

Варианты для выполнения практических работ

Вариант № 1.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Снабжение», отвечающей за выявление потребности в материалах.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в обеспечении полного и своевременного выявления потребностей других бизнес-единиц в предметах снабжения (материалах).
2. **Основные задачи** бизнес-единицы. Сбор заявок на материалы, обобщение потребности и размещение заказов на снабжение, контроль полноты и своевременности выполнения заявок.
3. **Описание предметной области.**

Бизнес-единицы предприятия планируют потребность в материалах. Эти потребности оформляются в виде документа «Заявка» :

Заявка на материалы от бизнес-единицы «Гараж»

Материал	Количество	Дата поставки
Бензин	250 т	01.10.2005
Электропровод	1500 м	01.11.2005

Далее заявки объединяются в общую базу, на основе которой составляется общий план потребности. На основании плана бизнес-единица «Закупки» производит фактические закупки материалов у поставщиков. Информация о фактически поступивших на склад материалах заносится в базу. На основании плана потребности и информации о фактических поставках сотрудники бизнес-единицы «Снабжение» контролируют исполнение плана, сигнализируя в случае срыва плана поставок.

4. **Рекомендуемые таблицы:** Заявки на материалы, Фактические поставки, Бизнес-единицы, Материалы

Вариант № 2.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Закупки», отвечающей за закупки материалов для удовлетворения потребностей других бизнес-единиц предприятия.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в обеспечении полной и своевременной поставки материалов для удовлетворения потребностей других бизнес-единиц в предметах снабжения (материалах).
2. **Основные задачи**, которые решает подразделение- составление договора с внешним поставщиком и спецификации (список поставляемых материалов) к нему, учет фактического поступления материалов по договорам и отслеживание выполнения и срывов поставок.
3. **Описание предметной области.**

Договор представляет собой два документа. Это сам договор, имеющий примерную структуру:

Номер договора	Организация, с которой заключен договор	Дата завершения договора
2431	СибТехМаш	30.11.2005

и спецификация к договору, имеющая примерную структуру:

Спецификация к договору 2431

Материал	Количество	Дата поставки
Бензин	250 т	01.10.2005
Электропровод	1500 м	01.11.2005

Сотрудник бизнес-единицы «Снабжение» должен обеспечить регистрацию договоров с спецификациями, а также документов о фактической поставке материалов от поставщиков. На основании сопоставления договорных спецификаций и фактических поставок он должен отмечать, что выполнено по поставкам, а что сорвано.

4. **Рекомендуемые таблицы:** Договоры, Спецификации, Фактические поставки, Бизнес-единицы, Материалы.

Вариант № 3.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Сервис», отвечающей за работоспособность оборудования прочих бизнес-единиц.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в обеспечении работоспособности оборудования других бизнес-единиц предприятия.
2. **Основные задачи**, которые решает подразделение. Сбор заявок о неисправностях, осмотр и диагностика оборудования, планирование ремонтов оборудования, выполнение ремонтов оборудования по заявкам или результатам осмотра и контроль выполнения плана ремонтных мероприятий.
3. **Описание предметной области.**

На предприятии имеется большое количество оборудования, которое должно находиться в работоспособном состоянии. Диспетчер бизнес-единицы «Сервис» осуществляет сбор заявок о неисправностях у других бизнес-единиц. Кроме того, бизнес-единица «Сервис» силами ремонтных бригад производит осмотр и диагностику оборудования. Выявленные на основании осмотра или поступившей заявки неисправности заносятся в журнал неполадок. На основании журнала неполадок формируется план ремонтных работ. По результатам выполнения ремонтных работ ремонтной бригадой в журнал заносится фактическая дата ремонта. Диспетчер контролирует устранение неполадок.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Оборудование, Бизнес-единицы, Бригады, Журнал неисправностей, План ремонтов.

