

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

**ГРАФИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ К ДИПЛОМНОЙ РАБОТЕ НА ТЕМУ:
«ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ ПРЕДПРИЯТИЯ ЖИЛИЩНО-
КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА ООО «ЖИЛКОМСЕРВИС № 1 Г.
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА»**



Рис.1.1.1. Различные подходы к определению понятия «качество».



Рис.1.1.2. Сущность системы управления качеством.



Рис.1.2.1. Факторы, влияющие на увеличение качества услуг.

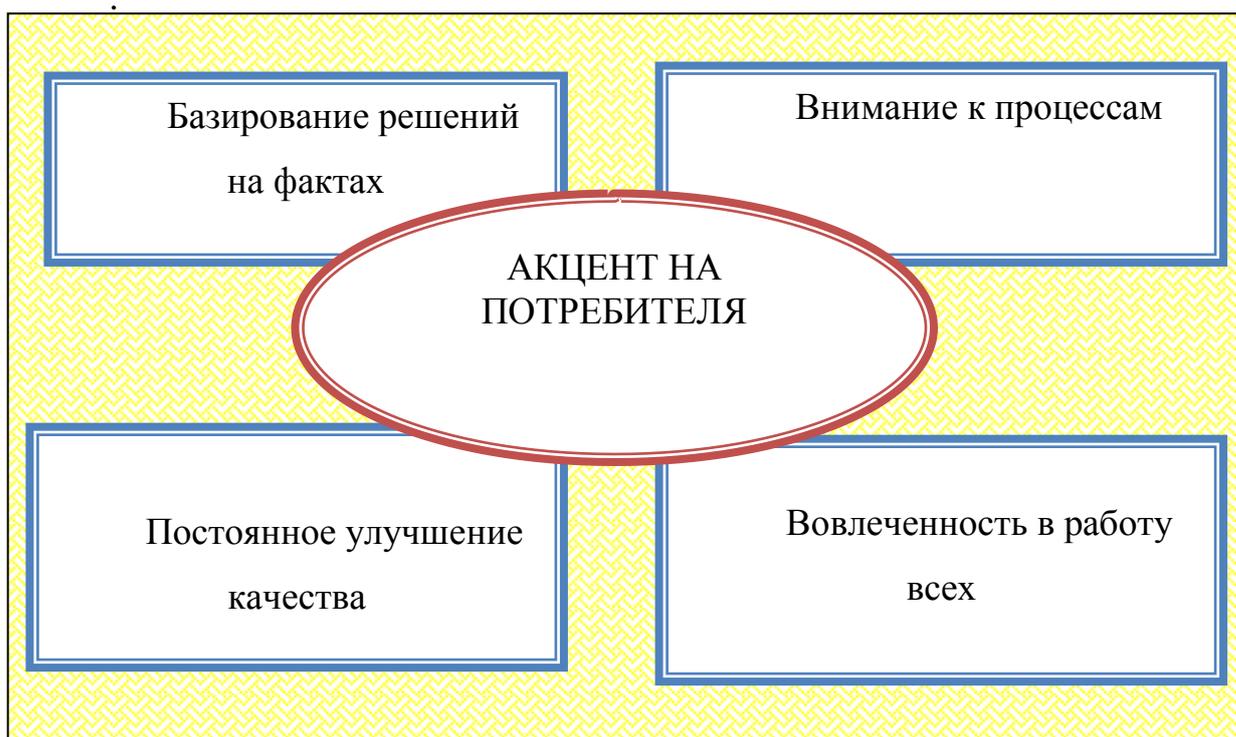


Рис.1.3.1. Ключевые элементы ВУК.

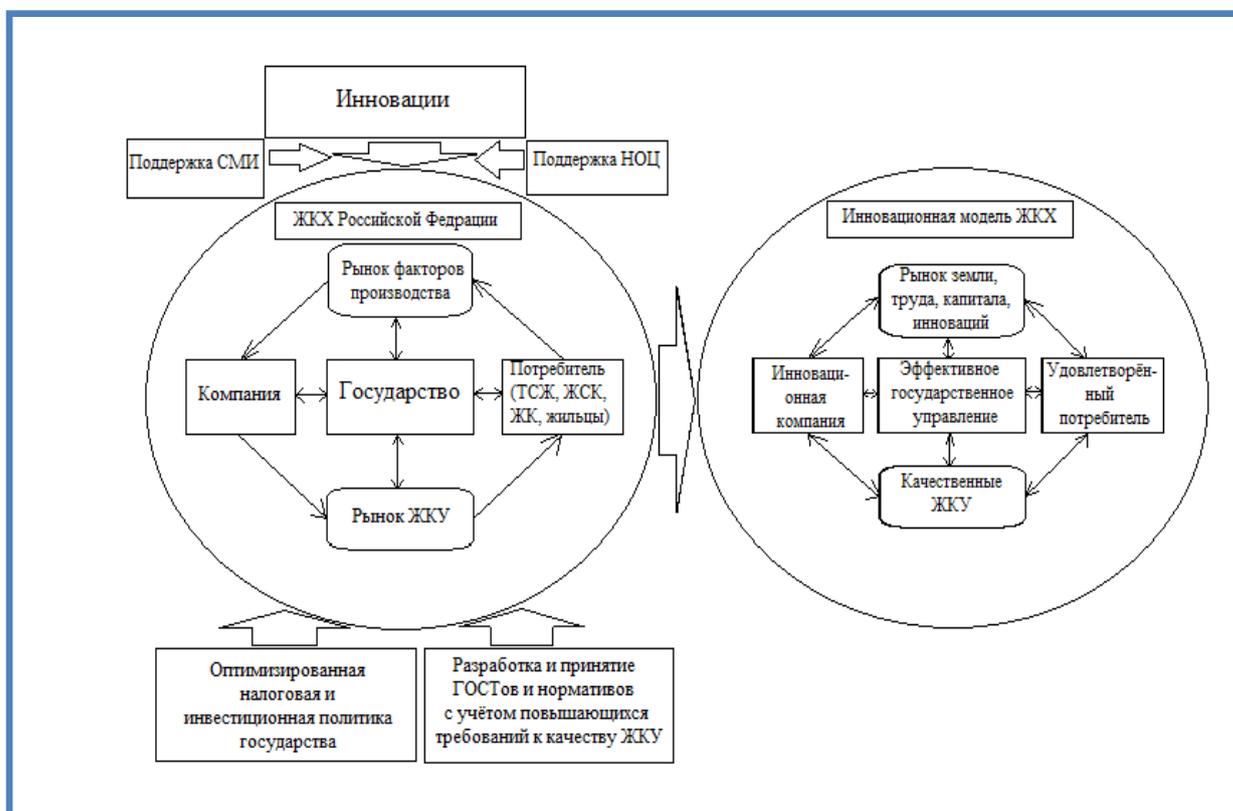


Рис.1.4.1. Концепция повышения качества услуг ЖКУ на основе инноваций.

