**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«Сибирский государственный университет науки и технологий**

**имени академика М.Ф. Решетнева»**

Институт инженерной экономики

Кафедра информационно-экономических систем

ОТЧЕТ ПО ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ №14

Описание проблемной ситуации в терминах теории систем

тема

Преподаватель 10.04.2023 Овсянкин А.К.

подпись, дата инициалы, фамилия

Обучающийся БПЦ22-01, 223419014 10.04.2023 Никитин Г.Л. номер группы, зачетной книжки подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2024

# **СОДЕРЖАНИЕ**

[**СОДЕРЖАНИЕ** 2](#_Toc147073368)

[**ЗАДАНИЕ** 3](#_Toc147073369)

[**ОПИСАНИЕ УЛУЧШАЕМОЙ СИСТЕМЫ В ТЕРМИНАХ ТЕОРИИ СИСТЕМ И ПРИКЛАДНОГО СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА.** 3](#_Toc147073370)

[**СВЯЗИ МЕЖДУ ПОДСИСТЕМАМИ** 4](#_Toc147073371)

# **ЗАДАНИЕ**

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Услуги управления недвижимостью», отвечающей за оказание потребителям услуг по подбору и реализации вариантов покупки-продажи либо сдачи-аренды недвижимости.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Своевременные и в полном соответствии с пожеланиями потребителей подбор и реализация вариантов покупки-продажи либо сдачи-аренды недвижимости.

2. **Основные задачи**, которое решает бизнес-единица. Поиск потребителей услуг и заключение договоров. Подбор вариантов сделок по покупке-продаже и сдаче-аренде. Поддержка заключения сделок.

3. **Описание предметной области.**

Сотрудники агентства дают объявление, что готовы купить, продать, сдать либо арендовать недвижимость. Предложения заносят в информационную базу данных. С клиентом заключается договор на оказание одного из видов услуг управления недвижимостью. Далее осуществляется подбор вариантов оказания услуги. Если вариант подходит, выполняются операции по поддержке сделки, проверка сделки на юридическую чистоту, оформление документов. По результатам выполнения работ с клиентом подписывается акт выполнения работ. Менеджер бизнес-единицы контролирует количество сделок и общую стоимость выполненных услуг.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Квартиры (характеристика), Заявки на покупку/продажу, Заявки на аренду/сдачу, Клиенты, Договоры, Акты.

# **ОПИСАНИЕ УЛУЧШАЕМОЙ СИСТЕМЫ В ТЕРМИНАХ ТЕОРИИ СИСТЕМ И ПРИКЛАДНОГО СИСТЕМНОГО АНАЛИЗА.**

* **Система:**

Компания, которая предоставляет услуги управления недвижимостью. (бизнес-единица «Услуги управления недвижимостью», направленная на удовлетворение потребностей клиентов в сфере недвижимости и обеспечение им качественного сервиса в этой области.).

* **Взаимодействующие системы:**
  + Клиенты;
  + Риэлторы и агенты по недвижимости;
  + Собственники недвижимости.
  + Юристы и специалистыпо недвижимости.
  + Финансовые учреждения.
  + Контрагенты и поставщики услуг**.**
* **Компоненты (элементы, подсистемы) системы** *–* любая система определяется через её состав. Эти компоненты и связи между ними создают свойства системы, её сущностные характеристики.
  + Отдел маркетинга и продаж;
  + Отдел поиска и подбора недвижимости;
  + Отдел юридического сопровождения;
  + Отдел финансов и бухгалтерии;
  + Отдел клиентского обслуживания;
  + Отдел технического обслуживания;
  + Отдел информационных технологий;
  + Отдел кадров.
  + **Процесс** *–* динамическое изменение системы во времени.

Действия, направленные на достижение главной цели системы в обеспечении клиентов своевременным и качественным подбором и реализацией вариантов недвижимости, отвечающих их потребностям и пожеланиям.

**Состояние** *–* положение системы относительно других её положений.

* + - Список заказов;
      * Список клиентов;
      * Количество заключенных договоров;
      * Список арендных и продаваемых помещений;
      * Список собственников;
      * Объём услуг, предоставленных компанией;
      * Объём услуг, потребленных клиентами.
  + **Системный эффект (синергия**) *–* понятие используется для описания явлений, при котором целое всегда больше или меньше, чем сумма частей, составляющих это целое. Система функционирует до тех пор, пока отношения между компонентами системы не приобретают антагонистического характера.

# **СВЯЗИ МЕЖДУ ПОДСИСТЕМАМИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Система отправитель** | **Связь** | **Система получатель** |
| Отдел маркетинга и продаж | Разработку и реализацию маркетинговых стратегий компании | Отдел поиска и подбора недвижимости |
| Отдел поиска и подбора недвижимости | Поиском подходящих объектов недвижимости для клиентов, анализом рынка, оценкой объектов и подготовкой информации о них | Отдел юридического сопровождения |
| Отдел юридического сопровождения | Обеспечивают правовую поддержку клиентов в процессе сделок с недвижимостью, проверяют юридическую чистоту объектов, готовят договоры и обеспечивают соблюдение законодательства. | Отдел финансов и бухгалтерии |
| Отдел финансов и бухгалтерии | Учет финансовых операций компании | Отдел клиентского обслуживания |
| Отдел клиентского обслуживания | Приемом запросов клиентов, консультацией, организацией просмотров недвижимости | Отдел технического обслуживания |
| Отдел технического обслуживания | Техническим обслуживанием недвижимости, включая уборку, ремонт, техническую поддержку | Отдел информационных технологий; |
| Отдел информационных технологий; | Обеспечивают функционирование информационных систем компании | Отдел кадров |

* + **Цель –** желаемые будущие состояния системы в заданный момент времени

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **Желаемое состояние** |
| Список заказов | Повышение кол-ва заказов |
| Список клиентов | Повышение кол-ва клиентов |
| Количество заключенных договоров | Увеличение кол-ва договоров |
| Список арендных и продаваемых помещений | Увеличение кол-ва арендных и продаваемых помещений |
| Список собственников | Увеличение количества привлеченных собственников |
| Объём услуг, предоставленных компанией | Повышение качества услуг, предоставленных компанией |
| Объём услуг, потребленных клиентами | Увеличение услуг, потребленных клиентами |

* + **Граница системы** *–* любые материальные и нематериальные ограничители, отделяющие систему от внешней среды.

**К системе относится:**

Деятельность сотрудников организации в рамках выполнения функций бизнес-единицы.

**Вне системы находятся:**

* + - Деятельность клиентов;
    - Деятельность собственников.
  + **Главная проблема владельца системы:**

Владелец стремится сохранить клиентов

* + **Список стейкхолдеров:** 
    - Клиенты;
    - Риэлторы;
    - Юристы;
    - Собственники;
    - Контрагенты.
    - Менеджеры;
    - Руководство.
  + **Языки конфигуратора:** 
    - Язык стандартизации;
    - Язык бизнес логики и алгоритмов конфигурации квартир;
    - Язык бухгалтерского учёта.