Вариант № 4.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Диагностика», отвечающей за своевременное выявление неполадок в технологическом оборудовании.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в обеспечении своевременного выявления дефектов оборудования, до того, как они приведут к отказам и поломкам.
2. **Основные задачи**, которые решает подразделение. Учет фактической наработки оборудования, планирование единиц оборудования, требующих диагностики, контроль фактического выполнения диагностики, учет диагностического оборудования.
3. **Описание предметной области.**

Для каждой единицы технологического оборудования существует норматив, через какое время работы следует производить его диагностику. Каждая единица оборудования имеет паспорт, в котором указывается его фактическая наработка. Бизнес-единица «Диагностика» имеет в своем распоряжении диагностические приборы (измерители вибрации, электрические пробники, переносные дефектоскопы, инфракрасные и ультразвуковые приборы для обнаружения течей в трубопроводах). Диспетчер бизнес-единицы «Диагностика» ведет паспорта единиц оборудования, и при достижении ими нормативной наработки включает в план диагностики. Диагностические бригады производят диагностику с использованием диагностических приборов и заносят ее результат в журнал диагностических мероприятий, указывая, когда какая единица технологического оборудования и при помощи какого диагностического прибора была проверена, а также прикладывают отчет о результатах диагностики. Диспетчер проверяет выполнение плана диагностики. В обязанности диагностических бригад входит учет диагностического оборудования.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Единицы технологического оборудования, Единицы диагностического оборудования, План диагностических мероприятий, Журнал диагностики, Диагностические бригады.

Вариант № 5.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Склад», отвечающей за хранение материалов и их своевременную выдачу другим бизнес-единицам предприятия.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в своевременном и полном обеспечении потребности бизнес-единиц материалами со склада.
2. **Основные задачи.** Прием материалов, их хранение и поставка бизнес-единицам предприятия по требованиям, учет поступления, отгрузки и внутрискладских перемещений материалов в натуральном выражении.
3. **Описание предметной области.**

Материалы поступают на склад и размещаются по местам хранения. Затем, по определенным документам, они могут быть перемещены с места на место или выданы материально – ответственным лицам из числа сотрудников бизнес-единиц предприятия. Учет ведется по принципу «двойной записи» – в журнале перемещений указывается, откуда берется материал и куда помещается. Понятие «Откуда» включает внешних поставщиков и места хранения на складе, а понятие «Куда» – места хранения и бизнес-единицы предприятия, а также списание в убытки. Каждое движение материалов подтверждается документом – на поступление – счет-фактурой, на перемещение или выдачу – накладной. Менеджер склада контролирует остатки материалов каждого вида.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Классификатор материалов, Места хранения, Бизнес-единицы, Контрагенты, Журнал учета движения (прихода/расхода) материалов, Документы на перемещение материалов.

Вариант № 6.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Ресипшен», отвечающей за размещение и выселение жильцов отеля.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в своевременном и в полном соответствии с запросами жильцов их размещение в номерах отеля, а также оперативное выселение.
2. **Основные задачи**, которые решает бизнес-единица. Бронирование номеров, вселение и регистрация жильцов в отель, расчет оплаты за проживание и выставление счетов на оплату, регистрация оплаты проживания, выселение жильцов.
3. **Описание предметной области.**

В распоряжении менеджеров по регистрации жильцов имеется карта номеров (с их описанием – категория, площадь, количество мест, цена за место в сутки), в которой номер отражается либо как свободный, либо как забронированный, либо как занятый (с указанием до какого числа установлена бронь или заселен жилец). При обращении нового жильца менеджер предлагает ему варианты, а если тот выразил согласие – оформляет бронь на номер, или заселение в номер. С этого момента жилец должен быть занесен в список жильцов, а в журнале регистрации должна быть сделана запись о бронировании номера за ним или о заселении, с указанием дат начала и предположительного конца бронирования (проживания). Также должна быть предусмотрена операция перевода регистрации из бронирования в проживание, а также – отказ от бронирования. Менеджер может рассчитать стоимость проживания жильца в номере (на основании журнала регистрации) и сформировать счет для жильца. В счете может быть сделана отметка о фактической оплате. По окончании проживания необходимо зарегистрировать выезд жильца. В случае, если за жильцом остался неоплаченный счет, его нужно включить в отчет по взысканию задолженностей.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Комнаты, Жильцы, Журнал регистрации, Счета.

