

Оценочные материалы для промежуточной аттестации по дисциплине

Моделирование бизнес-процессов

Код, направление подготовки	38.04.01 Экономика
Направленность (профиль)	Экономика фирмы и предпринимательство
Форма обучения	заочная
Кафедра-разработчик	финансов, денежного обращения и кредита
Выпускающая кафедра	финансов, денежного обращения и кредита

Типовые задания для контрольной работы:

1. Приведите примеры организаций для каждого уровня зрелости в соответствии с комплексной моделью оценки зрелости процессов (СММИ). Обоснуйте ответ.
2. Заполните недостающие поля таблицы описания процессов компании.

Входы, выходы и ресурсы бизнес-процессов

Название процесса	Вход	Выход	Ресурс
	Информация о рынке	Отчет	
Разработка нового продукта			Стратегия развития компании
Обработка жалобы	Жалоба клиента		
	Заявка на отгрузку		Транспорт
		Инструкция по эксплуатации изделия	MS Word
	Неаттестованный персонал		Тесты

3. Кейс. Компания ООО «Сладости века» производит кондитерские шоколадные изделия более 12 лет. В ее ассортимент входят следующие изделия:
 - шоколадные конфеты «Наслаждение», «Славные дни», «Вдохновение весны», «Горькая шоколадная осень», «Сладкая зима», «Молочное лето»;
 - конфеты ручной работы с различными начинками под заказ;
 - торты на заказ.

Продажу продукции компания осуществляет через магазины-партнеры с помощью отдела продаж в случае оптовых закупок или эксклюзивных заказов.

Отдел продаж компании подчиняется непосредственно генеральному директору.

Структура отдела продаж. Руководит отделом начальник отдела продаж. В отдел входят администратор, менеджер по работе с партнерами, менеджер по работе с клиентами.

Задачи отдела. Продажа товаров компании. Планирование и прогнозирование продаж. Формирование спроса на товары компании. Изучение конъюнктуры рынка. Оформление документации по сделкам с покупателями и партнерами.

Функции отдела. Участие в подготовке прогнозов, планов продаж товаров. Участие в разработке ценовой политики. Контроль за состоянием запасов продукции на складе,

обеспечение своевременного пополнения складских запасов. Выявление потенциальных покупателей продукции и установление деловых контактов для дальнейших продаж. Ведение переговоров с партнерами и индивидуальными покупателями, согласование условий производства и поставки, заключение договоров. Оформление договорной документации. Определение формы и способа оплаты товаров в зависимости от типа покупателей и условий поставки. Контроль исполнения заказа. Обеспечение своевременного поступления оплаты реализованных товаров. Проведение анализа покупательского спроса, степени удовлетворения требований и запросов покупателей по предлагаемым товарам и оказываемым дополнительным услугам. Обработка поступающих жалоб и пожеланий клиентов. Создание и ведение базы данных партнеров и индивидуальных покупателей.

Должностные обязанности руководителя отдела продаж. Разработка стратегии продаж. Координация реализации стратегии продаж. Планирование реализации стратегии продаж. Прогнозирование заключения договоров с партнерами.

Прогнозирование продаж продукции компании клиентам. Ведение переговоров и заключение договоров с ключевыми партнерами и клиентами.

Должностные обязанности администратора. Прием звонка клиента, партнера, определение категории клиента. Предоставление запрашиваемой информации. Перевод звонка на соответствующего менеджера для исполнения. Регистрация звонка с указанием о звонившем клиенте, теме обращения, кому передан звонок для выполнения. Прием и обработка писем, поступающих на электронную почту отдела продаж.

Должностные обязанности менеджера по работе с партнерами. Поиск и организация заключения договоров с новыми партнерами. Формирование и ведение банка данных о партнерах. Организация работы с партнерами. Управление связями с партнерами. Изучение потребностей партнеров, оказание им консультационной поддержки. Организация доступа партнеров к информации о выпускаемой продукции.

Должностные обязанности менеджера по работе с клиентами. Поиск и организация заключения договоров с новыми клиентами. Формирование и ведение банка данных о клиентах. Планирование и выполнение работы с клиентами, составление схем взаимодействия с клиентами, выявление их потребностей, ведение переговоров о заключении договоров. Подготовка и заключение договоров с клиентами от имени компании. Управление обратной связи с клиентами, обработка обращений, рекламаций и пожеланий клиентов.

