохая обеспеченность населения наших городов услугами ЖКХ по сравнению с развитыми зарубежными странами.

Жилищно-коммунальное хозяйство - отрасль, обеспечивающая жизнь и работу населения всей страны в нормальных условиях, а также снабжение предприятий отраслей народного хозяйства ресурсами воды, газа, теплоты и другими. Эта отрасль решает ряд социальных проблем населения.

 При приобретении товара нам отпускают ровно столько, сколько мы в состоянии оплачивать. Добиться этого в сфере ЖКХ, ввиду низкого уровня современного технического оснащения систем жизнеобеспечения пока невозможно. В современных условиях для большинства населения – это, как правило, квартиры в многоэтажных домах и ассоциирующихся с жильем комплекс коммунальных услуг, обеспечивающих чистоту и порядок в доме, исправность лифта, кровли, инженерных систем, бесперебойную подачу в квартиры воды, тепла, электроэнергии, уборку мусора, снега и наледи на придомовых территориях и др.

**Целью данной курсовой работы является** изучение структуры и особенностей деятельности организации на примере ООО «ЖКС».

**Объектом исследования** является предприятие ООО «ЖилКомСервис» г. Пикалево.

 **Предметом исследования** является анализ готовности ООО «ЖилКомСервис» г. Пикалево к осуществлению инновации, требуемые изменения, поиск возможных потребителей, необходимых инвестиций в проект.

**Задачами исследования являются:**

 - рассмотрение характеристики изучаемого объекта;
 - анализ жилищно-коммунальное хозяйство г. Пикалево, его структуры, системы управления;

***1. Анализ системы управления организацией: состав, структура, особенности сферы деятельности.***

* 1. **Состав, структура и особенности.**

Функционирование современных организаций сталкивается с множеством проблем, часть из которых типовые и могут быть сравнительно просто решены специалистами с помощью обычных технологий разработки и реализации решений. Для разрешения нетиповых проблем требуются специальные технологии разработки решений и, наконец, решение части проблем может быть не по силам, как руководителям, так и специалистам. Набор таких проблем характеризует организацию как одну из самых сложных объектов для изучения и познания. Особый интерес представляет система управления (СУ) организации, ее изучение и совершенствование – постоянная задача руководителя. Место СУ в социальной системе показано на рис. 2.1.

 Реформирование экономики и глобальная информатизация общества усиливают внимание специалистов к системе управления организации в целях ее совершенствования. СУ представляет совокупность всех элементов, подсистем и коммуникаций между ними, обеспечивающих процесс целенаправленного управления. Все работы в области правления организациями консультирования, так или иначе, касаются структуры и содержания системы управления. Так, корпорация «Галактика», успешно реализующая свой многопользовательский сетевой комплекс полной автоматизации фирмы, считает, что СЦ базируется на трех основных состоящих:

1. информационной поддержке процессов разработки и реализации решений;
2. наборе типовых бизнес-процедур для решения поставленных задач;
3. системе активизации персонала.

**Социальная система**

**Организация**

**Система управления**

 **производством управленческой**

 **деятельностью**

Рисунок 2.1. Место системы управления в социальной системе.

Оптимизация данных составляющих и является, по мнению корпорации, основным направлением совершенствования системы управления. Эти составляющие очень важны, но фиксируют некоторый этап состояния СУ и, по нашему мнению, отражают лишь часть современной системы управления, которая должна включать элементы развития, в том числе методологическую (управленческую) поддержку при разработке и реализации решений.

 Анализ существующих подходов к СУ позволил сформировать для нее общее определение: **Система управления** предоставляет совокупность всех элементов, подсистем и коммуникаций между ними, а так же процессов, обеспечивающих заданное функционирование организаций. СУ – это сложное образование процессов и явления, совершенствования которого может идти с различной степенью детализации.

