

## **Лабораторная работа №6 «Структурная модель бизнес-процесса»**

**Цель работы:** Получить практические навыки в выделении и описании компонент бизнес-процесса, в построении структурной модели процесса и процессной организационной структуры управления.

### **1. Выбор задания.**

#### **Вариант 7. Организация выставки-ярмарки**

Процессы организации выставок-ярмарок осуществляются деловым центром «Технопарк» в соответствии с годовым планом выставочно-ярмарочных мероприятий. За каждой выставкой закрепляется директор выставки.

Начало работ по подготовке выставки начинается за 6 – 7 месяцев до начала ее проведения. Основанием является распоряжение о проведении выставки. Согласно распоряжению утверждается состав организационного комитета выставки. Подготовительный этап начинается с разработки оргкомитетом концепции, описывающей цели, задачи и направления (разделы) выставки. В соответствии с концепцией разрабатывается деловая и научная программа выставки (проведение семинаров, конференций, крупных презентаций, круглых столов).

Затем формируется клиентская база потенциальных участников (экспонентов, участников научной и деловой программы) с использованием информационной системы. Исходной информацией являются данные о предприятиях, представленных на рынке, соответствующем тематике выставки (данные могут храниться в базах данных). Директор выставки составляет информационные письма - приглашения на участие в выставке. Информационный отдел рассылает письма потенциальным участникам выставки, осуществляет прием поступивших заявок на участие в выставке, их учет и ведение списка участников. Заявка – Договор на участие в выставке-ярмарке – содержит информацию об услугах, предоставляемых Технопарком, об условиях обслуживания и стоимости услуг. При оформлении заявки бухгалтерией выписывается и отправляется счет на оплату участия в выставке. После оплаты счета в списке участников ставится отметка об оплате.

С учетом поступивших заявок на участие в выставке, а также на основе концепции, деловой и научной программы оргкомитет составляет сводную программу мероприятий выставки-ярмарки и план экспозиции. Кроме того, он разрабатывает положение о конкурсе и формирует конкурсную комиссию. Конкурс проводится среди участников выставки-ярмарки в ходе ее проведения.

На заключительной стадии подготовительного этапа административно-хозяйственный отдел осуществляет подготовку выставочного павильона (оформление выставочного зала, информационного стенда и др.), размещение участников, подготовку мест проживания и питания иногородних участников, обеспечение транспортом.

Параллельно отдел рекламы изготавливает рекламно-информационную продукцию (каталог выставки, листовки, афиши, пригласительные билеты, значки и т.д.), совместно с информационным отделом осуществляет расклейку афиш, распространение листовок, рассылку приглашений, размещение рекламы в СМИ.

Этап проведения выставки включает: сопровождение выставки; проведение деловой и научной программы; проведение конкурсов. Сопровождение выставки выполняется, в основном, силами административно-хозяйственного отдела и включает организацию работы гардероба, буфета, Информбюро, радиорубки, обеспечение транспортом. Мероприятия деловой и научной программы (семинары, конференции, круглые столы) проводятся оргкомитетом выставки или сторонней организацией. Проведение конкурсов осуществляется конкурсной комиссией и включает в себя: сбор информации об экспонатах, принимающих участие в конкурсе; проведение заседаний комиссии, на которых производится оценка экспонатов, выбор победителей конкурса и распределение мест между победителями; вручение медалей, дипломов и удостоверений лауреатам конкурса.

На заключительном этапе осуществляется подведение итогов выставки-ярмарки. Оргкомитет выставки подготавливает материалы – список участников выставки, список представленных товаров и услуг, информацию о заключенных в ходе проведения выставки контрактах между участниками и посетителями (как, в количественном, так и в денежном выражении), список лауреатов конкурса и т.д. Информация анализируется директором выставки и членами оргкомитета, формулируются выводы и рекомендации и определяется содержание отчета. Написание отчета и его обсуждение на заседании совета Технопарка завершает процесс организации выставки-ярмарки.