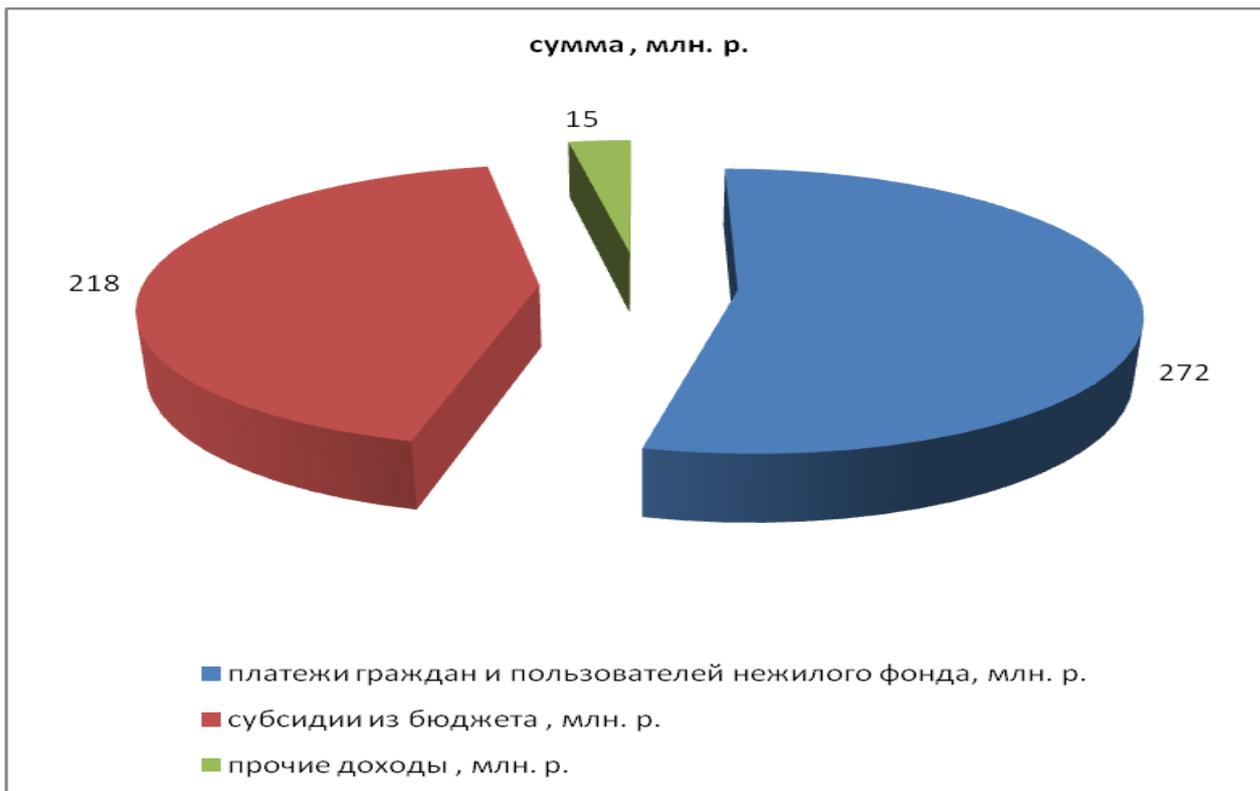


Рис.2.1.1. Структура доходов предприятия ООО «Жилкомсервис № 1» в 2012 г.

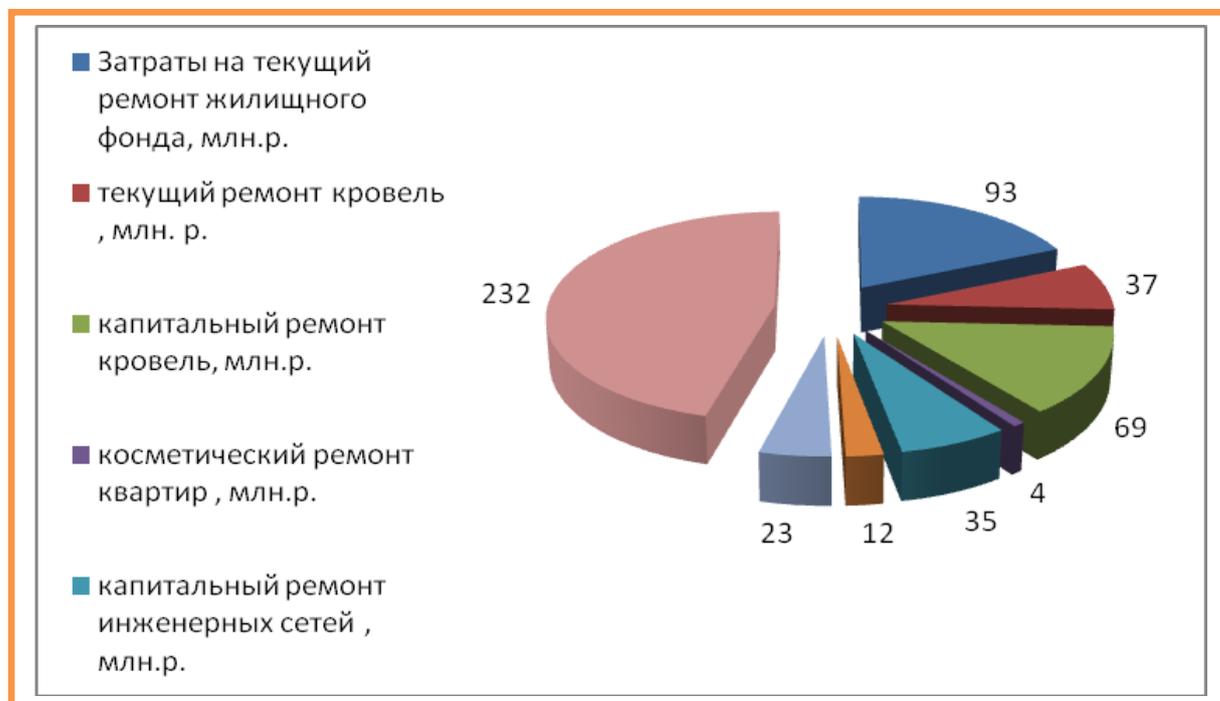


Рис.2.1.2. Структура расходов предприятия ООО «Жилкомсервис № 1» в 2012 г.

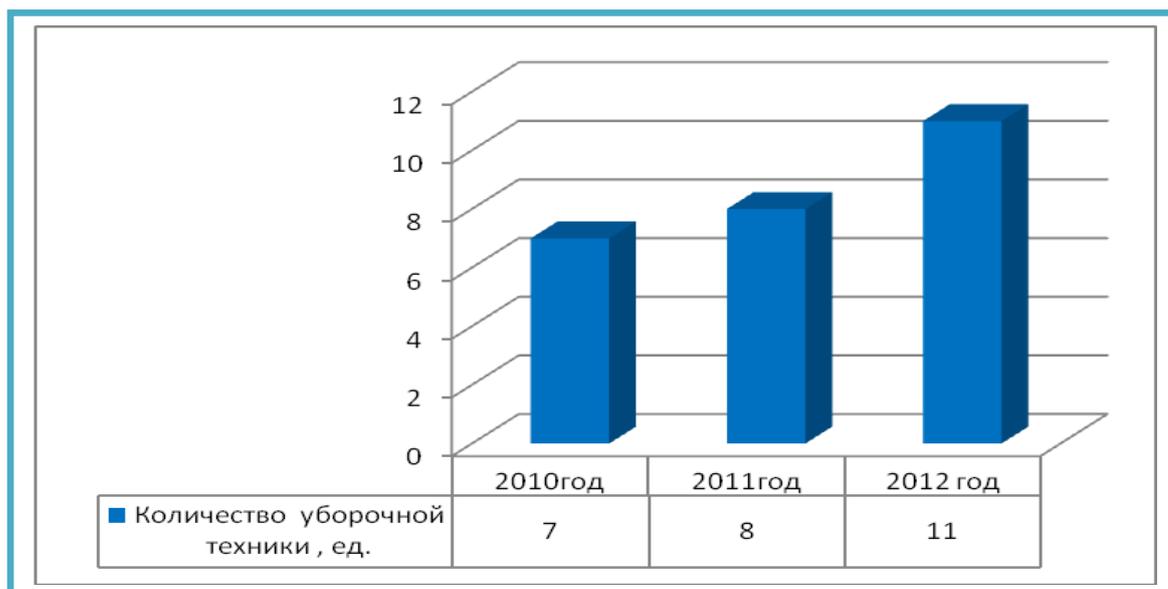


Рис.2.1.3. Динамика количества уборочной техники ООО «ЖКС №1 Центрального района» с 2010-2012г.г.