 Реальная экономическая, организационная и психологическая эффективность такого совершенствования зависит от методики и времени проведения, интуиции и профессиональной подготовки руководителя или специалиста. Можно предложить расширенный набор элементов, входящих в СУ и состоящий из четырех подсистем: методологии, структуры, процесса и техники управления (рис. 2.2).

|  |
| --- |
|  **Система управления** подсистемы |
| Методология управления | Процесс управления | Структура управления | Техника управления |
| Элементы системы управления |
| Цели, задачи | Коммуникации | Функциональные структуры | Компьютерная и оргтехника |
| Законы и принципы | Схема процесса | Схема организационных отношений | Офисная мебель |
| Методы и функции | Разработка и реализация процессов | Организационные структуры | Сети и связи |
| Технология и практика управления | Информационное обеспечение | Профессионализм персонала | Система документооборота |

 Управленческая Механизм

 деятельность управления

Рисунок 2.2 Структура элементов системы управления организации

 Методология управления включает: цели, законы и принципы, функции, методы, технологии управления и практику управленческой деятельности.

 Процесс управления включает систему коммуникаций, разработку и реализацию управленческих решений, информационное обеспечение

 Структура управления включает: функциональную и организационную структуру, схему организационных отношений, конкретные схемы взаимодействий высших органов управления и профессионализма персонала.

 Техника управления включает: компьютерную и организационную технику, офисную мебель, сети связи (внутреннее или внешнее типа Internet), систему документооборота.

 В свою очередь методология и процесс управления формируют управленческую деятельность, а структура и техника управления – механизм управления. Состояние элементов системы управления организации непосредственно отражается на эффективности ее функционирования в целом.

Основная задача системы управления – формирование профессиональной управленческой деятельности (ПУД), которая может рассматриваться как процесс и как явления. Как процесс ПУД – это совокупность действий (выполнение функций, использование методов и др.), ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого. Как явления ПУД – это объединение элементов (цели, программы, средства и др.), для реализации миссии организации на основании определенных правил и процедур. Узаконенные или общепринятые правила и процедуры перерастают в стандарты. Часто полагают, что нет нужды в стандартах для ПУД, так как это существенно снижает гибкость (быструю перестройку) элементов системы управления. В теории управления ПУД рассматривается как сочетание науки и искусства управления, где науку – это прагматизм, а искусство – творчество. В теории управления трудно найти грань, отделяющую науку от искусства. С нашей точки зрения, таким индикатором может стать стандарт на тот или иной процесс или явление в ПУД (рис. 2.3).

|  |
| --- |
|   Управленческие технологии Интуиция. Опыт Функции и структуры ? Здравый смысл Законы, закономерности Озарение   |

 Наука Искусство

 Рисунок 2.3. Наука и искусство в ПУД

Формализация многих процессов и явлений в системе управления организации, несомненно, будет идти – это неизбежный процесс развития науки. С другой стороны, общественное сознание не приемлет жесткой системы стандартизации в деятельности социальной системы. Таким образом, этот процесс будет идти весьма сложно.

**1.2 Правовые основы функционирования предприятий.**

Деятельность предприятия упорядочивают многочисленные юридические акты, основными из которых являются: ГК РФ, устав предприятия и коллективный договор, регулирующий отношения трудового коллектива с администрацией предприятия. ГК РФ определяет порядок создания, регистрации, ликвидации и реорганизации предприятия. Согласно существующему законодательству предприятие может создаваться собственником или по решению трудового коллектива; в результате принудительного разделения другого предприятия в соответствии с антимонопольным законодательством; в результате выделения из состава действующего предприятия одного или нескольких структурных подразделений, а также в других случаях. Предприятие включается в государственный реестр со дня его регистрации. Ликвидация и реорганизация предприятия производятся по решению собственника и при участии трудового коллектива, либо по решению суда или арбитража, а также в случаях: признания его банкротом; если принято решение о запрете деятельности предприятия; если решением суда признаны недействительными учредительные документы и в других случаях. Управление предприятием осуществляется в соответствии с уставом на основе сочетания прав собственника и принципов самоуправления трудового коллектива. Собственник может делегировать свои права по управлению предприятием совету предприятия либо другому органу, предусмотренному уставом предприятия и представляющему интересы собственника и трудового коллектива. Имущество предприятия составляют основные фонды и оборотные средства, а также иные ценности, стоимость которых отражается в балансе предприятия. Источниками его формирования являются:

* денежные и материальные взносы учредителей;
* доходы от основной и других видов деятельности;
* доходы от ценных бумаг; кредиты банков и других кредиторов;
* капитальные вложения и дотации из бюджетов;
* поступления от разгосударствления и приватизации собственности;
* безвозмездные или благотворительные взносы предприятий, организаций и граждан и иные источники.