## **2. Общая характеристика процесса.**

- Организация деловой центр «Технопарк»
- Данный процесс является процессом управления
- Данный процесс скорее является процессом совершенствования (направленным на разработку новых бизнес-процессов) и предназначен для организации выставки-ярмарки

## **3. Характеристика компонент процесса.**

- Результатом процесса является успешно проведенная выставка-ярмарка с участием клиентов, обеспечивающая участникам максимальную пользу и выгоду, а также развитие бизнеса для компании.
- Потребители процесса - участники выставки-ярмарки, которые могут быть как внешними потребителями (клиентами, заказчиками), так и внутренними потребителями (другими подразделениями или процессами в той же компании).
- Инициировать процесс может начальство компании, руководитель отдела продаж, менеджер по работе с клиентами или другой заинтересованный стейкхолдер.
- Выставки-ярмарки, как правило, проводятся несколько раз в год в зависимости от потребностей компании.
- Входами процесса могут быть информационные письма и приглашения на участие в выставке, описание концепции выставки, список участников и их требования, а также необходимые материалы для подготовки и проведения выставки-ярмарки.
- Поставщиками процесса могут быть другие отделы компании, которые предоставляют ресурсы для проведения выставки-ярмарки, например, IT-отдел, финансовый отдел или отдел логистики.
- Ключевыми показателями результативности процесса могут быть: количество участников выставки-ярмарки, количество продаж, выполнение бюджета, уровень удовлетворенности клиентов, количество новых контактов, полученных на выставке.

4. Функциональная декомпозиция бизнес-процесса.