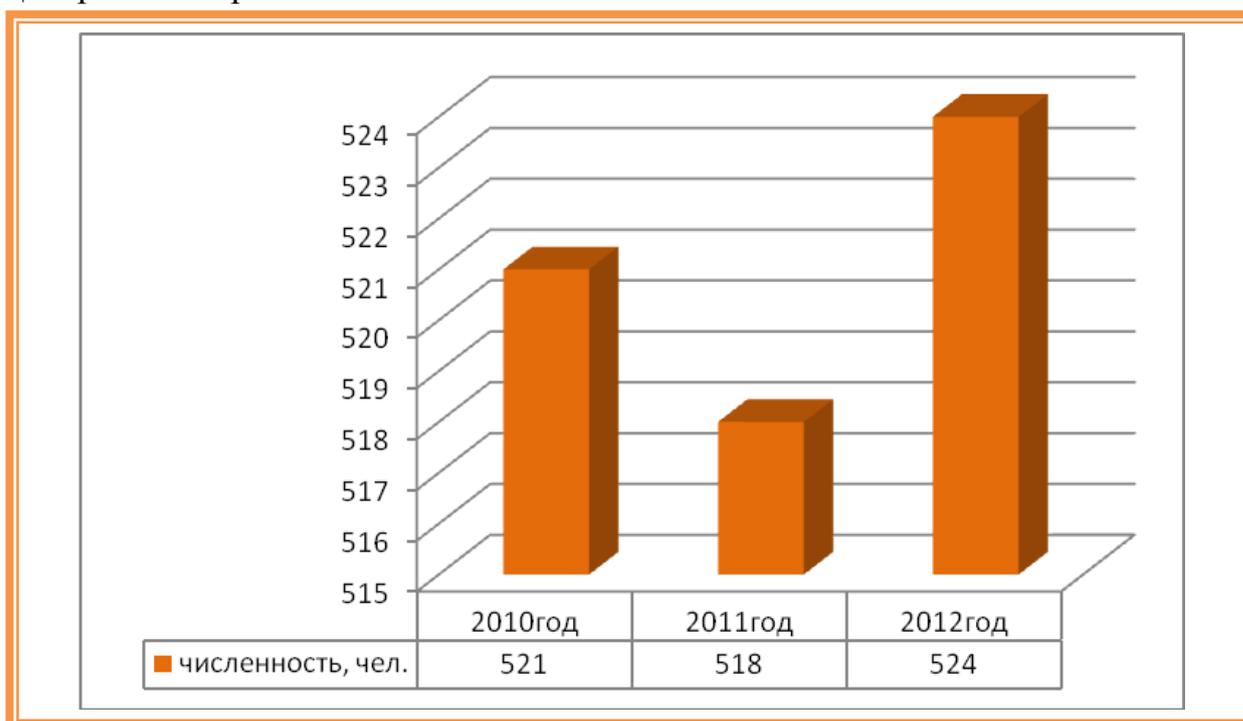


Рис.2.2.1.Динамика численности работников ООО «Жилкомсервис № 1 Центрального района» с 2010-2012 г.г.

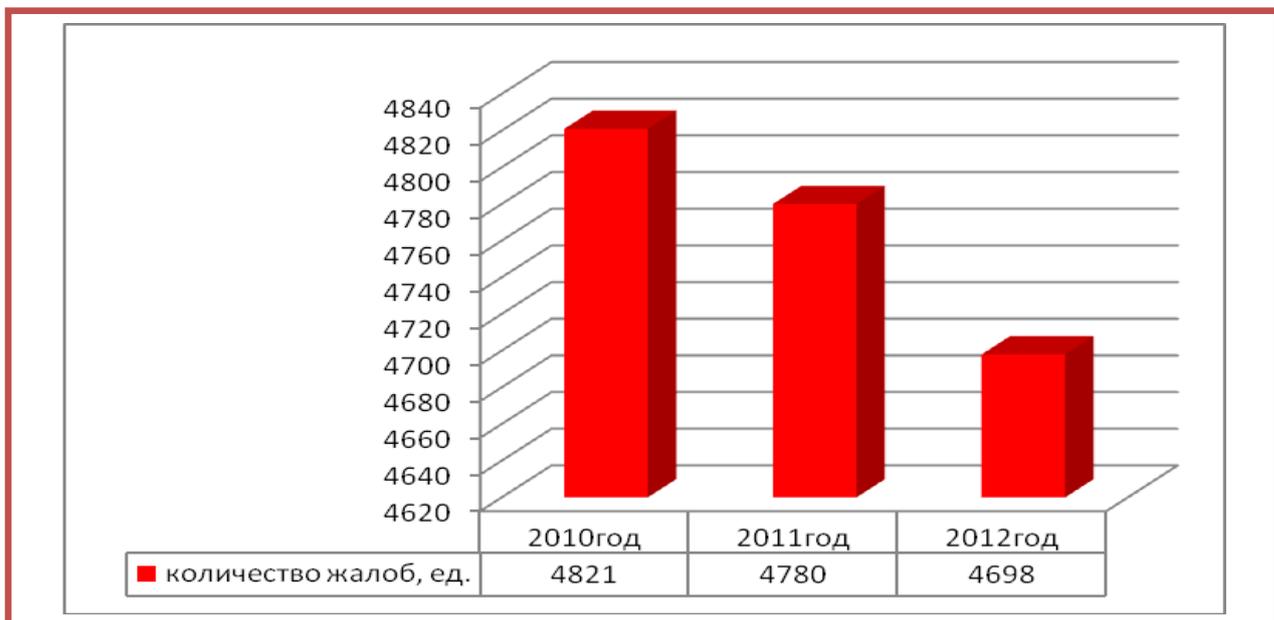


Рис.2.4.1. Динамика количества жалоб, поступивших в ООО «Жилкомсервис № 1» с 2010-2012 г.г.