Предприятие пользуется и распоряжается имуществом по своему усмотрению: продает, передает безвозмездно, обменивает или сдает в аренду. Обобщающим показателем финансовых результатов хозяйственной деятельности предприятия является прибыль (доход), порядок использования которой определяет собственник. Предприятие самостоятельно определяет фонд оплаты труда без ограничения его роста со стороны государственных органов, устанавливает формы, системы и размеры оплаты труда, и другие виды доходов работников. Предприятие самостоятельно осуществляет планирование деятельности и определяет перспективы развития, исходя из спроса на производимую продукцию. Основу планов составляют договоры, заключенные с потребителями продукции, работ, услуг, и поставщиками материально-технических ресурсов. Предприятие реализует свою продукцию по ценам и тарифам, устанавливаемым самостоятельно или на договорной основе. В расчетах с зарубежными партнерами применяются контрактные цены в соответствии с условиями и ценами мирового рынка. Предприятие несет ответственность за нарушение договорных обязательств, кредитно-расчетной и налоговой дисциплины, требований к качеству продукции, за загрязнение окружающей среды. Предприятие должно обеспечивать безопасность производства, санитарно-гигиенические нормы и требования по защите здоровья его работников, населения и потребителей продукции.

**1.3****Японская и американская модели менеджмента.**

Традиционно российская школа управления испытывает влияние американской и японской управленческих школ, и сама также оказывает влияние на них. В США половина работающих занята на малых предприятиях, которые дают половину всей продукции и еще больше – новых идей и инновационных изделий. В Японии 9/10 трудоспособности населения также занято в малом бизнесе, на его долю приходится 70% всех продаж. По данным многочисленных публикаций приводим сравнительные правила, составляющие японскую и американскую модели менеджмента (табл. 2.1).

***Таблица 2.1. Японская и американская модели менеджмента***

|  |  |
| --- | --- |
| **Япония** | **США** |
| Управленческие решения принимаются коллективно на основе единогласия  | Индивидуальный характер принятия решения |
| Коллективная ответственность | Индивидуальная ответственность |
| Гибкая (индивидуальная для организации) структура управления | Строго формализованная структура управления |
| Неформальная организация контроля | Четко формализованная процедура контроля |
| Коллективный контроль | Индивидуальный контроль руководства |
| Замедленная оценка работы сотрудника и служебный рост | Быстрая оценка результата труда, ускоренное продвижение по службе |
| Основное качество руководителя – умение осуществлять координацию действий и контроль | Главные качества руководителя – профессионализм и инициатива |
| Ориентация управления на группу | Ориентация управления на отдельную личность |
| Оценка управления по достижению гармонии в коллективе и по коллективному результату | Оценка результатов по индивидуальному результату |
| Неформальные отношения подчиненным | Формальные отношения с подчиненным |
| Продвижение по службе по старшинству и стажу работы | Деловая карьера обуславливается личными результатами |
| Подготовка руководителей универсального типа | Подготовка узкоспециализированных руководителей |
| Оплата труда по показателям работы группы, служебному стажу | Оплата труда по индивидуальным достижениям |
| Долгосрочная занятость руководителя в фирме | Наем на работу на короткий период |

***2. Анализ системы управления организации на примере ООО «ЖилКомСервис».***

# 2.1 Общие сведения.

|  |  |
| --- | --- |
| **Расстояние до города Санкт-Петербурга, км** | **244** |
| **Расстояние до города Бокситогорска, км** | **45** |
| **Территория муниципального образования, кв. км** | **38,06** |
| **Расчётная численность населения муниципального образования по состоянию на 1 января 2009 года, человек**  | **21883** |
| **Год образования** | **1954** |

# Пикалёво – молодой индустриальный город, расположенный на востоке Ленинградской области в Бокситогорском районе в 244 километрах от Санкт-Петербурга, граничит с Вологодской областью. Основанием возникновения города Пикалёво послужило строительство глинозёмного комбината. Посёлок Пикалёво был отнесён к категории посёлков городского типа в 1946 году. В 1954 году Указом Президиума Верховного Совета РСФСР он был преобразован в город с тем же названием. В 1992 году Указом Президента Верховного Совета РФ город Пикалёво был выделен из состава Бокситогорского района и стал самостоятельным муниципальным образованием. С 2006 года в соответствии с проводимой реформой местного самоуправления, Пикалёво вошло в состав Бокситогорского муниципального района в статусе городского поселения. Территория города 3806 га, на ней проживает по состоянию на 1 января 2009 года 21883 человек, что составляет 40 % от численности населения Бокситогорского района.