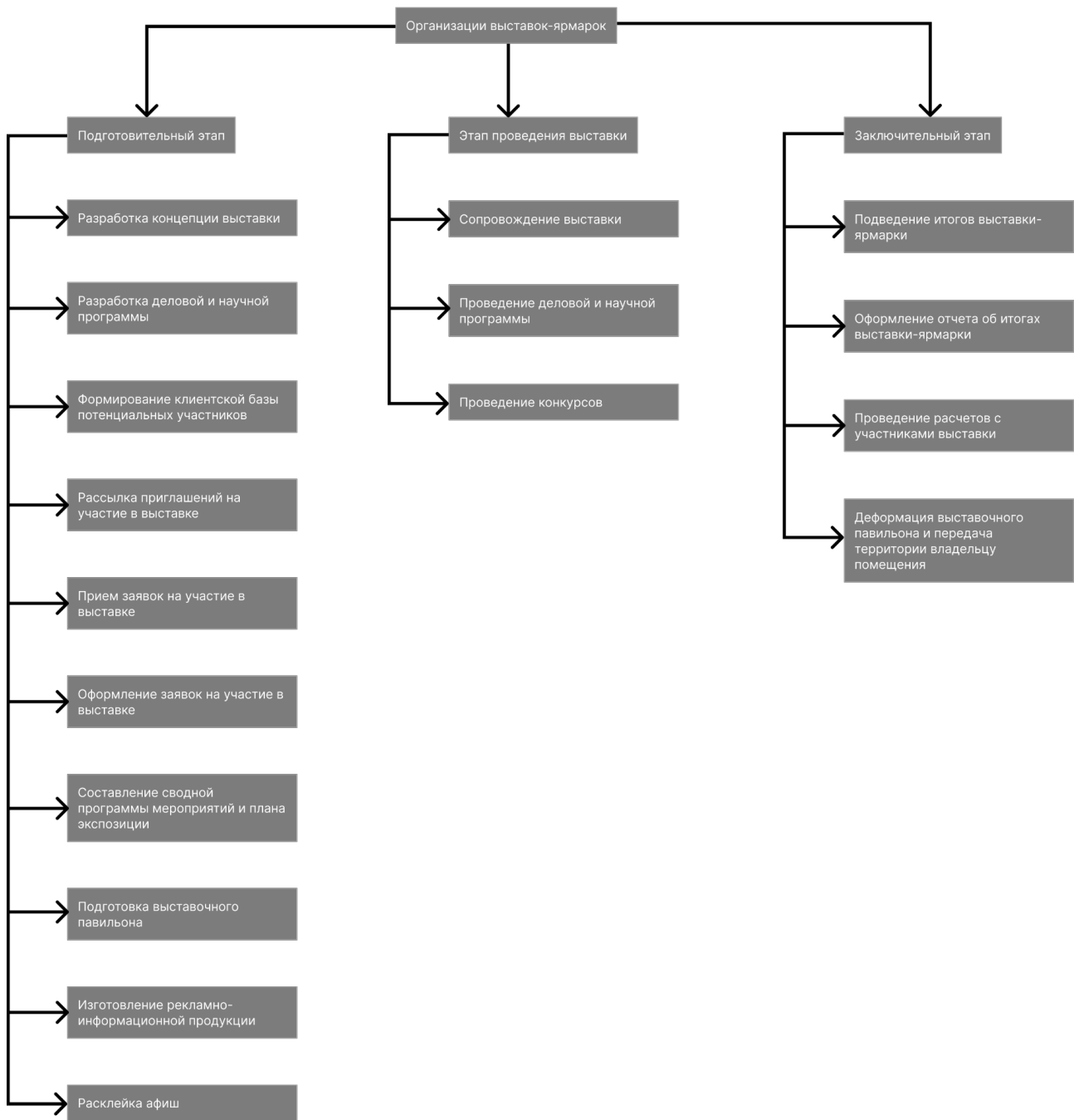


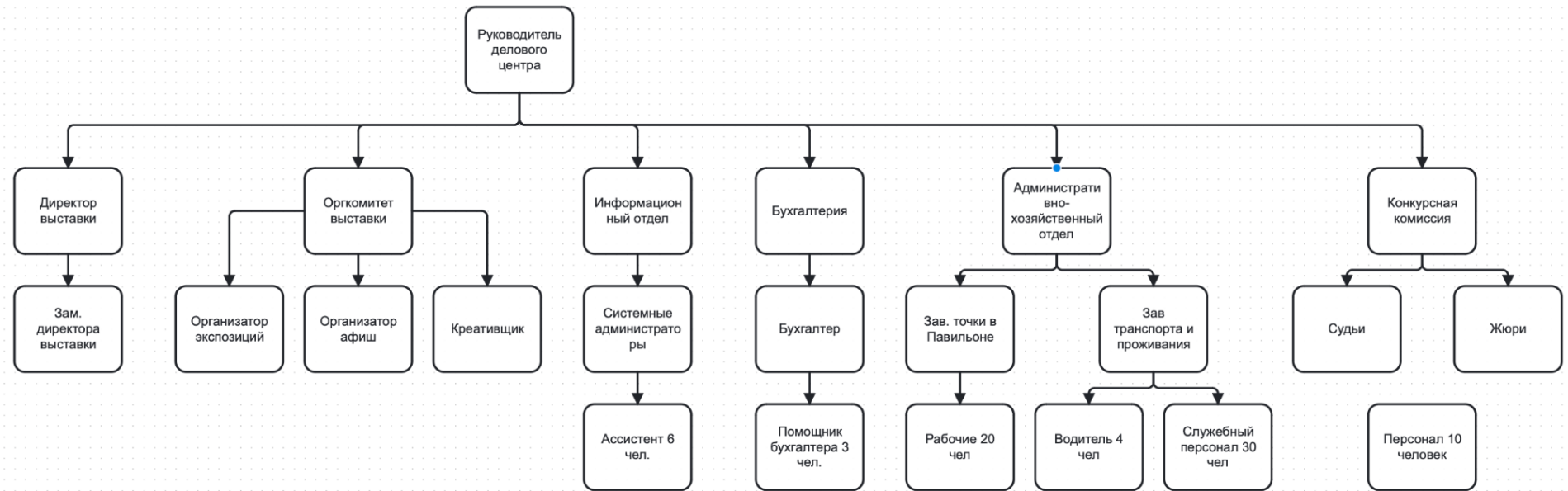
Рисунок 1 — Иерархия функций процесса

## 5. Выделение структурных элементов функций.

<b>Функция</b>	<b>Вход</b>	<b>Исполнитель</b>	<b>Оборудование, инструменты</b>	<b>Управляющая информация</b>	<b>Выход</b>
Подготовительный этап	информация о тематике выставки, клиентская база предприятий, средства на проведение выставки	организаторы выставки, информационный отдел, директор выставки, рабочие по оформлению выставочного зала	информационная система для сбора данных, выставочный павильон, транспортное оборудование, дизайнерские материалы для оформления выставочного зала	технические документы на производство выставочного оборудования, политика обработки персональных данных	концепция выставки, деловая и научная программа, список участников, сводная программа мероприятий и план экспозиции, рекламно-информационная продукция, расклейка афиш
Этап проведения выставки	готовые к выставке экспонаты, информация о конкурсах, список участников	оргкомитет выставки, конкурсная комиссия, рабочие по обеспечению работы гардероба, буфета и информационного бюро	оборудование для проведения семинаров и конференций, техническое оборудование для работы гардероба, буфета и информационного бюро	программы мероприятий, правила проведения конкурсов	проведенные мероприятия, выбранные победители конкурсов, вручение призов, дипломов и медалей лауреатам конкурсов
Заключительный этап	финансовые документы участников выставки, список представленных товаров и услуг, заключенные контракты	финансовый отдел, организаторы выставки, рабочие по демонтажу экспозиций и оборудования	компьютеры для подготовки отчета об итогах выставки, транспортное оборудование для демонтажа экспозиций и оборудования	правила проведения расчетов с участниками, технические документы на демонтаж оборудования	отчет об итогах выставки, принятые решения о дальнейшем развитии выставки, расчеты с участниками, демонтаж выставочного

