

Отчёт по лабораторной работе № 6
«Структурная модель бизнес-процесса и матрица ответственности
(RACI)»

Ремонт квартиры

1. Выбор задания

Для построения структурной модели выбран бизнес-процесс компании, оказывающей услуги по ремонту квартир — «Ремонт квартиры» (вариант 8). Объектом моделирования является процесс выполнения ремонта под ключ: от первичного обращения клиента до финальной приёмки и гарантийного обслуживания.

2. Общая характеристика процесса

Организация: частная фирма, специализирующаяся на ремонте и отделке жилых помещений.

Тип процесса: производственный (услуга).

Класс процесса: основной (направлен на создание ценности для внешнего клиента).

Назначение: выполнение ремонтных работ в квартире клиента в согласованные сроки, бюджет и качество.

Уровень управления: процесс текущего операционного управления (управление проектами ремонта).

3. Характеристика компонент процесса

Результат процесса: выполненный ремонт квартиры, подписанный акт приёмки-сдачи работ, гарантийные обязательства.

Потребитель процесса: внешний клиент (владелец квартиры/наниматель).

Внутренние потребители — бухгалтерия (для закрытия сделки), отдел маркетинга (для кейсов/отзывов).

Инициирование: обращение клиента (звонок/заявка на сайте/мессенджер), подтверждённое записью на осмотр и предоплатой.

Периодичность: по мере поступления заявок (поток проектов).

Входы процесса: заявка клиента, исходные данные по объекту (адрес, площадь, состояние), результаты замеров, дизайн-проект, смета и календарный план, строительные материалы и комплектующие, доступ на объект.

Поставщики входов: сам клиент (данные, доступ, оплата), отдел дизайна (проект), отдел снабжения (материалы), внешние поставщики (строительные гипермаркеты, перевозчики), субподрядчики (узкопрофильные работы).

Ключевые показатели (KPI): соблюдение срока (отклонение по календарному плану, % этапов в срок), соблюдение бюджета (Δ к смете), уровень дефектности/переделок (%), удовлетворённость клиента (NPS/оценка приёмки), маржинальность проекта, доля гарантийных обращений.

4. Функциональная декомпозиция бизнес-процесса

Иерархия функций представлена в виде уровней: процесс → этапы → подэтапы → операции.

Уровень 1 — Этапы процесса:

1) Приём заявки и предварительная консультация

 1.1) Регистрация обращения и квалификация лица

 1.2) Назначение выезда на осмотр

2) Осмотр объекта и уточнение требований

 2.1) Замеры помещений

 2.2) Сбор требований по материалам и стилю

 2.3) Предварительная оценка сроков и бюджета

- 3) Дизайн-проект и согласование
 - 3.1) Планировочные решения и визуализации
 - 3.2) Ведомости отделки и спецификации
 - 3.3) Согласование с клиентом / корректировки
- 4) Смета и план-график
 - 4.1) Детализация работ и объёмов
 - 4.2) Календарное планирование и ресурсы
 - 4.3) Подписание договора и предоплата
- 5) Закупка и логистика материалов
 - 5.1) Заказы поставщикам / бронь склада
 - 5.2) Доставка и приёмка материалов
- 6) Подготовительные работы
 - 6.1) Демонтаж, вынос, защита поверхностей
 - 6.2) Организация зоны складирования
- 7) Черновые работы
 - 7.1) Выравнивание оснований (стены, полы, потолки)
 - 7.2) Инженерные сети (электрика, сантехника)
 - 7.3) Устройство стяжек/гидроизоляции
- 8) Чистовые работы
 - 8.1) Отделка стен/потолков (краска, обои)
 - 8.2) Полы, двери, плинтусы, декоративные элементы
 - 8.3) Комплектация (сантехника, свет, фурнитура)
- 9) Контроль качества и приёмка этапов
 - 9.1) Технадзор, чек-листы, устранение замечаний
- 10) Финальная приёмка и закрытие проекта
 - 10.1) Акт приёмки-сдачи, гарантия, фотофиксация
 - 10.2) Окончательный расчёт

11) Гарантийное обслуживание (при необходимости)

5. Выделение структурных элементов функций

Таблица ниже отражает ключевые функции (разных уровней), их входы/выходы, исполнителей, используемое оборудование и регламентирующую информацию.