Вариант № 7.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Заработная плата», отвечающей за расчет и выплату заработной платы сотрудникам предприятия.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в полном и точном учете рабочего времени сотрудников, в своевременном полном расчете заработной платы и обеспечении ее выплаты через бизнес-единицу «Финансы».
2. **Основные задачи**, которые решает бизнес-единица. Учет личного состава работников, учет отработанного времени и закрытых нарядов на работы (условно-переменная информация), определение тарифных ставок и расценок (условно- постоянная информация), расчет начислений и удержаний сотрудникам, формирование расчетных листов и ведомостей на выплату заработной платы сотрудникам.
3. **Описание предметной области.**

На предприятии имеются работники, каждый из которых идентифицируется числом – табельным номером. До конца месяца работнику начисляется два вида зарплат – повременная (на основании табеля рабочего времени) и сдельная (на основании закрытых нарядов на выполнение работ). Основой для расчета является условно-постоянная информация о работнике (куда включается разряд, определяющий стоимость часа рабочего времени), а также условно-переменная информация (табеля и наряды). К концу месяца нормировщики и табельщики предоставляют в бухгалтерию документы об отработанном времени и выполненных работах. Расчетчик «обсчитывает» документы и формирует документы на оплату – «расчетный листок» и «ведомость на выплату заработной платы» для кассы или банка. Затем, на основе документов деньги работнику выдаются через кассу, либо перечисляются в банк (но выплата находится уже за пределами процесса бизнес-единицы «Заработная плата»).

4. **Рекомендуемые таблицы** – Подразделения, Работники, Табеля, Наряды, Тарифные ставки, Ведомость на выплату.

Вариант № 8.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Учет материалов», отвечающей за поддержание в актуальном состоянии информации о наличии на предприятии тех или иных материалов.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в полном и точном учете наличия материалов во всех бизнес-единицах.
2. **Основные задачи**, которые решает бизнес-единица. Регистрация поступления материалов, их движение между подразделениями, отпуска внешним контрагентам и их списание. Ведение справочника материалов (с ценами), учет материально-ответственных работников.

3. Описание предметной области.

Материалы поступают на предприятия и принимаются на баланс подразделений. Затем, по определенным документам, они могут быть перемещены из одного подразделения в другое. Учет ведется по принципу «двойной записи» – в журнале перемещений указывается, откуда берется материал и куда помещается. Понятие «Откуда» включает внешних поставщиков и подразделения, а понятие «Куда» – бизнес-единицы предприятия, внешних получателей, а также списание в убытки. Каждое движение материалов подтверждается документом – на поступление – счет-фактурой, на перемещение – накладной, на выдачу внешнему получателю – исходящей счет-фактурой. Менеджер контролирует остатки материалов каждого вида.

5. **Рекомендуемые таблицы** – Классификатор материалов, Места хранения, Бизнес-единицы, Контрагенты, Журнал учета движения (прихода/расхода) материалов, Документы на перемещение материалов.

Вариант № 9.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Финансы», отвечающей за выполнение и учет финансово-расчетных операций.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в полном и своевременном выполнении и учете финансово-расчетных операций.
2. **Основные задачи**, которые решает бизнес-единица. Учет поступления денежных средств от контрагентов и банков на счет и в кассу предприятия, перемещения средств между счетом и кассой, выплата денежных средств контрагентам и физическим лицам со счета и из кассы.
3. **Описание предметной области.**

Бухгалтер фиксирует поступления денег на счет предприятия по системе «Клиент-банк» через выписки банка. Кассир фиксирует поступления денег в кассу предприятия приходным ордером. В случае необходимости пополнить кассу наличными деньгами со счета проводится расходный ордер, а в случае необходимости сдать наличность в банк – приходный ордер. При необходимости выдать деньги из кассы кассир оформляет расходный ордер. При необходимости произвести оплату со счета бухгалтер формирует платежное поручение в системе «Клиент-банк». Бухгалтер отражает движения денег между счетом, кассой и контрагентами предприятия в журнале поступлений и платежей со ссылкой на платежные документы. Бухгалтер контролирует движение денег по банку и кассе, а также остаток наличных и безналичных средств на счетах.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Приходные и расходные (кассовые) ордера, Платежные поручения (для банка), Журнал поступлений и платежей, Контрагенты, Физические лица.