**2.2 Характеристика предприятия.**

 Предприятие имеет сокращенное название ООО «ЖКС».

 Место нахождение предприятия – г. Пикалево ул. Заводская, 16.

 ООО «ЖКС» является коммерческой организацией и представляет собой самостоятельную хозяйственную организацию, действующую на основании хозрасчета и дотаций из бюджета. Учредитель предприятия решает вопросы:

1. определение цели, предмета и вида деятельности предприятия;
2. осуществляет контроль за использованием по назначению и сохранению принадлежащего предприятию имущества.
3. назначение на должность директора предприятия;
4. утверждение Устава и формирование уставного фонда;
5. реорганизация или ликвидация предприятия;

Предметом деятельности предприятия являются – оказание жилищно-коммунальных услуг населению и организаций г. Пикалево. Целями организации являются подобающая эксплуатация жилищного фонда и объектов коммунального хозяйства включающая:

1. ремонт и реконструкцию жилищ, строительств и элементов инженерной и социальной инфраструктуры;
2. управление жилищным фондом, его содержание, производство строительных материалов;
3. предоставление жилищно-коммунальных и транспортно-экспедиторских услуг надлежащего качества.

Для осуществления целей предприятия осуществляют следующие виды деятельности:

1. эксплуатация, капитальный и текущий ремонты жилого фонда;
2. санитарная уборка;
3. бытовые услуги для населения;
4. выработка тепловой энергии;
5. ремонтные работы;
6. механизированная уборка территорий города, озеленение, благоустройство;

Цены и тарифы на жилищно-коммунальные услуги и продукцию разрабатываются МУП ЖКХ и утверждаются в соответствии с законодательством РФ.

Управление предприятием осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ и уставом предприятия.

2.3 **Структура ООО «ЖилКомСервис».**

Структура (состав подразделений)

**ООО «ЖКС»**

**СТЭС**

**Стройгру-ппа**

**Домоупар-вление**

**АУП**

Структура подчиненности

**2.4 Анализ системы управления  ООО «ЖилКомСервис»**

**Генеральный директор**

**Главный бухгалтер**

**Главный энергетик**

**Главный инженер**

**Начальник д/у**

**Бухгалтерия**

**Мастера слесарей, электриков**

**Мастера стройгрппы**

**Дворники**

**Механик**

**Слесаря**

**Плотники**

**Кровельщики**

**Маляры**

**Электрики**

**Водители**

Рассмотрим структуру жилищной организации на примере ООО «ЖилКомСервис». Высшим должностным лицом предприятия является генеральный директор, который назначается на должность. Генеральный директор осуществляет текущее руководство деятельностью предприятия, подотчетен в своей деятельности учредителю и действует на основании законов и иных нормативных актов Российской Федерации.

 Трудовой коллектив организации составляют все работники, участвующие своим трудом в деятельности предприятия на основе трудового договора.

Главный бухгалтер находится в подчинении у ген. директора. К основным функциям главного бухгалтера относятся: руководство ведением бухгалтерского учета и составление отчетности; формирование учетной политики с разработкой мероприятий по ее реализации; выявление внутрихозяйственным резервов, осуществление мер по устранению потерь и непроизводительных затрат; контроль за своевременным и правильным оформлением бухгалтерской документации.

В подчинение у главного бухгалтера находятся сотрудники бухгалтерии.

Так же в подчинении у ген. директора находятся главный инженер; главный энергетик.

В обязанности главного инженера входят: обслуживание‚ эксплуатация и ремонт жилого фонда‚ обеспечение бесперебойной работы инженерного оборудования‚ работа с населением‚ взаимодействие с государственными (надзорными) органами.

