

УДК 004.09

**АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМЫ  
УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЯМИ В СФЕРЕ ЖКХ**

**Корохова И.В.** (Северо-Кавказский социальный институт, Ставрополь), **Карачай В.А.**  
(Независимый исследователь, Новосибирск)

**Научный руководитель – профессор, доктор экономических наук Шаталова О.И.**  
(Северо-Кавказский социальный институт, Ставрополь)

**Аннотация.** В статье рассматриваются проблемы использования информационных систем управления организациями в сфере жилищно-коммунального хозяйства.

**Введение.** Современные условия развития государственного и муниципального управления предъявляют повышенные требования к информационным системам управления организациями, позволяющими оптимизировать бизнес-процессы оказания услуг. Однако при внедрении информационных систем в государственные и муниципальные учреждения возникают следующие проблемы:

- приобретение у вендоров информационных систем (в т. ч. и конечный обобщенный функционал для типовых организаций) в готовом виде;
- наличие большого количества информационных систем, дублирующих их функционал.

Таким образом, при попытке внесения каких-либо изменений в бизнес-процесс, затрагивающий множество подразделений и ведомств, трансформации затрагивают большое число существующих информационных кластеров, что делает процесс изменения весьма ресурсоемким. Указанная ситуация возникает в связи с тем, что вендор не проводит обследование конкретной организации. Следовательно, информационные системы не охватывают полный бизнес-процесс организации. Как следствие, – отсутствие возможности проведения оценивания деятельности руководителя.

**Основная часть.** На сегодняшний момент, организации, оказывающие жилищно-коммунальные услуги населению, самостоятельно формируют стоимость своих услуг с учетом получения прибыли посредством использования информационных систем. Помимо этого, не существует единой методики расчета стоимости услуг по содержанию общего имущества в многоквартирном доме (далее – ОИ МКД). При этом происходит одновременно увеличение стоимости услуг и уменьшение затрат на их выполнение, что снижает качество выполняемых работ. Следовательно, возникает проблема несоответствия заявленной стоимости услуг управляющими организациями и качеством выполняемых ими работ.

Актуальность исследования обусловлена отсутствием в отечественном менеджменте современных методов и инструментов повышения эффективности бизнес-процесса по проектированию информационных систем управления организациями, включающих оценку деятельности руководителей организаций, основанных на технологиях процессно-проектного подхода, используемых при переходе на цифровизацию управления.

Цель исследования заключается в разработке актуального теоретико-методического подхода по повышению эффективности проектирования информационных систем управления организациями за счет использования процессно-проектного подхода в сфере услуг.

Объектом исследования являются процессы совершенствования бизнес-модели государственной и муниципальной организации и закономерности их функционирования с учётом влияния внешней среды.

Предмет исследования – управленческие отношения, возникающие в ходе реализации реинжиниринга бизнес-процессов.

В соответствии с поставленной целью исследования необходимо решить следующие задачи:

- анализ отечественного и зарубежного опыта процессно-ориентированного подхода к управлению организациями;
- обзор современных методик идентификации и моделирования бизнес-процессов организации;
- обзор информационной инфраструктуры организации;
- разработать метод ранжирования бизнес-процессов на основе их классификации в виде матрицы;
- предложить модель реинжиниринга бизнес-процессов с элементами обратной связи;
- разработать метод идентификации фаз необходимости в реинжиниринге бизнес-процессов с учетом тренда кривой жизненного цикла организации;
- апробировать методику описания, декомпозиции и формализации бизнес-процессов;
- обосновать систему индикативных показателей эффективности бизнес-процессов;
- сформировать систему типовых кейс-секторов бизнес-процессов.

**Выводы.** Эффективность информатизации субъектов хозяйственной деятельности организации в первую очередь зависит от степени формализации бизнес-процессов организаций и готовности к внедрению систем управления, отвечающих современным требованиям цифровой экономики. Таким образом, возникает необходимость в систематизации концептуальных и методических аспектов перехода к процессному типу управления посредством проектирования информационных систем на основании бизнес-процессов формирования системы индикативных показателей эффективности. Это обуславливает высокую значимость вопроса совершенствования прикладного инструментария и методики его применения и требует безотлагательного дальнейшего решения обозначенной проблемы.

Корохова И.В. (автор)

Подпись

Карачай В.А.

Подпись

Шаталова О.И. (научный руководитель)

Подпись