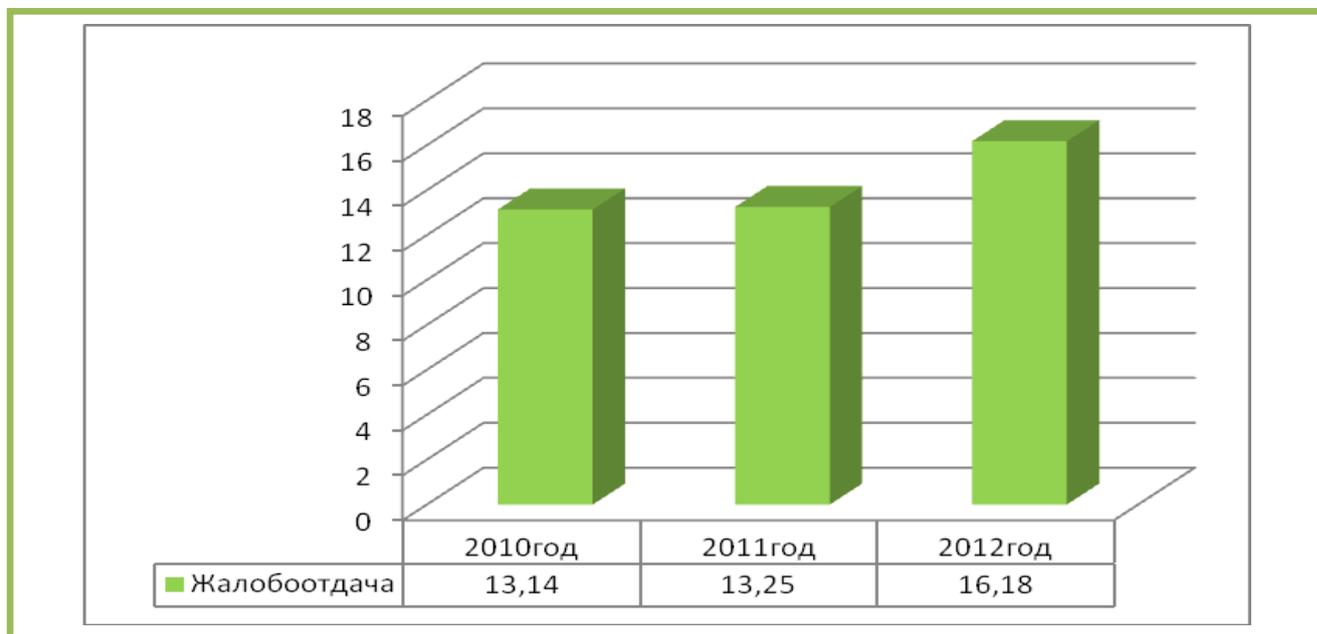


Рис. 2.4.2. Динамика показателя жалобоотдачи предприятия ООО «ЖКС № 1 Центрального района» за 2010-2012 г.г.

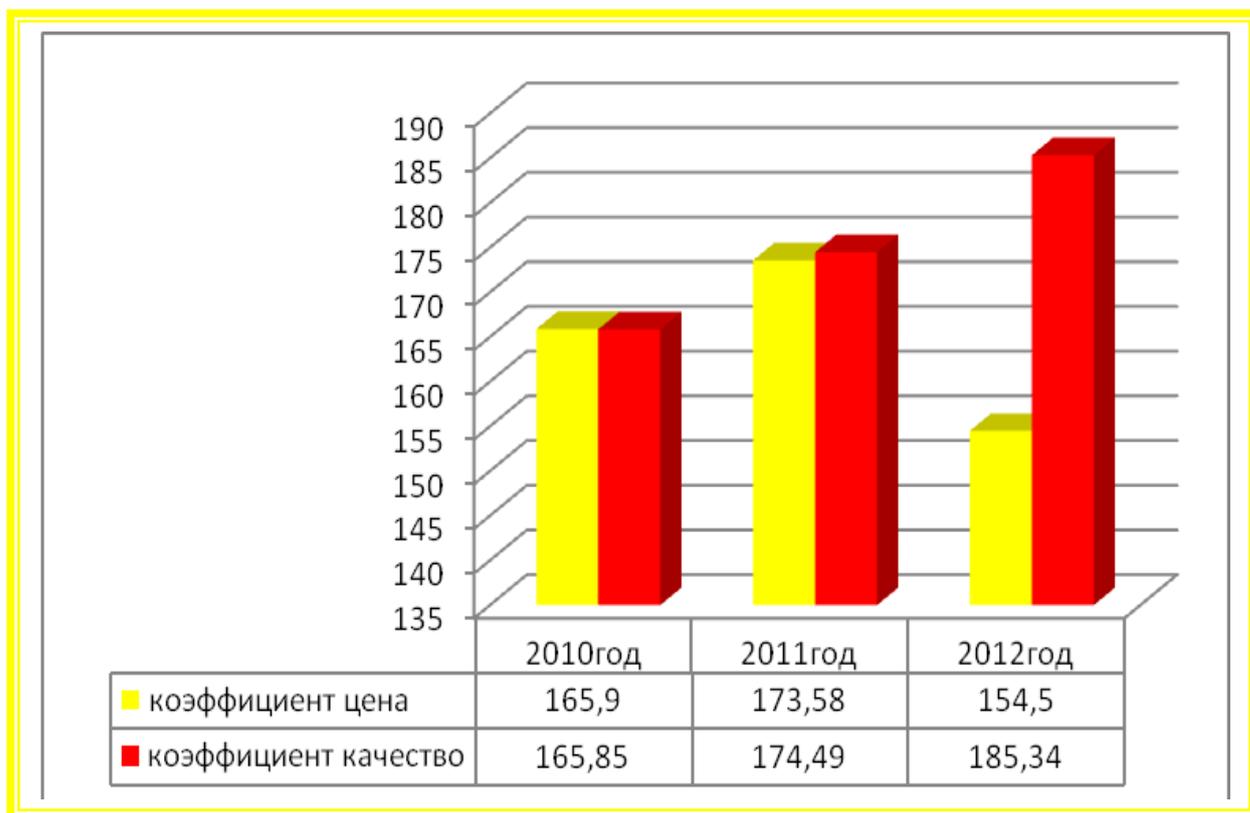


Рис.2.4.3.Динамика соотношения показателей цены и качества жилищно-коммунальных услуг предприятия ООО «ЖКС № 1 Центрального района» за 2010-2012 г.г.