Главного энергетика организует технически правильную эксплуатацию и своевременный ремонт энергетического и природоохранного оборудования и энергосистем, бесперебойное обеспечение производства электроэнергией, паром, газом, водой и другими видами энергии, контроль над рациональным расходованием энергетических ресурсов на предприятии, последовательное соблюдение режима экономии.

 Таким образом, в непосредственном подчинении у генерального директора находятся все представители вышеуказанных уровней руководства.

**Уровни управления:**

Руководители высшего звена: к ним относится генеральный директор, которому подчиняется бухгалтерия и др. отделы. Он устанавливает цели, контролирует их выполнение, сопоставляет с целями, принимает все решения на любом уровне.

Руководители среднего звена: к данному уровню относятся те структуры, которые непосредственно ведут контроль и координируют процесс производства, а именно главный бухгалтер; главный инженер; главный энергетик и начальник д/у.

Руководители низшего звена: выполняют надзор, за процессом производства участвуя в работе. Они контролируют оборудование, а также занимаются принятием решений, которые касаются непосредственно процесса работы, но для выполнения данных решений необходимо согласование с высшим руководством организации. К ним относятся старшие бригадиры сантехэлектрослужбы; стройгруппы; инженер-сметчик.

Структура организации включает в себя такие подразделения, как, сантехэлектрослужба, автотранспортный цех, домоуправление и стройгруппа.

Сантехэлектрослужба занимается обслуживанием и ремонтом инженерных сетей многоквартирных домов. В ее состав входят слесаря, сварщики, электрики также входит круглосуточная аварийно-диспетчерская служба, всего 39 чел.

Автотранспортный цех занимается расчисткой и уборкой города. Мы имеем 2-а трактора МТЗ, 2-е машины «Газель» (последняя была куплена в 2009г), ЗИЛ и УаЗ для дежурной группы. Всего – 11 человек.

Домоуправление, непосредственно осуществляет связь с жильцами, занимается санитарной уборкой жилого фонда и прилегающих территорий и состоит из 4-х начальников домоуправлений, паспортиста и дворников, всего 50 чел.

Стройгруппа проводит текущие ремонты на жилом фонде: крыши, фасады, подъезды и т.п. Кроме этого мы имеем свой столярный цех, который изготавливает деревянные конструкции (окна, двери и т.д.) самостоятельно. В стройгруппе трудятся маляры, плотники, плотники-кровельщики, столяра, слесаря по вентиляции, каменщики – всего 23 чел.

Всего на предприятии трудится 153 человек, из которых 28 инженерно-технические работники, имеющие преимущественно высшее образование (всего 5 человек имеет средне-техническое образование).

 Текущее обслуживание жилья управляющая компания осуществляет по принципу «ДОМОУПРАВ».

 ДОМОУПРАВ – квалифицированный специалист, который берет на себя ответственность управления домом, решает все проблемы по содержанию и порядку в доме. Все свою деятельность начальник домоуправления строит в интересах домовладельцев. Всегда внимателен к обращениям и пожеланиям собственников и жителей, даже если соответствующие вопросы не относятся к его обязанностям и компетенции. В планировании мероприятий по обслуживанию начальник домоуправления исходит из подомового учета собранных средств и перспективы долгосрочной эксплуатации дома. В частности, домоуправ в своих действиях руководствуется на оптимальное соотношение цены, качества, необходимости профилактических работ, сбора платежей населения для своевременного осуществления всех ремонтов.

 Начальник домоуправления стремится к тому, чтобы в доме складывался нормальный психологический микроклимат и достаточное взаимопонимание жителей, чтобы к жителям постепенно возвращалось ощущение хозяина, а не временного жильца.

Общие показатели деятельности ООО «ЖКС»за 2009 год.