Вариант № 10.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Управление активами»,

отвечающей за учет активов предприятия.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в полном и своевременном учете основных средств (активов) предприятия и операций с ними.
2. **Основные задачи**, которые решает бизнес-единица. Учет жизненного цикла активов – постановка на баланс, учет амортизации и расчет остаточной стоимости активов, учет восстановления стоимости ОС ремонтами, ликвидация (списание) и продажа активов.
3. **Описание предметной области.**

В случае приобретения актива (здания, сооружения, технологического оборудования) его необходимо поставить на учет, присвоить инвентарный номер и создать карточку ОС, указав срок амортизации и стоимость на момент постановки на учет. Каждое ОС закреплено за конкретным материально ответственным лицом (МОЛ). С течением времени стоимость (остаточная) ОС уменьшается, один раз в год производится перерасчет остаточной стоимости активов с учетом срока службы. Возможны ситуации, когда ОС передается от одного к другому МОЛ. Если ОС передается другому подразделению, то это отмечается в карточке. В случае выполнения ремонтов актива, его стоимость повышается на величину затраченных на ремонт средств. По окончании срока службы ОС производится его списание. Менеджер контролирует срок службы и остаточную стоимость активов.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Карточка ОС (активов), Подразделения, МОЛ, Операции над активами (поступление на баланс, ремонт, амортизация, списание).

Вариант № 11.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Сбыт», отвечающей за выписку счетов потребителям, отгрузку и доставку им продукции предприятия.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в полном и своевременном удовлетворении спроса потребителей на продукцию предприятия.
2. **Основные задачи**, которые решает бизнес-единица. Заключение договоров на поставку готовой продукции, управление складом готовой продукции, отгрузка и доставка готовой продукции в соответствии с договорами.
3. **Описание предметной области.**

По результатам работы с потребителями менеджеры по продажам бизнес-единицы «Сбыт» заключают договора на поставку. Договор включает спецификацию, в которой указывается, сколько какой продукции и к какому сроку должно быть поставлено. Менеджеры склада проверяют наличие продукции на складе. Если есть, то производится отгрузка продукции потребителю. Если части продукции нет – оформляется заявка на производство. Продукция от производства принимается по накладным, отгружается потребителям – по счет-фактурам. Учет ведется в журнале

учета готовой продукции по принципу «двойной записи» – в журнале перемещений указывается, откуда берется продукция и куда помещается. Понятие «Откуда» включает производственные подразделения, а понятие «Куда» – внешних получателей. Менеджер контролирует своевременность и полноту отгрузки продукции по договорам.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Справочник видов продукции, Список контрагентов, Подразделения, Журнал учета готовой продукции, Журнал документов.

Вариант № 12.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «ИТ-услуги. Разработка», отвечающей за разработку программного обеспечения на рынок и под заказ.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в полном и своевременном удовлетворении спроса потребителей в разработке программного обеспечения (ПО). Целевой нишей являются как организации-заказчики (заказное ПО), так и массовый потребитель («коробочное» ПО).
2. **Основные задачи**, которые решает бизнес-единица. Поиск заказчиков и договорная работа по заказному ПО. Анализ рынка, формирование бизнес-идей на разработку «коробочного» ПО и поиск инвесторов под его разработку. Формирование команд разработчиков – привлечение (закрепление) работников за разработками. Реализация проектов разработки, этапы работы оформляются актами на выполнение работ. Передача продукта – «коробочное» ПО – в розничную сеть, заказного ПО – заказчику.
3. **Описание предметной области.**