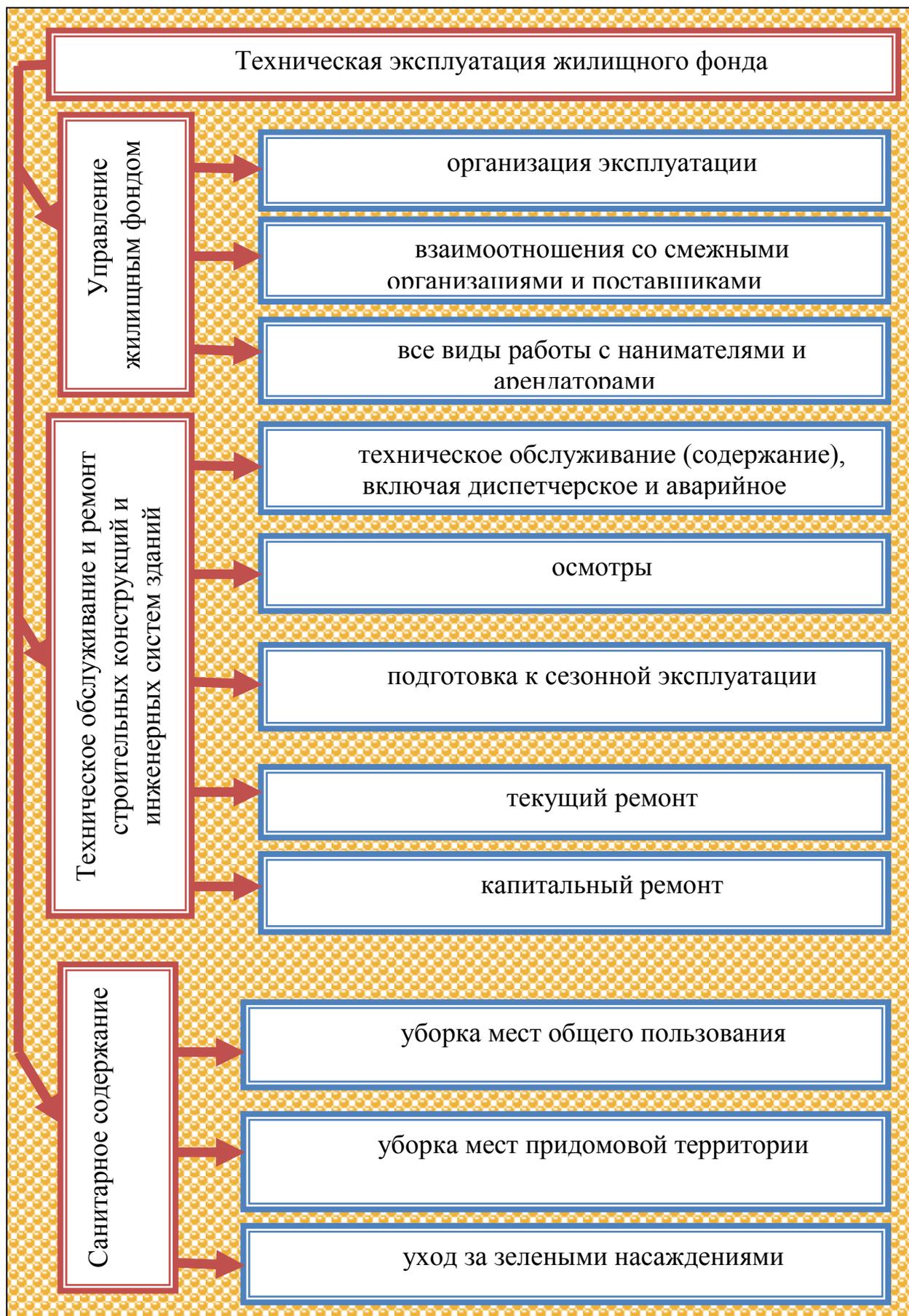


Рис.3.1.1. Схема технологической эксплуатации жилищного фонда.

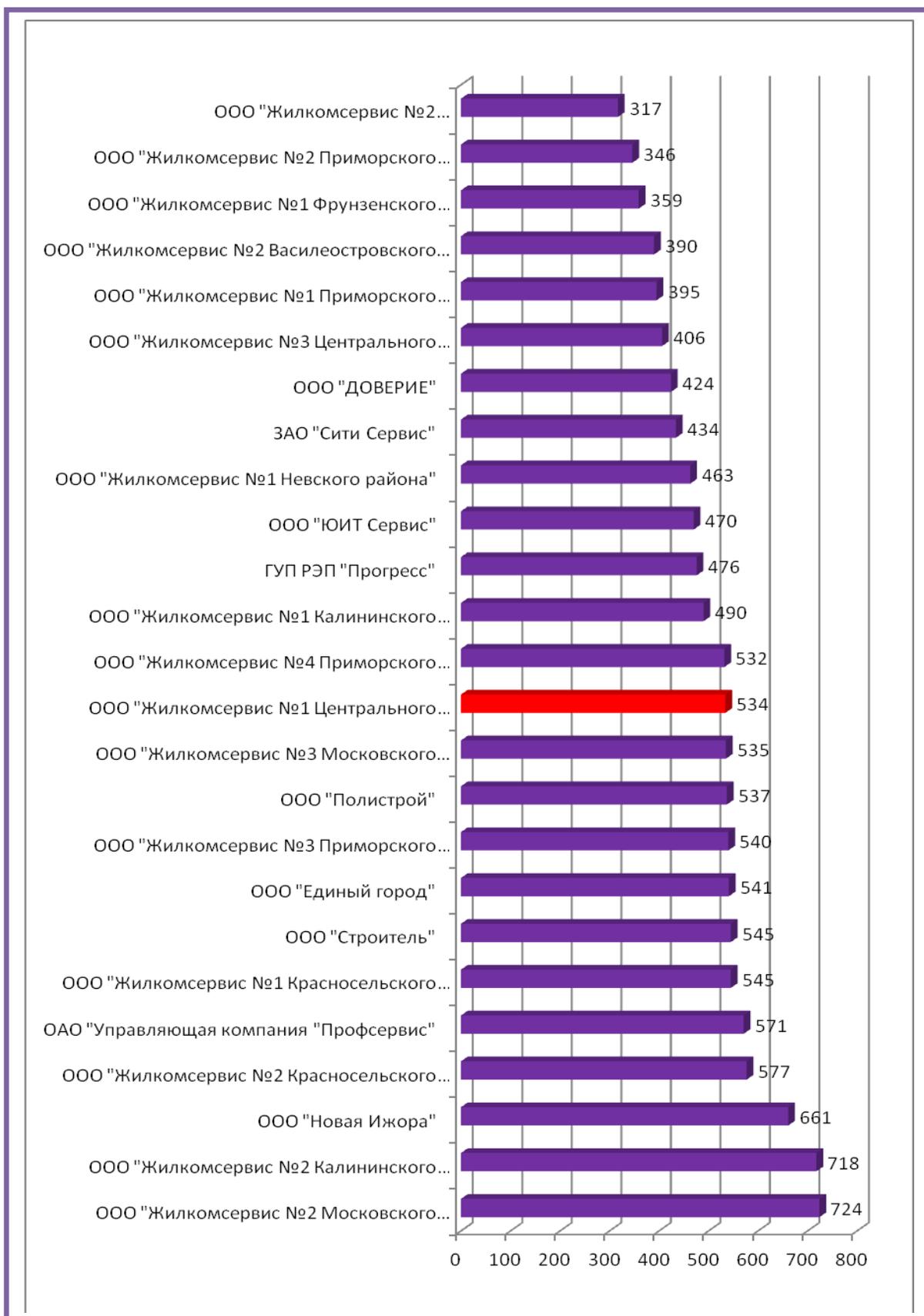


Рис.4.1.1. Место предприятия ООО «Жилкомсервис № 1 Центрального района» в общем рейтинге лидирующих управляющих компаний жилищно-коммунальных услуг по итогам 2012г. (бальная оценка).