|  |  |
| --- | --- |
| Срок деятельности организации (с момента регистрации) | **От 3 до 5 лет**  |
| Форма собственности(Определяется по проценту участия гос-ва (Муниципального образования) в уставном фонде организации) | **Частная****100 %** |
| Количество многоквартирных домов в управлении (размер жилой площади в тыс. кв. м) | **От 300 до 400**  |
| Управление домами по выбору собственниками жилья (От кол-ва МКД, находящихся в управлении) | **100%** |
| Наличие собственной АДС, либо наличие договора с АДС организации, имеющей службу, на выполнение аварийных работ | **Собственная АДС** |
| Доля жилищного фонда оборудованного приборами учета электроэнергии (от кол-ва МКД, находящихся в управлении) | **Менее 30%** |
| Доля жилищного фонда оборудованного приборами учета тепла (от кол-ва МКД, находящихся в управлении) | **Менее 30%** |
| Доля жилищного фонда оборудованного приборами учета воды (от кол-ва МКД, находящихся в управлении) | **Менее 30%** |
| Кол-во выданных органами контроля и надзора предписаний | **Имеются, но устранены в назначенные сроки** |
| Наличие высшего образования у руководителя, главного инженера, главного бухгалтера | **У всех** |
| Наличие Высшего и среднего спец. образования у специалистов | **От 80% до 100 %** |
| Уровень сбора за ЖКУ | **От 94% до 96%** |
| Наличие договоров управления с ТСЖ | **Есть** |
| Участие в реализации 185-ФЗ | **Учавствует** |
| Наличие или отсутствие членства в РОО работодателей-предприятий ЖКХ ЛО | **Есть**  |
| Задолженность по налогам | **Отсутствует** |

**Специальные показатели деятельности ООО «ЖилКомСервис» за 2009 год.**

1. **Организация работы по содержанию и ремонту жилого фонда:**

Наличие раздельного учета по каждому МКД (осуществляется экономистом совместно с начальниками домоуправления и инженером-сметчиком), согласно данного учета производятся текущие и капитальные ремонты жилого фонда. Наличие технической документации, наличие документации по результатам осеннего и весеннего осмотра, наличие планов текущего и капитального ремонтов, выполнение планов текущего и капитального ремонтов осмотра, наличие документов о подготовке к сезонной документации осмотра.

1. **Внедрение прогрессивных технологий и современных материалов:**

При проведении капитальных ремонтов шиферные кровли заменяются на металлочерепицу.

1. **Внедрение энергосберегающих технологий:**

Установлено двухтарифных электросчетчиков, в подъездах устанавливаются энергосберегающие выключатели.

1. **Организация работы с населением:**

Активная работа с Администрацией МО «Г.Пикалево»

Также ведется работа по выявлению мест работы должников с различными предприятиями города.

1. **Оценка кредиторской и дебиторской задолженности:**

На 01.01.2010 дебеторская задолженность составила 19779 тыс. руб., в том числе населения 18298,00 руб., в том числе просроченная 11 млн. руб.

Кредиторская задолженность – 13345 тыс.руб., в том числе просроченная 4200 тыс. руб.

Жилищно-коммунальное хозяйство является отраслью жизнеобеспечения и от того, как и в каких условиях, оно работает, зависит комфорт и безопасность проживания граждан, качество оказываемых жилищно-коммунальных услуг. В отрасли работают порядка 180 человек. Средняя заработная плата одного работающего составляет 9,8 тыс. рублей, с ростом против соответствующего периода прошлого года на 10 %. Рост объёмов выполненных работ и услуг составил в отчётном периоде 49 % к уровню прошлого года, из них около 93 % составляют услуги, оказанные населению. Процент оплаты услуг населением достаточно высок и составляет 95,2 %. Жилищный фонд, находящийся в управлении данной организации составляет 133 дома. Уровень благоустройства жилищного фонда в городе высокий и характеризуется следующими данными:

1. Водопровод – 100 %;

2. Канализация – 100 %;

3. Центральное отопление – 100 %;

4. Горячее водоснабжение – 100 %;

5. Ванны (душевые) – 100 %;

6. Газ (сетевой) – 100 %;

