ВАРИАНТЫ ЗАДАНИЙ К КУРСОВЫМ РАБОТАМ

# Розничный магазин

Розничный магазин занимается продажей продуктов. Основные процессы, на которых основывается деятельность магазина: поступление товаров, возврат товаров поставщику, реализация товаров, инвентаризация. Каждая партия товаров сопровождается накладной, счет-фактурой и сертификатом качества. Оператор сверяет количество товара с документами, принимает и отправляет товары на склад. Администратор рассчитывает розничные цены для поступившего товара, а также формирует заявку на товар, который необходимо вынести в торговый зал. В случае несоответствия товара требованиям магазина товаровед принимает решение о его возврате по возвратной накладной. В конце дня старший кассир закрывает смену на каждой кассе, формирует отчеты. В процессе инвентаризации осуществляется сверка остатков по базе данных с реальными остатками на складе и в магазине. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области.

# Гостиница

Основные процессы, на которых основывается деятельность гостиницы: бронирование мест, прием, регистрация и размещение гостей, предоставление услуг проживания и питания, предоставление дополнительных услуг проживающим, окончательный расчет и оформление выезда. При регистрации и оформлении выезда работники гостиницы осуществляют расчет за проживание в гостинице. При выписке проверяется счет гостя, уточняются все его расходы за время проживания, принимается оплата. Дежурный администратор, начиная работу, должен просмотреть журнал с записями предыдущей смены. Перед началом работы необходимо также просмотреть информацию о наличии свободных мест и заявки на текущие сутки. Дежурный администратор контролирует своевременность оплаты услуг, получает плату за проживание при наличном расчете и составляет кассовые отчеты для бухгалтерии.

# Салон красоты

Основные процессы, на которых основывается деятельность салона: оказание услуг в сфере красоты, продажа и заказ косметических средств, финансовый учет. Администратор непосредственно работает с клиентами (принимает заявки, анализирует отзывы и пожелания), составляет график смен. График смен формируется вручную без учета пожеланий обслуживающего персонала. Закупка средств осуществляется менеджером по закупкам у выбранных поставщиков, предварительно составляется список необходимых позиций. В случае если позиция не соответствует требованиям салона, менеджер по закупкам может вернуть товар, если такое условие предусмотрено договором с поставщиком. Запись клиентов осуществляется вручную, что вызывает определенные неудобства (могут возникать ошибки, дублирование записей).

# Транспортно-логистическая компания

Основными задачами транспортно-логистической компании являются разработка оптимальной транспортно-технологической схемы, организация перевозки. Разработкой транспортно-технологической схемы перевозки занимается логистический отдел. Этот процесс включает в себя выбор типа транспортного средства, вида транспортировки, маршрута. Сотрудники компании осуществляют прием и обработку заявок на перевозку, заключение договоров с клиентами, проведение необходимых бухгалтерских операций, экспедирование перевозки, таможенное оформление. После обращения клиента заключается договор, оформляется заявка на перевозку, составляется транспортно- технологическая схема. До начала транспортировки груза необходимо произвести расчет за перевозку с компанией-перевозчиком. Затем происходит транспортировка груза, оказываются экспедиционные услуги.

# Рекламное агентство

Основными процессами в рекламном агентстве являются: рассмотрение заявок, обработка заказов, подготовка к выпуску и выпуск рекламной продукции. Рекламное агентство в своей работе использует систему антиплагиата и руководствуется текущим законодательством. Агентство занимается изготовлением щитов, баннеров, рекламных буклетов и продвижением в социальных сетях. Текстовая и графическая информация может разрабатываться как дизайнерами и копирайтерами агентства, так и приниматься от заказчика. Сроки и стоимость заказа согласовываются на этапе заключения договора, но могут меняться в процессе выполнения заказа. В случае изменения условий составляется дополнительное соглашение к договору. Продукция проходит контроль качества.

# Ресторан

Основные направления деятельности ресторана: производство кулинарной продукции и ее реализация, организация обслуживания, реализация покупных товаров. В процессе производства кулинарные изделия порционируют, оформляют и отпускают потребителю. В процессе обслуживания осуществляются сервировка столов, уборка помещения, подготовка персонала, размещение и встреча гостей, оформление заказов, передача заказов на производство, расчет с клиентами. Реализация покупных товаров подразумевает продажу сувенирной продукции. Учет заказов, а также расходования продуктов по заказам ведется вручную.