Бизнес-единица разрабатывает два вида программного обеспечения (ПО) – заказное (для индивидуальных заказчиков) и коробочное (для массового потребителя). В первом случае находится заказчик (предприятия), с ним заключается договор на разработку, который затем выполняется. Коробочный программный продукт разрабатывается следующим образом. Прорабатывается рынок и определяется потребность в едином программном обеспечении для многих организаций. Далее ищется инвестор и программа разрабатывается на его средства. Далее – вне зависимости от того, какое ПО разрабатывается – выполняется планирование работы (каждый этап характеризуется датами начала и завершения и плановой стоимостью), набор команды и закрепление разработчиков за этапами разработки. Затем осуществляется реализация и контроль проекта разработки. По каждому этапу подписывается акт выполненных работ, в котором указываются фактические сроки и стоимость работ. Результатом работы является разработанное ПО и отчетность с фактическими сроками и стоимостью разработки. Затем заказное ПО и документация по нему проходит процесс приемки-сдачи и либо передается заказчику (заказное ПО) либо в розничную сеть («коробочное» ПО). Менеджер контролирует полноту и своевременность выполнения работ по

каждому проекту разработки ПО, соблюдение плановой стоимости.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Контрагенты (заказчики и инвесторы), Договоры, Календарный план, Акты выполнения работ по этапам, Разработчики.

Вариант №13.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Содержание жилого фонда», отвечающей за эксплуатацию и поддержание исправности жилого фонда.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в подд.
2. **Основные задачи**, которые решает бизнес-единица. Сбор аварийных заявок жильцов, осмотр и диагностика зданий и сооружений, планирование ремонтных работ в жилом фонде, выполнение плановых и аварийных ремонтов оборудования по заявкам жильцов или результатам осмотра, контроль выполнения плана ремонтных мероприятий.
3. **Описание предметной области.**

Бизнес-единица «Коммунальные услуги» осуществляет поддержание исправного состояния жилого фонда на обслуживаемом участке. На участке имеется большое количество зданий и сооружений, а также инженерной инфраструктуры, которая должна находиться в работоспособном состоянии. Диспетчер бизнес-единицы осуществляет сбор заявок о неисправностях от жильцов. Кроме того, бизнес-единица силами ремонтных бригад производит осмотр и диагностику зданий, сооружений и оборудования. Выявленные на основании осмотра или поступившей заявки неисправности заносятся в журнал неполадок. На основании журнала неполадок формируется план ремонтных работ. По результатам выполнения ремонтных работ ремонтной бригадой в журнал заносится фактическая дата ремонта. Диспетчер контролирует полноту и своевременность устранения неполадок.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Оборудование, Жильцы, Бригады, Журнал неисправностей, План ремонтов.

Вариант № 14.

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.

Вариант № 15.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Ресторан», отвечающей за предоставление клиентам услуг общественного питания и отдыха.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Своевременные и в полном соответствии с пожеланиями потребителей предоставление ресторанного питания, а также культурной программы.
2. **Основные задачи**, которые решает бизнес-единица. Прием заказов клиентов на питание и культурную программу, как на месте (в зале), так и удаленно (по телефону и интернет). Обслуживание в зале и предоставление блюд кухни ресторана. Предоставление развлекательных услуг. Прием оплаты питания и развлекательных услуг.
3. **Описание предметной области.**

Ресторан имеет помещения, в которых можно питаться (за столиком), танцевать, приготавливать пищу. Клиент может либо заказать столик и культурную программу заранее по телефону или интернет, либо (если будут свободные места) прийти без предварительной заявки и оформить заказ на месте. Ресторан расписывает заранее столики по заявкам и рассаживает клиентов по свободным местам. Клиенты по заявкам могут заранее заказать меню. Можно выбрать заказ блюд из меню, представленного официантом. Затем заказ на блюда относится на кухню, где эти блюда изготавливают и подносятся клиенту. Сотрудники блока культурных услуг (диджеи, музыканты, танцоры) выполняют заявку на культурную программу. По окончании либо до окончания своего присутствия в ресторане клиент рассчитывается за питание и оказанные услуги и уходит. Менеджер ресторана контролирует объем продаж, среднюю величину чека, выручку в разрезе меню и прейскуранта услуг.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Меню (включая блюда и культурную программу), Столики (характеристики), Заказ клиента, Фактически оказанные услуги, Оплата.