Расходы на обеспечение мероприятий по капитальному ремонту многоквартирных домов за счёт средств, поступивших от государственной корпорации Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства в сумме 30070 тыс. рублей. Средства перечислены в полном объёме на отдельные банковские счета управляющих организаций, выбранных собственниками помещений в многоквартирных домах, в соответствии с договорами целевого финансирования из бюджета МО «Город Пикалёво»; расходы на обеспечение мероприятий по переселению граждан из аварийного жилищного фонда за счёт средств, поступивших от государственной корпорации Фонд содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства в сумме 77 000 тыс. рублей. Средства перечислены в полном объёме застройщику в соответствии с договором участия в долевом строительстве жилого дома; расходы на обеспечение мероприятий по капитальному ремонту многоквартирных домов за счёт средств областного бюджета в сумме 2632 тыс. рублей и за счёт средств местного бюджета в сумме 3867 тыс. рублей. Средства областного и местного бюджетов перечислены в полном объёме на отдельный банковский счет ООО «ЖКС», в соответствии с договорами целевого финансирования из бюджета МО «Город Пикалёво»; расходы на обеспечение мероприятий по переселению граждан из аварийного жилищного фонда за счёт средств областного бюджета в сумме 41 721 тыс. рублей и за счёт средств местного бюджета в сумме 10 430 тыс. рублей. Средства перечислены в полном объёме застройщику в соответствии с договором участия в долевом строительстве жилого дома; приобретение 5 квартир в построенном 5-этажном жилом доме № 3, 5 микрорайон, г.Пикалёво для работников бюджетной сферы Бокситогорского муниципального района в сумме 7 993 тыс. рублей, из них за счёт средств областного бюджета 7 190 тыс. рублей и 803 тыс. рублей за счёт средств бюджета Бокситогорского муниципального района; профинансированы расходы на содержание специализированного жилого фонда (компенсация выпадающих доходов по общежитию, расположенному  по адресу ул. Заводская, д.10) в сумме 973 тыс. рублей; расходы на проведение капитального ремонта муниципального жилищного фонда в сумме 250 тыс. рублей; расходы на содержание и ремонт временно пустующих жилых и нежилых помещений в сумме 524 тыс. рублей, финансирование осуществлялось в соответствии с договором на возмещение убытков, образующихся вследствие высвобождения жилых и нежилых помещений жилищного фонда, обслуживаемого ООО «ЖилКомСервис»; расходы на проведение ремонтно-восстановительных работ общего имущества многоквартирного дома № 48 в 6-ом микрорайоне г.Пикалёво после пожара в сумме 488 тыс. рублей, на технический надзор за проведением капитального ремонта многоквартирных домов в сумме 45 тыс. рублей и на техническое обследование жилых домов в сумме 150 тыс. рублей.

**2.5 Выявление проблем в системе управления предприятием.**

Задачи, которые стоят перед ЖКХ, требуют научно обоснованного подхода к планированию развития ЖКХ, к проблемам реструктуризации организационных структур управления, использовании количественных методов в обосновании плановых и управленческих решений, широкого привлечения экономико-математических моделей и автоматизированных систем управления, организации подготовки и повышения квалификации производственного и управленческого персонала. В связи с ненормируемым расходом энергоресурсов встала проблема их экономии.

Основные средства, используемые на содержание жилья - платежи населения за ЖКУ и нормальная жизнедеятельность жилищно-коммунального комплекса, выполнение плановых работ зависит от своевременного их поступления. Неплатежи населения не позволяют выполнить предусматриваемые плановые работы.

Общая задолженность по услугам г. Пикалево на 2009 год, составляет около 7 млн. рублей. Неплатежи населения негативно сказываются на возможности получения помощи со стороны областного правительства при подготовке к отопительному сезону, капитальному ремонту жилых домов. Собираемость платежей находится на высоком уровне. Безусловно, на собираемость платежей повлияет рост тарифов на тепло, горячую воду и др. коммунальные услуги.

**Заключение**

Сегодня жилищная проблема является весьма актуальной темой. Проблема весьма многогранна, требующая значительных усилий. Важным аспектом жилищной проблемы является несоответствие существующего жилищного фонда функционально-потребительским требованиям, предъявляемых к жилым помещениям:

1. неудобная планировка;
2. недостаточный уровень благоустройства;
3. низкая теплостойкость, влагостойкость;
4. звукоизоляция и другие параметры жилых помещений;

Отсутствие современных видов благоустройства и конструктивные недостатки приводят к завышенному потреблению энергоресурсов и воды. Так, с точки зрения использования энергии, жилищный фонд является крайне неэффективным.

Управление многоквартирными домами – специфическая область управления собственностью. Многоквартирные дома не являются государственной собственностью, но государство является крупнейшим собственником помещений в многоквартирных домах. Наличие государственных управляющих компаний в сфере ЖКХ необходимо, но их влияние на рынке должно постепенно минимизироваться.