# Частное охранное предприятие

Основные направления деятельности предприятия: физическая охрана объектов, консультационные услуги, осуществление работ по проектированию, монтажу технических средств охраны. Для выполнения монтажных работ необходимо обеспечить наличие необходимых материалов и оборудования на складе предприятия. Специализированное оборудование, установленное у заказчика, передается заказчику на ответственное хранение. Остатки материалов, не использованные при проведении монтажных работ, должны быть возвращены на склад предприятия. Для обеспечения равномерной загрузки работников в нескольких монтажных бригадах координируется их деятельность. Расчет заработной платы монтажных бригад на предприятии выполняется по сдельным расценкам. Договор на услуги пультовой охраны предусматривает периодическую оплату услуг. При этом оказание услуги может быть временно приостановлено по просьбе заказчика или по решению предприятия в случае наличия у заказчика задолженности.

# Диагностический центр

Основные направления деятельности диагностического центра: оказание медицинских услуг, забор анализов. При обращении в центр пациента регистратор заводит карту на основании предоставленных личных данных. Запись на прием осуществляется по телефону или при личном обращении пациента в регистратуру. Врач формирует программу лечения вручную и назначает необходимые анализы. Все данные о пациентах врачи фиксируют в журналах в печатном виде. Доставка анализов в лабораторию осуществляется с помощью курьера. Результаты анализов вносятся медсестрой в базу данных.

# Библиотека

Работа библиотеки основана на библиотечном фонде, а также бюджете и финансах. Основные процессы: получение информации от поставщиков по изданиям, формирование заявок на пополнение библиотечного фонда, получение новых изданий, регистрация новых изданий, обслуживание абонентов. План закупок изданий составляется вручную с учетом потребностей читателей, новых тенденций и т. д. При первичном посещении библиотеки регистратор создает карточку читателя, выдает читательский абонемент, который действителен в течение года при условии, что читатель посещает библиотеку с периодичностью не менее одного раза в три месяца. В случае если читатель не посещает библиотеку, абонемент аннулируется. Записи о выданных книгах ведутся вручную.

# Кафедра в университете

Основными задачами кафедры являются ведение учета контингента студентов, разработка учебных планов, расчет нагрузки, предоставление мест для прохождения практики, выпуск студентов. Каждой группе назначается куратор, который работает со студентами, фиксирует движения контингента, общается с родителями. Преподаватели работают по составленному расписанию, у каждого преподавателя есть часы консультаций. Нагрузка рассчитывается согласно определенным нормативам. Нагрузка может быть скорректирована и планируется на основании учебных планов кафедры.

# Аптека

Основным направлением деятельности аптеки является реализация медикаментов. Заведующий аптекой осуществляет руководство деятельностью персонала. Фармацевт изготавливает лекарства по мере необходимости для отделений и по рецептам врачей, а также подготавливает и оформляет лекарства перед их отпуском. Товаровед контролирует запасы медикаментов, медицинских средств. Обслуживающий персонал аптеки выполняет различную работу (мытье и обработку посуды, уборку помещений и др.). Кассир осуществляет прием денежных средств. Медицинский консультант знакомит клиентов с лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения, осуществляет распределение медикаментов по местам хранения, оформляет витрины.

# Авиакомпания

Основная деятельность авиакомпании заключается в перевозке пассажиров. Авиакомпания перевозит пассажиров по двум авиамаршрутам. Несколько раз в год разные экспедиции обращаются в представительство компании, чтобы им помогли перебросить грузы и людей в труднодоступные районы. В летние месяцы, когда много туристов, авиакомпания стремится обслуживать только экскурсионные маршруты (как наиболее выгодные). Вместе с этим руководство компании стремится не потерять ни одного заказа. Планирование перелетов авиакомпании осуществляется вручную. При планировании необходимо учитывать объемы перевозок, доходы от выполненных рейсов, доходы от продаж.