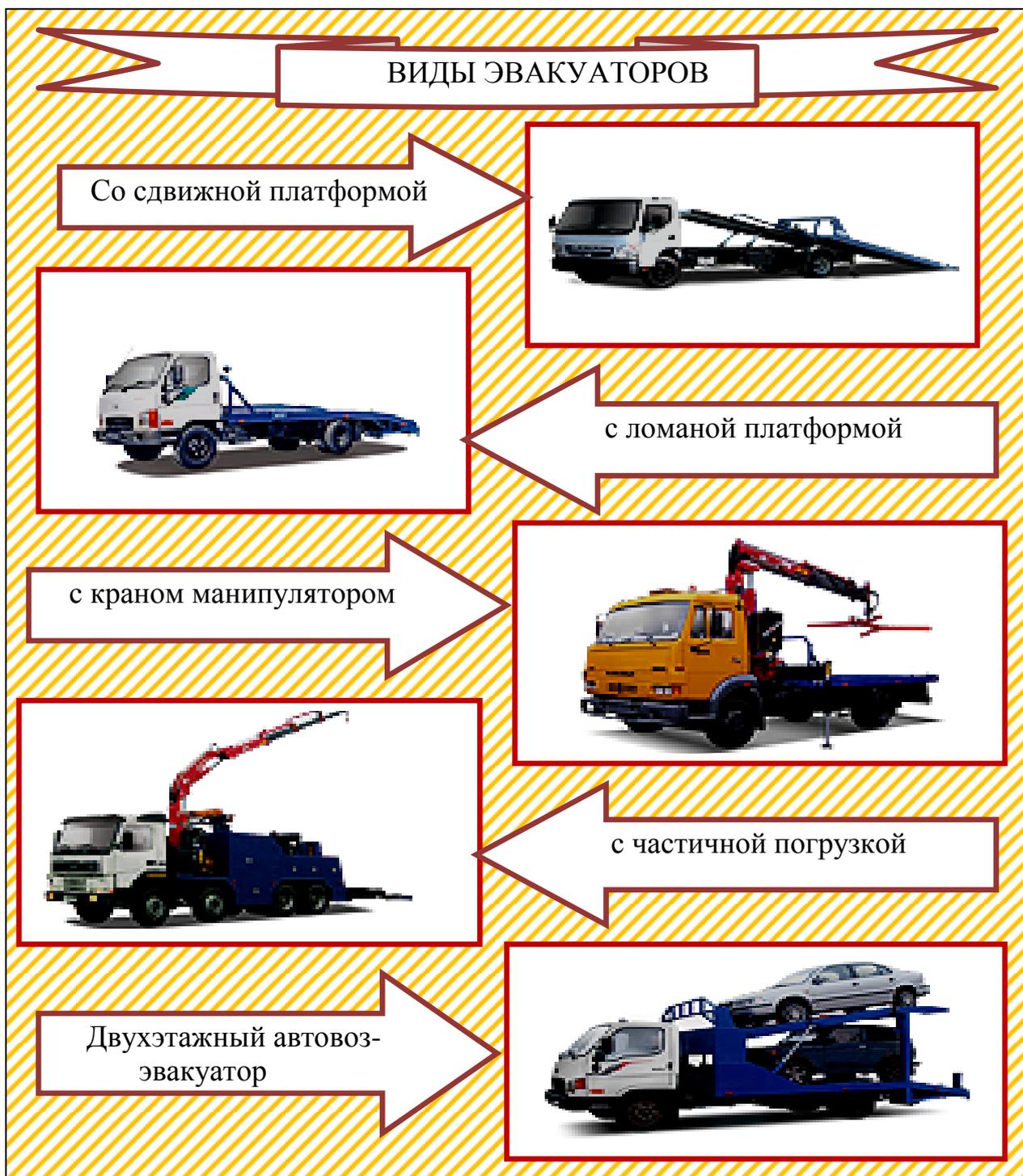


Рис.5.1.2. Виды эвакуаторов.



Рис. 5.1.3. Специализированный автомобиль АС-ЖКХ-3У на базе УАЗ-39099.

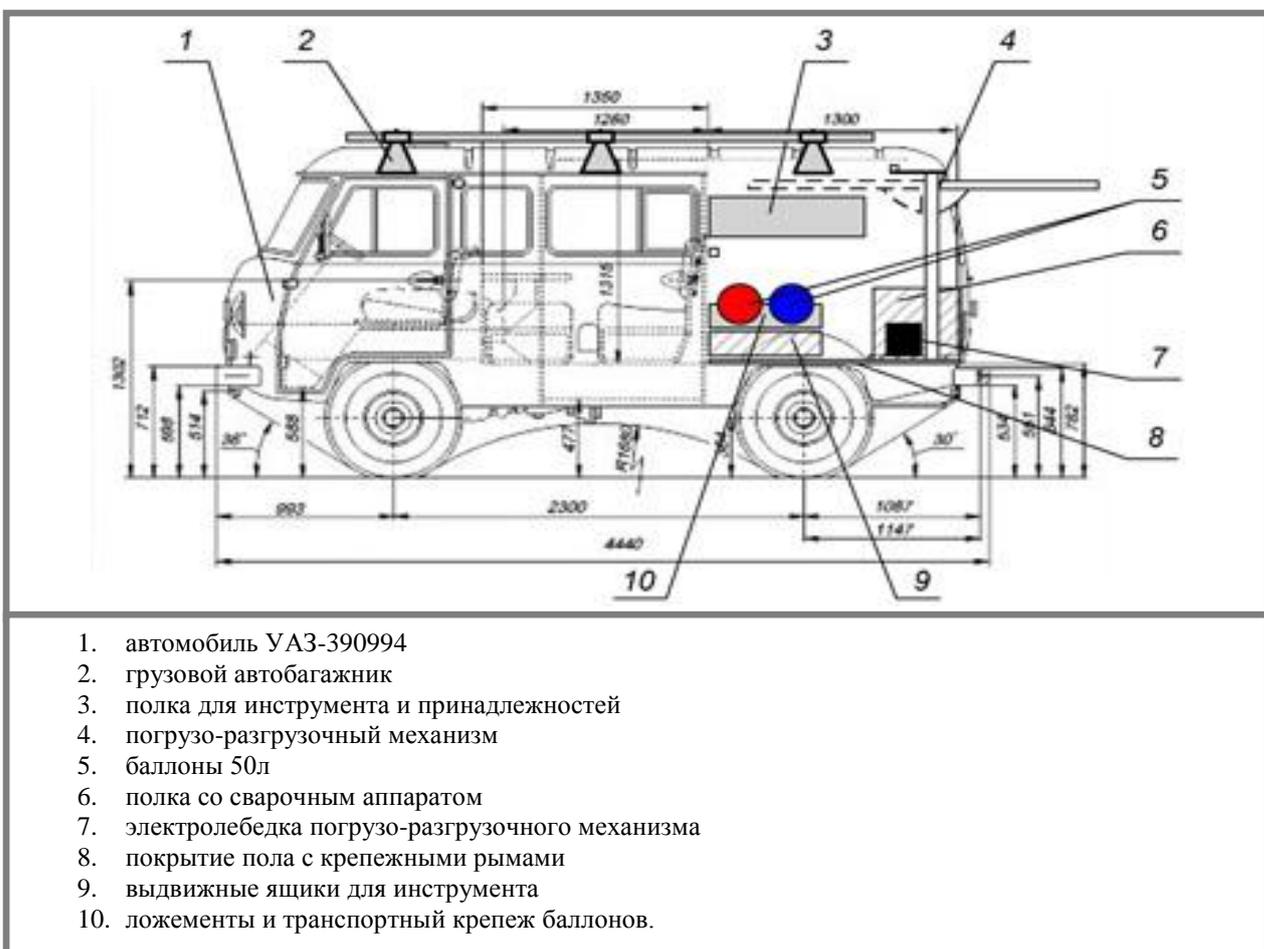


Рис.5.1.4. Компоновка автомобиля АС-ЖКХ-3У на базе УАЗ-39099.