Функция	Вход	Исполните ль	Оборудован ие, инструмент ы	Управля ющая информа ция	Выход
Процесс «Ремонт квартиры»	Заявка, проект, смета, материалы, доступ на объект	Руководитель проекта, бригада, снабжение, дизайнер, бухгалтер	Инструменты и оборудование по видам работ, транспорт	Договор, план-график, ППР, ТБ/ОТ, чек-листы качества	Отремонтированная квартира, акт, гарантия
Приём заявки	Обращение клиента	Менеджер по продажам	CRM, телефон/мессенджер, ПК	Скрипты, шаблоны КП	Зарегистрированная заявка, назначение выезда
Осмотр и замеры	Доступ на объект	Прораб, дизайнер	Лазерный дальномер, рулетка, планшет	Бриф, чек-лист замера	Протокол осмотра, замеры
Дизайн-проект	Требования клиента, замеры	Дизайнер	ПО САПР/визуализации	Стандарты оформления, ТЗ	Планировки, визуализации, ведомости
Смета и план-график	Проект, объёмы работ	Сметчик/экономист	Сметные программы, ПК	Нормативы, прайс-листы	Смета, календарный план
Закупка материала	Спецификации, по снабжению	Специалист по транспорту	1С/ERP, транспорт	Регламент закупок, договоры	Поставленные материалы на объект

	график поставок			с поставщиками	
Подготовительные работы	Доступ, материал	Бригада, прораб	Инструмент, СИЗ	ППР, ТБ/ОТ	Готовность фронта работ
Черновые работы	Материалы, проект	Бригада	Инструмент, оборудование	Технологические карты	Готовые основания и сети
Чистовые работы	Материалы, проект	Бригада	Инструмент отделочных работ	Технологические карты	Завершённая отделка
Контроль и приёмка	Выполненные работы	Инженер технадзора, прораб	Чек-листы, измерительные приборы	Регламенты качества	Акты приёмки, перечень замечаний/устраний
Финальная приёмка и расчёт	Завершённые работы, закрывающие документы	Прораб, бухгалтер	ПК, учетная система	Договор, смета, акты	Акт КС-2/КС-3 (при необходимости), оплата, гарантия

6. Функциональная организационная структура

Структура компании, задействованная в процессе ремонта:

- Директор — стратегическое управление, утверждение договоров и ключевых условий.
- Руководитель проекта/прораб — планирование и координация работ, ответственность за результат проекта.
- Отдел продаж — работа с обращениями, договорённости с клиентом.
- Дизайн-отдел — разработка проектных решений и спецификаций.
- Сметно-плановый блок — сметы, календарное планирование.
- Отдел снабжения и логистики — закупки, поставки, склад.

- Производственные бригады — выполнение работ (отделка, электрика, сантехника и пр.).
- Инженер технадзора/ОТК — контроль качества и соответствия проекту.
- Бухгалтерия — расчёты, закрывающие документы, налоговый учёт.

7. Построение матрицы ответственности (RACI)

Расшифровка: R — Responsible (исполняет), A — Accountable (несёт ответственность), C — Consulted (консультирует до исполнения), I — Informed (информируется после исполнения).

Вид деятельности/Поле	Директор	Руководитель проекта / прораб	Менеджер по продажам	Дизайнер	Сметчик /экономист	Снабженец/логистика	Бригадир/бригада	Инженер технадзора	Бухгалтер
1) Принятие и регистрация заявки клиента	I	I	A/R	C	C	I	-	-	I
2) Выезд на объект и осмотр/замер	I	A/R	I	R	-	-	I	C	-
3) Разработка и согласование дизайн-проекта	I	C	I	A/R	-	-	-	C	-

4) Составление сметы и план-графика	I	C	I	C	A/R	-	-	-	I
5) Закупка и доставка материалов	I	C	-	-	C	A/R	I	-	C
6) Подготовительные работы	I	A	-	I	-	-	R	C	-
7) Черновые работы	I	A	-	I	-	-	R	C	-
8) Чистовые работы	I	A	-	C	-	-	R	C	-
9) Промежуточная приёмка этапов	I	A	I	I	-	-	I	R	-
10) Финальная приёмка и оформление акта	C	A	I	C	-	-	I	R	I

11) Закрытие проекта и окончательный расчёт	I	C	I	-	-	-	-	I	A/R
12) Гарантийные обращения	I	A/R	I	-	-	-	R	C	I

8. Выводы

Сформирована структурная модель бизнес-процесса «Ремонт квартиры»: выполнена функциональная декомпозиция до уровня операций, выделены ключевые структурные элементы функций, разработан фрагмент функциональной оргструктуры и построена матрица ответственности RACI. Полученная модель может использоваться для регламентации процесса, внедрения чек-листов контроля качества и расчёта загрузки ресурсов.