Вариант № 16.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Бассейн», отвечающей за

предоставление клиентам услуг занятий спортом и отдыха в плавательном бассейне.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Предоставление соответствующих потребностям посетителей и стандартам качества спортивных и рекреационных услуг плавательного бассейна.
2. **Основные задачи**, которые решает бизнес-единица. Реализация спортивных и рекреационных услуг бассейна по разовым билетам и абонементам. Обслуживание клиентов в ходе оказания услуги (включая тренировки по специальным программам). Контроль и поддержание технического состояния бассейна, параметров воды.
3. **Описание предметной области.**

Посетители обращаются в кассу бассейна, где кассир предлагает им на выбор различные услуги бассейна и реализует разовые билеты и абонементы.

Посетители запускаются группами (в зависимости от числа дорожек и проводящихся мероприятий). Тренеры и менеджеры зала отмечают в абонементах и билетах факт оказания услуги (свободное плавание, тренировка в группах).

Технический персонал бассейна отслеживает техническое состояние бассейна и параметры воды и в случае обнаружения неполадок или поступления жалоб от посетителя формируют заявку на ремонт в бизнес-единицу «Сервис». Менеджер контролирует выручку бассейна в разрезе активов, востребованность каждого актива.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Список активов (дорожки, спортзалы, сауны), Список услуг (включая свободное плавание), Расписание (какие услуги на каком активе в какое время), Тренеры, Посетители, Билеты, Факт посещения, Заявки на обслуживание.

Вариант № 17.

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.

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

Вариант № 18.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Обеспечение качества», отвечающей за защиту прав клиентов предприятия и устранение их замечаний.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Полное и своевременное выявление и устранение жалоб клиентов на качество продукции и услуг предприятия.
2. **Основные задачи**, которое решает отдел. Сбор замечаний клиентов, выявление причины замечаний и виновного подразделения, формирование планов устранения несоответствий, контроль их выполнения, анализ динамики претензий.
3. **Описание предметной области.**

В ходе оказания услуг клиентам предприятия у них возникают претензии к качеству. Менеджеры бизнес-единицы «Обеспечение качества» собирают жалобы клиентов, фиксируя дату поступления, услугу, на которую пожаловался клиент, суть жалобы, причины дефекта. Для каждой выявленной причины жалоб составляется план мероприятий по ее устранению. В плане указывается, какая бизнес-единица какие работы и в какой срок обязана выполнить. В процессе выполнения каждая выполненная работа отмечается фактической датой выполнения. Менеджер бизнес-единицы «Обеспечение качества» контролирует полноту и своевременность планов, а также частоту жалоб в разрезе услуг и в разрезе причин возникновения.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Услуги, Жалобы, Причины, Бизнес-единицы, Планы работ.

Вариант № 19.

Бизнес-процессы банка при работе с физическими лицами.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Банк: Розница», отвечающей за оказание розничных услуг банка.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Своевременное, в полном объеме и в соответствии с законодательством и отраслевыми стандартами предоставление розничных услуг банка.
2. **Основные задачи.** Прием и выдача вкладов. Заключение кредитных

договоров, выдача займов. Расчет процентных платежей. Прием платежей в погашение кредитов и процентов.

3. Описание предметной области.

Клиент может открыть счет в банке – дебетовый или кредитный. Клиент может получить деньги со счета по расходному ордеру. Если счет дебетовый, то выдача средств не может превысить остатков на счету. Если счет кредитный – то допустимого кредитного лимита. Для кредитного счета производится ежемесячный расчет платежей по процентам, эти платежи увеличивают задолженность. Клиент может внести деньги на счет по приходному ордеру. Деньги можно получать и вносить как в офисе банка, так и в банкомате. По кредитному счету существует график выплат. Если сроки погашения срывается, то банк может либо скорректировать эти сроки, либо подать на возмещение убытков в судебном порядке. Менеджер банка следит за остатками на счетах клиентов и за соблюдением графика платежей по кредитным договорам.

4. Рекомендуемые таблицы – Клиенты, Счета, Типы счетов, Операции по счетам клиентов, График платежей по кредитному счету.

Вариант № 20.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Транспортные услуги», отвечающей за предоставление услуг по автоперевозкам.