Задание к кейсу

Разработайте классификацию процессов и подпроцессов отдела продаж ООО «Сладости века», используя в качестве основы стандарт РСФ, приведенный в данной главе, а также сведения о задачах и функциях отдела продаж и должностных обязанностей его сотрудников. Определите, какие из задач и функций отдела не выполняются кем-либо из сотрудников, а какие выполняются несколькими. Определите, к каким группам процессов относятся процессы, реализуемые отделом продаж. Укажите ответственного исполнителя для каждого процесса/подпроцесса.

Пример оформления классификации приведен в таблице

Классификация процессов/подпроцессов отдела продаж ООО «Сладости века»

Номер и название процесса в РСФ	Отдел продаж ООО «Сладости века»		
	Процесс	Подпроцесс	Ответственный исполнитель
3.3. Разработка стратегии продаж	Разработка стратегии продаж	Нет	Руководитель отдела
3.3.1. Разработка прогноза продаж	Прогнозирование продаж продукции компании	Прогнозирование заключения договоров с партнерами	Руководитель отдела

		Прогнозирование продаж продукции компании клиентам	
--	--	--	--

4. 1. Определите общие и отличительные черты IDEF-нотации и DFD-нотации.
2. Составьте вопросы для обследования и последующего моделирования с помощью методологии IDEF0 бизнес-процессов отдела кадров средней организации.
3. Создайте дочерние диаграммы для остальных функциональных блоков диаграммы верхнего уровня процесса «Управление претензиями клиентов» в нотации IDEF0.
4. Создайте диаграмму процесса «Управление закупками товара» магазина игрушек в нотации IDEF3.
5. Кейс. В рамках разработки системы ключевых показателей эффективности для фитнес клуба «FitStar» были определены стратегические цели и показатели эффективности, разработана карта ССП. Для категории «Внутренние бизнес-процессы» в качестве ключевых были выбраны следующие бизнес-процессы:
 - разработка новых фитнес-программ;
 - разработка новых дополнительных услуг фитнес-клуба (например, разработка индивидуальной программы спортивного питания);
 - продажа клубных карт;
 - организация проведения фитнес-программ;
 - оказание дополнительных услуг;
 - организация индивидуальной работы с клиентом.

Задания к кейсу

1. Разработайте показатели эффективности для данных процессов.

Показатели эффективности ключевых бизнес-процессов клуба «FitStar»

№ показателя	Показатель эффективности	Ответственный исполнитель	Значение показателя	Вес показателя
1. Разработка новых фитнес-программ				
П.1.1				
П.1.2				
...
2. Разработка новых дополнительных услуг фитнес-клуба				
П.2.1				
П.2.2				
...
...

2. Определите ответственное лицо для каждого показателя.
3. Приведите значение каждого показателя и его вес.

Типовые вопросы к экзамену

1. Система управления организацией
2. Основные подходы к управлению организацией
3. Оценка уровня зрелости управления бизнес-процессам
4. Бизнес-процесс: характеристика и классификация
5. Исследование бизнес-процессов организации
6. Основы управления бизнес-процессами
7. Системный анализ: организация как система, цели организации, система процессов
8. Методология классификации бизнес-процессов организации PCF APQC

9. Методология моделирования деятельности организации на основе анализа цепочки добавления потребительской ценности
10. Восьми процессная модель предприятия
11. Компонентная модель бизнеса компании IBM
12. Многоуровневая модель бизнес-процессов управления производством eTOM
13. Цели и задачи моделирования бизнес-процессов
14. Способы описания бизнес-процессов
15. Базовые методологии моделирования бизнес-процессов
16. Современные методологии моделирования бизнес-процессов
17. Метод структурного анализа и проектирования: назначение и особенности
18. Методология IDEF0
19. Методология IDEF3
20. Методология IDEF1X
21. Программные средства моделирования бизнес-процессов в стандартах SADT и IDEF
22. Методология моделирования бизнес-процессов ARIS
23. Основные модели ARIS
24. Программные средства моделирования в методологии ARIS
25. Концепция управления бизнес-процессами BPM
26. Описание нотации BPMN
27. Программные средства поддержки BPM
28. Оценка бизнес-процессов
29. Методы анализа Бизнес-процессов
30. Основные подходы к оптимизации бизнес-процессов
31. Анализ рисков бизнес-процессов
32. Концепция «Управление эффективностью деятельности»
33. Сбалансированная система показателей
34. Ключевые показатели эффективности