# Компания по ремонту зданий и помещений

Компания ведет свою деятельность исключительно в черте города. Планирование всех видов работ производится на объектах. Техническое обслуживание планируется в офисе, на основании списка курируемых объектов и сведений о них (дата постановки на учет, общая стоимость объекта, количество нештатных ситуаций, дата очередного профилактического осмотра и т. д.). Основной проблемой является несвоевременный ремонт с нарушением запланированных сроков, что обусловлено двумя основными причинами: воздействие на подшефный объект сторонних факторов (отключение воды, отключение электричества, пожар, протечки и т. д.) и отсутствие свободных специалистов для проведения плановых работ. Существует потребность в формировании плана-графика, на основании которого специалисты отправлялись бы на объекты. Сложность в организации работы специалистов состоит в том, что все работы в основном выполняются последовательно. Компания проводит закупку материалов согласно плану закупок. План закупок материалов составляется со слов прорабов, что приводит к его несвоевременному формированию. Многие клиенты высказывают пожелания при планировании и отделке квартир, пожелания нигде не фиксируются.

# Строительная компания

Строительная компания является коммерческой организацией, действующей на основании законодательства РФ и устава компании. Основной целью организации является получение прибыли в интересах акционеров Общества. Предметом деятельности общества является насыщение потребительского рынка товарами и услугами. Общество в установленном законом порядке осуществляет следующие виды деятельности:

* + изготовление и реализация строительных деталей и конструкций;
  + строительство, капитальный ремонт и реконструкция объектов жилищного фонда и промышленных зданий и сооружений;
  + производство товаров народного потребления.

Общество вправе заниматься и другими видами деятельности, не запрещенными законом. Отдельными видами деятельности, перечень которых определятся законом, общество может заниматься только на основании специального разрешения (лицензии). Право общества осуществлять деятельность, на занятие которой необходимо получение лицензии, возникает с момента получения такой лицензии или в указанный в ней срок и прекращается по истечении срока ее действия, если иное не установлено законом или иными правовыми актами.

# Отдел учета происшествий на предприятии

Отдел функционирует в соответствии с трудовым кодексом РФ, а также инструкциями по техники безопасности (ТБ), принятыми на предприятии. В обязанности сотрудников отдела входит регистрация происшествий, оценка степени вины предприятия и сотрудников предприятия, взаимодействие с профсоюзами и медицинскими учреждениями, а также организация и проведение периодической аттестации всех сотрудников предприятия на знание инструкций ТБ. В настоящее время весь учет выполняется с использованием бумажных журналов или отдельных текстовых документов, что значительно замедляет как процесс обработки несчастных случаев, так и процессы аттестации и предупреждения возникновения нештатных ситуаций за счет прогнозирования возможных ЧП. Аттестация сотрудников также проходит с использованием либо печатных материалов, либо PDF-документов c текстами инструкций. Таким образом, в отделе имеется две проблемы: раздутый штат сотрудников и низкая производительность.

# Магазин музыкальных инструментов

Основной задачей магазина является поставка клиентам музыкальных инструментов в соответствии с их требованиями. Поскольку большая часть инструментов поставляется из-за рубежа, магазин действует в соответствии с несколькими документами: закон о защите прав потребителя, закон о торговой деятельности, закон о таможенном регулировании. Продавцы-консультанты собирают заявки и уточняют у клиентов их требования, желаемый срок поставки и стоимость товара. Сотрудники отдела закупок осуществляют контакты с фирмами производителями (заказывают товар), с транспортными компаниями и таможенной службой РФ. Таким образом, отдел закупок полностью управляет всем процессом перемещения товара от производителя до склада компании. Сотрудники склада принимают товар, регистрируют его наличие и договариваются с клиентами о его доставке до конечной точки. Всеми финансовыми вопросами занимается финансовый департамент.

# Магазин музыкальных записей

Магазин реализует музыкальные записи на носителях нескольких типов: виниловые диски, аудио-CD, аудио-DVD и так далее. Закупка носителей с аудио-записями осуществляется напрямую у звукозаписывающих компаний и компаний-дистрибьютеров. Поскольку большая часть аудио-записей поставляется из-за рубежа, магазин действует в соответствии с несколькими документами: закон о защите прав потребителя, закон о торговой деятельности, закон о таможенном регулировании. Кроме реализации уже готовой продукции, магазин предоставляет услуги поиска редких записей, улучшения качества записей заказчика и оформления их на указанном носителе, что попадает по закон об авторском праве. Сбор редких аудио-записей осуществляется с использованием специалистов, хорошо знающих антикварные магазины и музыкальные клубы разных стран. Как правило, каждый специалист отвечает за одну или две страны, в зависимости от размера страны или количество музыкальных клубов в ней. Формированием носителей с заказанными записями занимается производственный отдел магазина. Всеми финансовыми вопросами занимается бухгалтерия магазина.