Рис.5.2.1. Программные модули программы ЭЛЛИС – ЖКХ.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

Список литературы

1. Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993 г.) (с поправками от 30 декабря 2008 г.);
2. Федеральный закон РФ от 17 июля 1999 г. № 181-ФЗ. «Об основах охраны труда в Российской Федерации»(с изм. и доп.);
3. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 190-ФЗ"О теплоснабжении" (с изм. и доп. от 7 мая 2013 г.);
4. Федеральный закон от 26 марта 2003 г. N 35-ФЗ "Об электроэнергетике" (с изм. и доп. от 5 апреля 2013 г.);
5. Федеральный закон от 21 июля 2007 г. N 185-ФЗ"О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства" (с изм. и доп. 5 апреля 2013 г.);
6. Закон Санкт- Петербурга от 06.05.2008 №234-38 «О порядке управления многоквартирными домами, все помещения которых находятся в собственности Санкт- Петербурга»;
7. Постановление Правительства РФ от 13.08.2006 № 491 «Об утверждении правил содержания общего имущества в многоквартирном доме и правил изменения размера платы за содержание и ремонт жилого помещения в случае оказания услуг и выполнения работ по управлению, содержанию и ремонту общего имущества в многоквартирном доме ненадлежащего качества и перерывами, превышающими установленную продолжительность»;
8. Постановление Правительства РФ от 06.05.2011 № 354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домах»;
9. Постановление Правительства РФ от 21.01.2006 №25 «Об утверждении правил пользования жилыми помещениями»;

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

10. Постановление Правительства РФ от 16.04.2012 № 307 «О Порядке подключения к системам теплоснабжения и о внесении изменений в некоторые акты правительства РФ»;
11. Указ Президента РФ от 7 мая 2012 года № 600 «О Мерах по обеспечению граждан Российской Федерации доступным и комфортабельным жильем и повышению качества жилищно-коммунальных услуг»;
12. Постановление Госстроя РФ от 27 сентября 2003 г. N 170 "Об утверждении Правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда".
13. Аристов О.Л. Управление качеством: Учебник. Москва. 2011 г.
14. ГОСТ 12.0.003-74 (1999) ССБТ. Опасные и вредные производственные факторы. Классификация.
15. ГОСТ 12.1.004-91. Пожарная безопасность. Общие требования. Введен 01.07.92.
16. ГОСТ 12.1.005-88. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны. Введен 01.01. 1989.
17. ГОСТ 12.1.029-80 Система стандартов безопасности труда. Средства и методы защиты от шума. Классификация. Введён в действие 01.07.1981.
18. ГОСТ 12.1.038-88 ССБТ. Электробезопасность. Предельно допустимые значения напряжения прикосновения токов. - М.: Издательство стандартов, 1989.
19. ГОСТ 12.1.030-81(2001) ССБТ. Электробезопасность. Защитное заземление, зануление. – М.: Издательство стандартов, 1981.
20. ГОСТ Р 50571.1-93. Электроустановки зданий. Общие положения.
21. Графов А.А. Направления совершенствования жилищно-коммунального хозяйства на основе инноваций. // Экономика и управление: российский научный журнал. - СПб.: 2010.- № 2(52) – С.17-19- 0,35 п.л.
22. Графов А.А., Феноменов А.Н. Образ жилкомсервиса Санкт-Петербурга в период мирового финансового кризиса: проблемы, пути их решения. / Современное экономическое и социальное развитие: проблемы и

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

- перспективы. Учёные и специалисты Санкт-Петербурга и Ленинградской области – Петербургскому экономическому форуму 2009 года: Сб. науч. ст. - СПб.: СПбГИЭУ, 2009. – С. 91-97– 0,25 п.л. - (авт. – 0,2 п.л.).
- 23.Графов А.А. Использование зарубежного опыта жильцов по улучшению своей среды проживания в формировании индивидуальных образовательных траекториях дисциплин управления ЖКХ. / Регион: Политика. Экономика. Социология: научный журнал. - СПб.: Астерион, 2008. – №2-3' - С. 101-103 – 0,6 п.л.
- 24.Графов А.А. Использование зарубежного опыта по улучшению среды проживания при формировании учебных программ. / Формирование университетских комплексов - путь стратегического инновационного развития образовательных учреждений: Сб. науч. трудов. Том IV - СПб.: СПбГУСЭ, 2008. – С. 63-66– 0,25 п.л.
- 25.Графов А.А. Организационно-экономические особенности инновационного процесса при производстве жилищно-коммунальных услуг. / Приоритеты инновационного развития регионов: коллективная монография - СПб.: Астерион, 2008. – 196 с.– 12,25 п.л.- (авт. – 1 п.л.).
- 26.Графов А.А. Тенденции развития конкуренции между ЛВС Санкт-Петербурга. / Социально-экономические аспекты сервиса: современное состояние и перспективы развития: сб. науч. трудов. СПб.: СПбГУСЭ, 2008. – С. 220-223– 0,25 п.л.
- 27.Графов А.А. Анализ причин непопулярности создания ТСЖ в Санкт-Петербурге как одной из проблем управления многоквартирными домами на местном уровне. / Сборник научных статей по итогам Дней студенческой науки 16-23 декабря 2008 г. Том I - СПб.: СПбГУСЭ, 2009. – С. 265-268- 0,25 п.л.
- 28.Графов А.А. Шевнина Л. Е. // Основные направления реформирования системы жилищно–коммунального хозяйства: монография. СПб.: СПбГУСЭ, 2009 –151 с. – 5 п.л. – (авт. 2,25 п.л.).

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

- 29.Графов А.А. Актуальные проблемы управляющих компаний г. Санкт-Петербурга на примере жилкомсервисов. / Социально-экономические аспекты сервиса: современное состояние и перспективы развития: Сб. науч. статей. Том IV - СПб.: СПбГУСЭ, 2009. – С. 31-34- 0,25 п.л.
- 30.Графов А.А. Факторы, влияющие на эффективность внедрения инновационных технологий на предприятии (на примере жилищно-коммунального комплекса мегаполиса). / Университетский комплекс – форма инновационного развития образовательных учреждений: Сб. науч. статей. Том III – СПб.: СПбГУСЭ, 2009. – С. 93-96- 0,25 п.л.
- 31.Гражданский кодекс Российской Федерации (части первая, вторая и третья).- М. : «ТК Велби», 2013. - 448с.
- 32.Дроздов Г.Д., Лелявина Т.А. Организация управления ЖКХ в условиях рыночных отношений. // Формирование университетских комплексов и инновационная деятельность вузов на современном этапе реформирования высшей школы: сб. науч. тр. – 2Т. – СПб.: РИО СПбГУСЭ, 2007, С. 157-160.
- 33.Дроздов Г.Д., Лелявина Т.А. Принципы формирования хозяйственного механизма и системы управления жилищно-коммунальным хозяйством в условиях рынка. / Современное экономическое и социальное развитие: проблемы и перспективы. Ученые и специалисты Санкт-Петербурга и Ленинградской области - Петербургскому экономическому форуму 2007 года: сб. науч. ст. – СПб.: СПбГИЭУ, 2007, С.61-65.
- 34.Жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. N 188-ФЗ (с изм. и доп. от 5 апреля 2013 г.);
- 35.Ильенкова С.Д. Управление качеством, Учебник. Юнити, М.: 2011г.
- 36.Лелявина Т.А. Проблемы управления сферой услуг жилищно-коммунального хозяйства России в условиях реформы. // Проблемы современной экономики: Евразийский международный научно-аналитический журнал – № 3. – 2008. С.456-458.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

