**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, прикладная информатика в экономике

институт/ факультет/ подразделение

Кафедра информационных экономических систем

кафедра/ цикловая комиссия

**ОТЧЕТ ПО ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ № 1**

Описание концепции продукта на базе постановки задачи

тема

Вариант №17

Преподаватель И. В. Василенко

подпись, дата ФИО

Обучающийся БПЭ23-01, 23140119 М.М.Семенюк

подпись, дата ФИО

Красноярск 2025

**Описание проблемной ситуации в терминах теории систем**

**Задание**:

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Претензионная работа», отвечающей за защиту прав предприятия от недобросовестных поставщиков.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Полная и своевременная защита имущественных прав предприятия в случае поставки поставщиками некондиционных материалов.
2. **Основные задачи**, которое решает отдел. Регистрация жалоб бизнес-единиц предприятия на поставку некондиционных материалов поставщиками. Выставление претензий поставщикам и переговоры об урегулировании. Взыскание ущерба по претензиям.
3. **Описание предметной области**.

В случае обнаружения поставки некондиционного материала поставщиками бизнес-единицы предприятия оформляют акт несоответствия, в котором указывают некондиционный материал, по какому договору он был поставлен и какова величина ущерба, а затем передают его в бизнес-единицу «Претензионная работа». Менеджеры бизнес-единицы «Претензионная работа» формируют официальную претензию к поставщику. Затем они ведут переговоры об урегулировании ущерба. Если предприятие-виновник принимает решение согласиться, в этом случае выписывается платежное поручение на перечисление денег по претензии. В противном случае не реагируют, либо пишут письмо-отказ в претензии. Поступившее возмещение либо отказ в нем фиксируется менеджерами бизнес-единицы «Претензионная работа». По результатам претензионной работы менеджером проводится анализ степени возмещения предъявленного ущерба.

1. **Рекомендуемые таблицы** – Поставщики, Бизнес-единицы, Договоры, Материалы, Претензии, Документы на возмещение (включая отказы).

Описание улучшаемой системы в терминах теории систем и прикладного системного анализа.

* **Система:**

Бизнес-единица «Претензионная работа», отвечающая за защиту прав предприятия от недобросовестных поставщиков.

* **Взаимодействующие системы:**

Поставщики материалов

Менеджеры бизнес-единицы

Предприятие

* **Компоненты (элементы, подсистемы) системы** *– любая система определяется через её состав. Эти компоненты и связи между ними создают свойства системы, её сущностные характеристики. Элементы и подсистемы, которые создают структуру и функциональность системы:*

Функциональные подсистемы:

* Подсистема регистрации жалоб
* Подсистема учета взыскания ущерба
* Подсистема выставления претензий
* Подсистема контроля качества
* **Процесс** - *динамическое изменение системы в течение времени, направленное на удовлетворение основных целей ресторана.*
* **Состояние –** *положение системы относительно других её положений.*

- Список и состояние материалов

- Список и статус поставщиков

- Список всех претензий и возмещений

Системный эффект:

**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 |
| Поставщик услуг | Отправление некачественного материала | Подсистема мониторинга поставок |
| Подсистема мониторинга поставок | Передача некачественного материала на оценку ущерба | Подсистема контроля качества |
| Подсистема контроля качества | Оценка ущерба | Подсистема регистрации жалоб |
| Подсистема регистрации жалоб | Создание жалобы на поставщика | Подсистема выставления претензий |
| Подсистема выставления претензий | Передача жалобы | Поставщик услуг |
| Поставщик услуг | Выплата неустойки | Предприятие |
| Поставщик услуг | Отказ от выплаты | Предприятие |
| Предприятие | Прекращение сотрудничества | Поставщик услуг |
| Менеджеры бизнес-единицы | Анализ степени возмещения ущерба | Предприятие |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель | Желаемое состояние |
| Список и состояние материалов | Полная информация о материалах и его состоянии включая возможный ущерб |
| Список и статус поставщиков | Учет всех поставщиков и оценка доверия к ним. |
| Список всех претензий и возмещений | Полная информация о всех выплаченных неустойках или же отказов от их выплат |

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

В системы:

Деятельность менеджеров бизнес-единицы

Вне системы:

* Деятельность поставщиков услуг.
* Деятельность подсистем.

Главная проблема владельца системы:

Владелец стремится защитить прибыль предприятия от возможного ущерба.

Список стейкхолдеров:

* Менеджеры
* Поставщики
* Внутренние службы предприятия
* Контролирующие органы

Языки конфигуратора:

* Язык финансов (оплата услуг, отчетность)
* Язык управления (мониторинг активности и эффективности бизнеса)
* Язык внутренней отчетности