# Отделение банка для физических лиц

Офис обслуживания физических лиц представляет собой подразделение банка и работает в соответствии с законом о банковской деятельности, законом о защите прав потребителя, местными нормативными актами осуществления валютных операций и внутренними документами (тарифы на обслуживание счетов, пластиковых карт, операций с наличностью и т. д.). Основной задачей отделения банка является прием/выдача наличных денежных средств, открытие и управление счетами клиентов, выдача пластиковых карт. При посещении отделения клиентом, консультант, в ходе опроса, определяет тип операции, необходимой клиенту и заносит его в электронную очередь. Следует учесть, что поскольку работники отделения специализируются на выполнении узкого круга задач, в итоге формируется несколько очередей (например, очередь на выполнение операций по вкладам, очередь на выполнение операций с пластиковыми картами, очередь для внесения платежей, очередь на консультацию и т. д.). В процессе перемещения по очереди, клиенту назначается работник банка. Далее в рамках общения с клиентом работник банка выполняет необходимые операции и либо закрывает процесс обслуживания клиента, либо передает его в очередь другого узкого специалиста. На выходе у клиента запрашивается оценка посещения данного отделения, которая не является обязательной (то есть клиент может отказаться).

# Агентство переводов

Основной задачей агентства является координация деятельности большого числа переводчиков и организация взаимодействия клиентов и переводчиков. В связи с этим агентство в своей деятельности руководствуется законом о защите прав потребителей, требованиями к квалификации переводчиков (IELTS, TOEFL, TestDaF, HSK и т. д.), внутренними тарифами.

При обращении клиента в агентство менеджер выясняет направление перевода, объем работ, тематику текста, требования к качеству и срокам. Если размер документа меньше некоторого значения и/или клиент заявляет о чрезвычайной срочности, то документ сразу же отправляется одному из переводчиков, который располагается в офисе.

Если объем документа большой или срочность не заявлена, то менеджер начинает поиск переводчика, который согласится на выполнение задания. Как только переводчик найден, выполняется постановка задания на перевод и оговариваются стоимость и сроки выполнения заказа. Далее переводчик выполняет заказ и высылает результат менеджеру для предварительной оценки. Менеджер связывается с клиентом и запрашивает половину стоимости перевода, после чего отправляет ссылку на документ для просмотра. Если клиент соглашается с качеством перевода, то он оплачивает вторую половину суммы. Если качество не удовлетворяет, то клиент высказывает свои замечания и документ отправляется этому же переводчику на переработку. Цикл проверки повторяется.

# Кофейня

Основной задачей организации является производство и продажа напитков. В связи с этим организация в своей деятельности руководствуется законом о защите прав потребителей, санитарно-эпидемиологическими нормами, внутренними тарифами и законом о торговле.

Клиент приходит в кофейню и встречает менеджера, который запрашивает у клиента желаемый тип обслуживания: в кофейне или на вынос. Если клиенту необходим напиток на вынос, то менеджер направляет его к специальной стойке, где бариста готовит кофе/чай в экспресс-режиме сразу же по заказу клиента и выдает его в бумажном стаканчике. Если клиент запрашивает обслуживание в кофейне, то менеджер проверяет наличие свободных мест, после чего допускает или отказывает в допуске клиенту.

В случае наличия свободных мест менеджер указывает клиенту номер столика и передает для обслуживания официанту. Официант, в результате опроса, формирует заказ и передает его бариста, а также на кухню. Бариста проверяет наличие всех ингредиентов и консультируется с поваром о сроках изготовления сопутствующих блюд. Оценив необходимое время, бариста устанавливает таймер-напоминание для изготовления заказа в срок. Повар, получая заказ оценивает время изготовления и сообщает результат бариста, после чего приступает к изготовлению заказа. Как только заказ полностью готов, официант доставляет его клиенту.

Далее клиент либо запрашивает у официанта счет и оплачивает его, либо формирует новый заказ.

# Мастерская по ремонту техники

Основной задачей мастерской является проведение ремонтно-восстановительных операций для бытовой техники. В связи с этим агентство в своей деятельности руководствуется законом о защите прав потребителей, сертификатами от компаний- производителей техники, подтверждающими право на ремонт, внутренними тарифами на осуществление ремонта.