37. Лелявина Т.А. Концепция управления ЖКХ в условиях конкурентной среды // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И.Герцена. – СПб., 2009. № 101. С. 78-81
38. Лелявина Т.А. Роль частно - государственного партнерства в инвестиционной политике в сфере ЖКХ. / Научно-теоретический журнал «Экономика сервиса». СПб., 2007. - №1, С. 68-72.
39. Лелявина Т.А. Совершенствование механизма управления ЖКХ на основе изменения его законодательной базы. / Формирование университетских комплексов и инновационная деятельность вузов на современном этапе реформирования высшей школы: сб. науч. тр. – 2Т. – СПб.: РИО СПбГУСЭ, 2007, С.154-157.
40. Лелявина Т.А. Формирование конкурентной среды как основа управления рынком жилищно-коммунальных услуг. / Современное экономическое и социальное развитие: проблемы и перспективы. Ученые и специалисты Санкт-Петербурга и Ленинградской области - Петербургскому экономическому форуму 2007 года: сб. науч. ст. – СПб.: СПбГИЭУ, 2007, С.105-109.
41. Лелявина Т.А. Проблемы реформирования ЖКХ мегаполиса. / Современное экономическое и социальное развитие: проблемы и перспективы. Ученые и специалисты Санкт-Петербурга и Ленинградской области - Петербургскому экономическому форуму 2008 года: сб. науч. ст. – 1Ч. - СПб.: СПбГИЭУ, 2008, С.111-114
42. Лелявина Т.А. Методические основы совершенствования управления жилищно-коммунальным хозяйством мегаполиса. / Формирование университетских комплексов – путь стратегического инновационного развития образовательных учреждений: сб. науч. тр. – 3 том. – СПб.: РИО СПбГУСЭ, 2008, С. 201-205.
43. Налоговый кодекс Российской Федерации (с измен. и доп. от 7 мая 2013 г.)

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

- 44.Никофоров А.Д. Управление качеством: учебное пособие для вузов.-М.: Дрофа, 2011 г.
- 45.Организация и методы оценки предприятия (бизнеса): Учебник/под ред. В.И. Кошкина.-М., 2012 г.
- 46.Оценка предприятия: теория и практика: учебное пособие/под ред. В.В. Григорьева, М.А. Федотовой.- М.: Инфра- М, 2011 г.
- 47.Окрепилов В.В. Менеджмент качества.- СПб.: Наука,2011 г.
- 48.Правила подготовки и проведения отопительного сезона в Санкт – Петербурге;
- 49.Розова Н.К. Управление качеством.- СПб.: Питер, 2012 г.
- 50.Рейтинг управляющих организаций Санкт-Петербурга//Жилищный комитет Санкт-Петербурга[Электронная версия] <http://www.gilkom-complex.ru>
- 51.РайзбергБ.А., Лозовский Л.Ш., Стародубцева Е.Б. Современный экономический словарь. М.: ИНФРА-М, 2005.
- 52.Ройтман А.Г., Смоленская Н.М. Ремонт и реконструкция жилых и общественных зданий. -М.: Стройиздат, 1988.
- 53.СНиП 21-01-97. Пожарная безопасность зданий и сооружений.
- 54.СНиП 41-01-2003. Строительные нормы и правила РФ. "Отопление, вентиляция и кондиционирование". (приняты постановлением Госстроя РФ от 26 июня 2003 г. N 115). Введен 1 января 2004 г.
- 55.СНиП 23-05-95 «Естественное и искусственное освещение».
- 56.СНиП 23-03-2003.Защита от шума. Введен в действие постановлением Госстроя России от 30 июня 2003 г. № 136
- 57.Сакулин В.П., Эмиров И.Х. Безопасность жизнедеятельности. Учебн. пособ.- СПб: Изд-во СПбГАСЭ, 2009г.
- 58.Семечкин А.Е. Организация переустройства градостроительных комплексов. М.: Фонд «Новое тысячелетие», 2007г.
- 59.Семечкин А.Е. Системный анализ переустройства городских кварталов и комплексов. М.: Новое тысячелетие, 2007.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

- 60.Смирнов Е.Б. Воспроизводство жилищного фонда крупного города в условиях формирования экономических отношений рыночного типа. СПб.: СПбГИЭА, 2007г.
- 61.Смирнова И.В., Смирнов Е.Б. Экономика реконструкции и капитального ремонта зданий и сооружений: учеб. пособие. СПб.: СПбГИЭА, 2007г.
- 62.Соловьев В.С. Стратегический менеджмент: Учебник. -Ростов-на-Дону: Феникс; Новосибирск: Сибирское соглашение, 2009г.
- 63.Справочник современного инженера жилищно-коммунального хозяйства / Под ред. Л.Р.Маиляна. Ростов н/Д: Феникс, 2011г.
- 64.Стратегический анализ социально-экономического развития региона: принципы, основные направления, проблемы / под ред. В.А.Гневко, В.Е.Рохчина. -СПб.: ИРЭ РАН, ИУЭ, 2004.
- 65.Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. N 197-ФЗ (ТК РФ) (с изм. и доп. 7 мая 2013 г.);
- 66.Управление жизненным циклом продукции /А.Ф.Колчин, М.В.Овсянников, А.Ф.Стрекалов, С.В.Сумароков. М.: Анахарсис, 2009г.
- 67.Управление недвижимым имуществом: учебник /Под ред. С.Н.Максимова- СПб.: СПбТИЭУ, 2011г.
- 68.Фатхутдинов Р.А. «Стратегический менеджмент» :учебник для вузов.-3-е изд. ,-М.: ЗАО «Бизнес-школа» «Интел-Синтез», 2012 г.416 с.
- 69.Федорова А.И. Реконструкция зданий и сооружений: Учеб.пособие. - СПб.: МиФ, 2009г.
- 70.Федотова М.А., Уткин Э.А. оценка недвижимости и бизнеса: Учебник. М.: ассоциация авторов и издателей «Тандем». Издательство «ЭКМОС», 2009г.
- 71.Чекалин В.С. Стратегическое управление в городском хозяйстве: учебное пособие. СПб.: СПбТИЭУ, 2001г.
- 72.Черняк В.З. Экономика строительства и коммунального хозяйства: учебник для вузов. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010г.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

73. Черняк В.З. Жилищно-коммунальное хозяйство: развитие, управление, экономика: Учебное пособие. М.: КНОРУС, 2011г.
74. Чалиев А.А. Методика оценки цены и качества жилищно-коммунальных услуг. Статья представлена на Международной научно-практической конференции (17-19 апреля 2007г.)
75. Экономичное оборудование для ЖКХ: скупой платит дважды. [электронная версия]// <http://www.goodgoods.ru>
76. Экономика жилищно-коммунального хозяйства: учебное пособие / Под ред. Ю.Ф.Симионова. -М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Изд. Центр «МарТ», 2011г.
77. Экономика недвижимости: Учебное пособие. 2-е изд.-М.: Дело, 2009г.

Заказать дипломную работу от автора Вы можете на сайте www.diplomstudent.net

Приложения