- 1. Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в полном и своевременном, в соответствии с отраслевыми стандартами, удовлетворении спроса потребителей в транспортных услугах.
- 2. Основные задачи**, которое решает подразделение. Сбор заказов на транспортные услуги. Управление парком автомобилей и персоналом гаража для обеспечения перевозок. Учет расхода моторесурсов и ГСМ, оплаты труда водителей. Обеспечение работоспособности транспорта.
- 3. Описание предметной области.**

На балансе бизнес-единицы «Транспортные услуги» находится парк автомобилей разных марок (легковые, грузовые, автобусы). Имеется штат водителей, у которых допуск на определенный тип транспорта. За каждым транспортом может быть закреплен один или несколько водителей. Менеджер по работе с клиентами бизнес-единицы производит сбор и регистрацию заявок на перевозку. Диспетчер гаража на основе заявок формирует план поездок и осуществляет выписку путевых листов для водителей. В путевом листе указывается водитель, транспортное средство, расстояние на маршруте, плановый расход топлива. Водитель, получив путевой лист, в соответствии с графиком перевозки выполняет рейс. По завершении рейса в путевом листе делается отметка клиентом, либо контролером на маршруте. Отмеченные путевые листы сдаются диспетчеру и заносятся им в журнал фактического выполнения перевозок. В случае возникновения неполадки автомобиля водитель либо диспетчер формируют заявку на ремонт бизнес-единице «Сервис». Менеджер бизнес-единицы

«Транспортные услуги» контролирует выполнение заявок, а также расход топлива по автомобилям.

4. **Рекомендуемые таблицы** – марки автомобилей, автомобили, водители, заявки, подразделения.

Вариант № 21.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Образовательные услуги», отвечающей за предоставление услуг по обучению студентов.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в полном и своевременном, в соответствии с отраслевыми стандартами, удовлетворении спроса обучаемых в образовательных услугах.
2. **Основные задачи.** Сформировать учебные группы из студентов. Определить план обучения каждой группы (набор дисциплин). Сформировать расписание занятий каждой группы. Отметить фактическое проведение занятий преподавателем.
3. **Описание предметной области.**

По мере обращения граждан за обучением, менеджер по работе с клиентами производит их запись в группы по дисциплинам. Как только группа сформирована, менеджер по рабочим программам составляет для нее учебный план – список тех дисциплин, которые в этой группе должны быть прочитаны. Диспетчер на основе учебного плана групп и наличия свободных аудиторий планирует занятия групп в формате расписания (какие занятия в какое время какой преподаватель в какой аудитории проводит). По факту проведения занятий преподаватель отмечает в расписании, какое занятие когда фактически было проведено. Диспетчер анализирует полноту выполнения учебной нагрузки в разрезе групп и в разрезе преподавателей.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Дисциплины, Преподаватели, Студенческие группы, Аудитории, Расписание

Вариант № 22.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Медицинские услуги», отвечающей за предоставление услуг по диагностике и лечению пациентов.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в полном и своевременном, в соответствии с отраслевыми стандартами, удовлетворении спроса пациентов в диагностических и лечебных услугах.
2. **Основные задачи.** Регистрация и ведение медицинских карт пациентов. Запись пациентов на диагностические и лечебные услуги. Назначение места, времени и медицинского персонала (запись к врачам и среднему мед.персоналу). Оказание диагностических и лечебных услуг, отражение фактического времени оказания услуги.
3. **Описание предметной области.**

Бизнес-единица «Медицинские услуги» имеет на балансе здание (помещения), в которых работают врачи различной специализации. Для каждого пациента заводится Медицинская карта, куда заносится история

болезни. Пациент обращается в регистратуру, где ему предлагают время записи к требуемому специалисту. Выбранный пациентом вариант включается в график специалиста. Пациенту выписывается талон на посещение. По результатам визита больного специалист делает запись в Медицинской карте, в которой фиксирует результаты посещения. В графике специалиста делается отметка о фактическом времени визита. Регистратура отслеживает выполнение графика в разрезе пациентов и в разрезе специалистов.

4. **Рекомендуемые таблицы** – Кабинеты, Специалисты, Пациенты, График посещения специалистов, Записи медицинской карты.