Взаимодействие мастерской с клиентом начинается с обращения клиента к менеджеру. Менеджер выясняет тип устройства, вид неисправности, срочность, оценивает внешний вид и регистрирует результаты в квитанции. Затем предлагает клиенту ознакомиться и подписать согласие с текстом квитанции. По требованию клиента, ему могут выделить устройство на замену, при наличии таковых.

Мастер, получая устройство, читает текст и приступает к диагностике. По результатам диагностики формируется список неисправных узлов и предварительная стоимость ремонта. Менеджер связывается с клиентом и озвучивает стоимость ремонта. Если клиент не согласен, то устройство возвращается к менеджеру для возврата клиенту. При согласии клиента мастер связывается со складом и выясняет наличие деталей. В случае отсутствия деталей мастер формирует запрос на закупку и ожидает их поставки. При наличии всех деталей мастер осуществляет ремонт, затем выполняет послеремонтную диагностику и возвращает устройство менеджеру.

# Стоматологическая клиника

Клиника оказывает медицинские услуги: лечение и протезирование зубов. Клиент подает заявку на посещение стоматолога в регистратуру. Поступившая заявка записывается в журнал. Журнал ведется в бумажном виде. Во время оформления заявки с клиентом оговариваются условия дальнейшего обследования, время приема и стоимость услуг. После того как условия согласованы, данные клиента заносятся в базу данных и заключается договор. Во время посещения клиенту оформляется медицинская карта, в которую записываются личные данные. В этой карте фиксируются все дальнейшие приемы. После того как клиенту оказаны услуги, лечащий врач заносит информацию об оказанных услугах в медицинскую карту и выдает ее клиенту. На основании записи в медицинской карте бухгалтер в соответствии с прайслистом выписывает квитанцию, по которой клиент должен будет оплатить услуги в кассе.

# Туристическое агентство

Клиент может выбрать тур на веб-сайте агентства. Описание бизнес-процессов туристического агентства. Клиент является потенциальным покупателем туристического продукта, взаимодействует с информационной системой через интернет. Турагент реализует клиенту сформированный туроператором тур на тех условиях, которые предлагаются туроператором. Туроператор осуществляет деятельность по формированию, продвижению и реализации туристического продукта. Формирование туристического продукта складывается из бронирования и оплаты отеля, заказа авиарейса, обеспечения услуг по предоставлению транспорта, экскурсионных услуг и т. д. Кроме того, туроператор определяет цены на сформированный им тур и политику скидок. Информационная система предоставляет каталог всех туров. Каталог содержит полную информацию о туре (страна, дата вылета и прилета, количество дней пребывания, стоимость). Клиент может забронировать только тот тур, который присутствует в каталоге, а также оставить пожелания на сайте. Туроператор имеет возможность добавить новый тур в каталог. Турагент оформляет все необходимые документы с клиентом (составляет договор).

# РЖД

Основная деятельность РЖД заключается в перевозке пассажиров. РЖД перевозит пассажиров по двум маршрутам. Несколько раз в год разные экспедиции обращаются в представительство компании, чтобы им помогли перебросить грузы и людей в труднодоступные районы. В летние месяцы, когда много туристов, РЖД стремится обслуживать только экскурсионные маршруты (как наиболее выгодные). Вместе с этим руководство компании стремится не потерять ни одного заказа. Планирование перевозок РЖД осуществляется вручную. При планировании необходимо учитывать объемы перевозок, доходы от выполненных маршрутов, доходы от продаж. Необходимо спроектировать бизнес-процессы заданной предметной области.

# Цветочный магазин

Основные процессы, на которых основывается деятельность магазина: сбор букетов, продажа и заказ букетов, финансовый учет. Администратор непосредственно работает с клиентами (принимает заявки, анализирует отзывы и пожелания), составляет график смен флористов. График смен формируется вручную без учета пожеланий обслуживающего персонала. Закупка цветов осуществляется менеджером по закупкам у выбранных поставщиков, предварительно составляется список необходимых позиций. В случае если позиция не соответствует требованиям магазина, менеджер по закупкам может вернуть товар, если такое условие предусмотрено договором с поставщиком. Запись клиентов осуществляется вручную, что вызывает определенные неудобства (могут возникать ошибки, дублирование записей).