Структура жилищного фонда смешанна (наряду с современными кирпичными домами и благоустроенными панельными домами, продолжают использоваться дома, построенные в довоенное и послевоенное время, жилье арочного типа.

Основная часть построек жилых домом приходилась на 70-80 – е годы. Строились дома не выше пятиэтажного уровня. С каждым годом увеличиваются затраты на эксплуатацию жилья, построенного более полувека назад. Кроме того, имеется серьезная проблема в связи с тем, что в этих домах имеются деревянные перекрытия, срок службы которых согласно СНиП составляет 25-30 лет (28,4%). Проживание становится небезопасным, т.к. в некоторых квартирах обваливаются потолки. Муниципалитету необходимо отселять из них жителей и ставить эти дома на капитальный ремонт, однако недостаток средств не позволяет пока решить эту проблему.
 С точки зрения энергосбережения жилой фонд является неэффективным, т.к. дома, построенные в 70-80 г. из панелей, недостаточно удерживают тепло, что ведет к дополнительным затратам на отопление, не случайно в настоящее время СНиП на строительство домов предусматривает, что толщина стен из кирпича должна быть 1,3 м. Важным в этом плане является внедрение новых более "теплых" материалов для строительства жилья, например таких, как пенозолобетон. Кроме того, дома не оборудованы средствами регулирования и учета расхода тепловой энергии, горячей и холодной воды, природного газа, в результате чего у населения нет стимулов к экономии теплоэнергоресурсов.

Цель проводимых реформ в ЖКХ – создание комфортных условий проживания человека и улучшение экологии среды его обитания. Важнейшим звеном в достижении поставленной цели должно стоять снижение издержек о строительства жилья до его эксплуатации. Тема энергоснабжения в ЖКС особо актуальна, поскольку никакая другая сфера ЖКС так не затрагивает интересы каждого человека. Эффективное использование тепловой энергией – одна из главных задач реформы ЖКХ. Основная доля расходов приходится на тепло, т.е. основная часть расходах ЖКХ как для населения, так и для бюджета ложится не на эксплуатацию непосредственно жилья, а на коммунальные услуги и в первую очередь на теплоснабжение. Здесь сосредоточен основной потенциал издержек ЖКХ и наиболее актуальна проблема энергоснабжения.

 Для разработки предложений по улучшению работы организации необходимо оценить текущее положение, выявить проблемы и сформулировать основные пути их решения.

Предлагаемые пути решения жилищных проблем:

1. Повышение доступности жилья для всех слоев населения.
2. Создание благоприятных условий для развития рынка жилья и жилищных услуг по эксплуатации жилищного фонда.
3. Стимулирование развития систем, жилищного кредитования (ипотека, муниципальные жилищные займы)
4. Повышение качества эксплуатации жилищного фонда (существенное улучшение содержания и ремонта жилищного фонда, экономия энергетических и водных ресурсов).
5. Повышение качества жилищно-коммунальных услуг
6. Развитие систем самоорганизации граждан.
7. Потребительские свойства и режим предоставления услуг должны соответствовать нормам.

В данной курсовой работе рассматривалась характеристика ООО «ЖилКомСервис». Были предложен ряд предложений по улучшению жилищных проблем. Проведен анализ структуры и системы управления ООО «ЖилКомСервис».

**Список литературы:**

1. Э.А Смирнов «Основы теории организации»: Учебное пособие для вузов. – М.: Аудит, ЮНИТИ, 1998. – 75 стр.
2. Должностные инструкции сотрудников МУП МККП
3. Паспорт муниципального образования «Город Пикалево» 2006 год.
4. Правила внутреннего распорядка МУП МККП
5. Положения об отделах и службах МУП МККП
6. Устав ЖКС
7. Жилищный кодекс РФ
8. Методические рекомендации по реформе предприятий (организаций). - М.: ИНФРА-М, 2000.
9. [www.managment.aaanet.ru](http://www.managment.aaanet.ru)
10. [www.aup.ru](http://www.aup.ru) Т.А Фролова «Экономика предприятия: конспект лекций». – Таганрог. Изд-во ТРТУ, 2005.
11. <http://www.branan.ru/expert/branches/44/?PAGEN_2=4> - ЖКХ
12. <http://www.pikalevo.org/index.htm>