Вариант № 23.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Представительские услуги», отвечающей за обслуживание ветеранов и VIP-клиентов предприятия.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в полном и своевременном, на самом высоком уровне, оказании представительских услуг ключевым клиентам предприятия (включая заслуженных работников).
2. **Основные задачи**, которое решает подразделение. Учет VIP-клиентов, планирование мероприятий по их обслуживанию, контроль выполнения планов представительских услуг.
3. **Описание предметной области.**

Бизнес-единицы «Представительские услуги» оказывает услуги по проведению официальных приемов, организацию культурно-зрелищных мероприятий для важных для предприятия персон – ключевых клиентов, ветеранов предприятия. Менеджер бизнес-единицы ведет список VIP-клиентов, с учетом их категорий. Менеджер формирует график мероприятий (тип мероприятия, плановый бюджет, дата проведения), формирует списки клиентов для их приглашения на мероприятия. По результатам проведения в плане отмечается фактическая дата и фактический бюджет. Менеджер бизнес-единицы осуществляет контроль соответствия бюджета в разрезе типов мероприятий, а также контролирует график участия каждого VIP-клиента в мероприятиях.

4. **Рекомендуемые таблицы** – список ветеранов и инвалидов, справочник категорий ветеранов, справочник категорий инвалидов, надбавки к пенсии (ветеран или инвалид- сумма надбавки), справочник льгот (санаторий, курорт, бесплатный проезд), распределение льгот.

Вариант № 24.

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Управление зданиями и сооружениями», отвечающей за работу с фондом зданий предприятия.

1. **Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в полном и своевременном учете зданий и сооружений предприятия и операций с ними.
2. **Основные задачи**, которые решает бизнес-единица. Учет

жизненного цикла зданий – постановка на баланс, учет амортизации и расчет остаточной стоимости зданий, учет восстановления стоимости зданий ремонтами, ликвидация (списание) и продажа зданий.

3. Описание предметной области.

В случае приобретения здания его необходимо поставить на учет, присвоить инвентарный номер и создать карточку ОС, указав срок амортизации и стоимость на момент постановки на учет. Каждое здание закреплено за конкретным материально ответственным лицом (МОЛ). С течением времени стоимость (остаточная) здания уменьшается, один раз в год производится перерасчет остаточной стоимости зданий с учетом срока службы. Возможны ситуации, когда здание передается от одного к другому МОЛ. Если здание передается другому подразделению, то это отмечается в карточке. В случае выполнения ремонтов здания, его стоимость повышается на величину затраченных на ремонт средств. По окончании срока службы здания производится его списание. Менеджер контролирует срок службы и остаточную стоимость зданий.

4. Рекомендуемые таблицы – Карточка здания (сооружения), Подразделения, МОЛ, Операции над зданиями (поступление на баланс, ремонт, амортизация, списание).

Вариант № 25.

Бизнес-процессы правления общества собственников жилья

Смоделируйте работу бизнес-единицы «Коммунальные услуги», отвечающей за обеспечение жильцов коммунальными услугами.

- 1. Основная цель** бизнес-единицы. Заключается в полном и своевременном удовлетворении спроса потребителей в коммунальных услугах.
- 2. Основные задачи**, которое решает подразделение. Контроль исправности коммуникаций и бесперебойного снабжения домов электроэнергией, теплом и холодной водой, вывоза ТБО и т.п. коммунальных услуг. Расчет оплаты операторам. Учет расхода жильцами по видам услуг. Расчет начислений жильцам. Контроль оплаты жильцами полученных услуг.
- 3. Описание предметной области.**

По жилищному кодексу жильцы многоквартирного дома должны провести общее собрание и выбрать из своих жильцов правление для управления общим (коммунальным) хозяйством. При этом формируется бизнес-единица «Коммунальные услуги». Она должна заключить договора с различными службами и контролировать их работу. Жильцы должны платить квартплату на общий расчетный счет и с этого счета правление оплачивает все расходы.

4. Рекомендуемые таблицы – Квартиры, Жильцы, Операторы, Услуги, Тарифы на услуги, Начисление на жильцов и платежи по видам услуг, Начисление на бизнес-единицу и платежи на операторов по видам

услуг.