					оборудования, передача территории владельцу помещения
--	--	--	--	--	---

## 6. Описание функциональной организационной структуры



Каждое подразделение выполняет свои задачи в рамках процесса организации выставок-ярмарок:

1. Руководитель делового центра - утверждает годовой план выставочно-ярмарочных мероприятий, определяет общую стратегию компании.
2. Директор выставки - ответственен за проведение конкретной выставки, формирует оргкомитет, разрабатывает концепцию и программу мероприятий.
3. Оргкомитет выставки - занимается подготовкой сводной программы мероприятий выставки-ярмарки и плана экспозиции, разрабатывает положение о конкурсе и формирует конкурсную комиссию.
4. Информационный отдел - занимается формированием клиентской базы потенциальных участников, рассылкой информационных писем и приемом заявок на участие в выставке.
5. Бухгалтерия - выписывает счета на оплату участия в выставке и осуществляет учет и ведение списка участников.
6. Административно-хозяйственный отдел - осуществляет подготовку выставочного павильона, размещение участников, подготовку мест проживания и питания иногородних участников, обеспечивает транспортом.
7. Конкурсная комиссия - проводит конкурсы и вручает награды лауреатам.



## 7. Построение матрицы ответственности

Деятельность	Директор по выставкам	Оргкомитет выставки	Информационный отдел	Бухгалтерия	Административно-хозяйственный
Разработка концепции	A	R	C	C	-
Формирование клиентской базы	A	R	C	C	-
Рассылка приглашений	-	-	R	C	-
Прием заявок	-	-	R	-	-
Выписка счетов	C	-	-	R	-
Подготовка выставочного павильона	-	-	-	-	R
Обеспечение сопровождения выставки	-	-	-	-	R