***C-22 2022 информационная этика: Куприянова Анна, Черновова Карина***

**КСиК - 22 Мурыгин, Цимерман, Сапрыкин**

**ЗАДАНИЕ 2: Трунова Мария, Тимофеева Варвара, Контиевская Елена.**

**ЗАДАНИЕ 3: Корсакова Анастасия, Исламова Лиана, Мухин Егор. (ИСиП-21)**

**ВНИМАНИЕ! Описание строится из идеи о том, что это специалист по вызову, вызывается через специальное приложение!**

1. Описать в чем заключается его деятельность (смысл услуги, текстом)
2. Кто целевая аудитория его деятельности (пол, возраст, особенности - текстом)
3. Примеры оказываемых услуг (10шт), их ориентировочная длительность по времени (в таблице)
4. **В таблице**: Как оказывается услуга (на территории исполнителя, с выездом к заказчику, на территории где-то между)? **Текстом ниже**: Какие требования к площадке?
5. **В таблице**: Какие инструменты использует исполнитель для выполнения своей работы? **Текстом ниже**: Откуда он их берет? Если их можно арендовать, то сколько стоит аренда?
6. **В таблице**: Какие критерии выполнения работы? **Текстом ниже**: Какие из них можно проверить автоматически? Какое дополнительное оборудование для этого нужно?
7. **В таблице**: Какова примерная оплата труда в час этого исполнителя (без учета дополнительных расходов)?
8. **В таблице**: Требуется ли специалисту транспорт? **Текстом ниже**: В каких случаях? Какой?
9. **В таблице**: От результатов деятельности каких иных специалистов может зависеть результат?

**Описание услуг**

| Номер | Название услуги | Длительность | Цена услуги в единицу времени | Оплата труда в единицу времени | Территория оказания услуги | Какие инструменты? | Критерии выполнения работы | Связь с результатами других специалистов | Необходимый транспорт |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Массаж пожилых женщин | от 30 до 90 минут | от 400 до 1500 рублей | от 1000 руб/час | Поликлиника | Массажное кресло, массажист, масло, приятная обстановка, успокаивающая музыка | Человек бегает как в былые | Непрерывная | Кресло - каталка |
| 2 | Массаж предстательной железы | от 5 минут | от 1500 руб | от 1500 руб/ прием | Поликлиника | Палец, перчатки, вазелин | После массажа боль в простате уменьшается | Отсутствуют | Кресло - каталка |
| 3 | Спортивный массаж(тренировочный) | от 60 до 90 минут | от 1000 до 8000 рублей. | Оплата за сеанс | Массажный салон, на дому, спортивный центр | Массажный стол, массажист,масло, энергичная музыка | Разогрев мышц | Постоянная | Отсутствует |
| 4 | Спортивный массаж(восстановительный) | 15-90 минут. | от 1200 до 5500 рублей. | Оплата за сеанс | Массажный салон,на дому, спортивный центр | Массажный стол, массажист,масло, успокаивающая музыка, благовония | Расслабление мышц | Постоянная | Кресло - каталка (необязательно) |
| 5 | Тайский массаж | 60 мин 90 мин 120 мин | 2800 руб 3900 руб 5000 руб | Оплата за сеанс | Массажный салон, на дому. | Руки,масло, ноги, | Расслабление мышц и разума, снятие стресса | Постоянная | Отсутствует |
| 6 | Стоунтерапия | от 45 до 90 минут | от 1500 руб. | Оплата за сеанс | Массажный салон | Особые камни разной температуры | Расслабление и терапия | Постоянная | Отсутствует |
| 7 | Тибетский массаж лица | от 1,5 до 2,5 часов | от 1000 до 3450 рублей | Оплата за сеанс | Массажный салон, на дому | Особые массажные масла | Увлажнение, омоложение и питание кожи, проработка мышц | Постоянный | Отсутствует |
| 8 | Испанский хиромассаж | от 15 до 20 минут | от 1500 до 5000 рублей | Оплата за сеанс | Массажный салон, на дому | Разнообразие применяемых техник | Повышает тонус мышц, усиливает кровоток, налаживает процессы и обмены в организме | Отсутствует | Отсутствует |
| 9 | гидравлический массаж | от 15 до 45 минут | от 800 рублей | Оплата за сеанс | Массажный салон | Гидравлический шланг, ванна | эффективен для похудения, коррекции фигуры, он помогает сформировать желаемую форму тела, избавиться от локальных жировых отложений и целлюлита. | Присутствует | Кресло-коляска после массажа |
| 10 | Массаж Шиацу | от 15 до 60 минут | от 1600 до 96100 | Оплата за сеанс | Массажный салон, на дому | Пальцы | улучшит цвет лица, избавит от утренней отечности, слегка уменьшит морщины и заломы, успокоит нервную систему | Присутствует | Отсутствует |

**Описание заявок заданий**

| Номер | Услуга (название) | Описание примера заявки | Критические (контрольные) параметры заявки | Формализованный перечень полей для размещения заявки через приложение |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Массаж пожилых женщин | Я, Зинаида Крестова Походовна. Мне 67 лет, и я хотела бы пройти полный массаж тела у вас в клинике в среду в 19.00. | Время начало массажа, пол, возраст, место проведения массажа, тип массажа, проблемные зоны | ФИО, возраст, причина обращения, желаемый мастер, выбор отделения, где будут проводить массаж |
| 2 | Массаж предстательной железы | Меня зовут Геннадий Горин, мне 54 лет. У меня на протяжении долгого времени болит простата. Нужна помощь. Мне будет удобно записаться к вам в четверг в 16: 30. | Время начало массажа, возраст, пол,место проведения массажа, тип массажа, проблемные зоны | ФИО, возраст, причина обращения, желаемый мастер, выбор отделения, где будут проводить массаж |
| 3 | Спортивный массаж(тренировочный) | Я, Ефим Трагедьевич. Я хотел бы переход походом в зал пройти у вас массаж в 9.00 | Время начало массажа, возраст, пол,место проведения массажа, тип массажа, проблемные зоны | ФИО, возраст, причина обращения, желаемый мастер, выбор отделения, где будут проводить массаж |
| 4 | Спортивный массаж(восстановительный) | Я, Ефим Трагедьевич. Недавно был в вашей клинике на тренировочном массаже. Мне понравилось и хотел бы пройти восстановительный массаж в 19.12 | Время начало массажа, возраст, пол,место проведения массажа, тип массажа, проблемные зоны | ФИО, возраст, причина обращения, желаемый мастер, выбор отделения, где будут проводить массаж |
| 5 | Тайский массаж | Я, Акакий Акакиевич. Хотел бы пройти несколько сеансов тайского массажа. | Время начало массажа, возраст, пол,место проведения массажа, тип массажа, проблемные зоны | ФИО, возраст, причина обращения, желаемый мастер, выбор отделения, где будут проводить массаж |
| 6 | Стоунтерапия | Я, Селин Радя. У меня проблемы со спинными мышцами. Мне посоветовали пройти у вас курсы стоунтерапии. | Время начало массажа, пол, возраст, место проведения массажа, тип массажа, проблемные зоны | ФИО, возраст, причина обращения, желаемый мастер, выбор отделения, где будут проводить массаж |
| 7 | Тибетский массаж лица | Я, Галина Евдокимова. Хочу провести у вас “омоложение” лица. | Время начало массажа, пол, возраст, место проведения массажа, тип массажа, проблемные зоны | ФИО, возраст, причина обращения, желаемый мастер, выбор отделения, где будут проводить массаж |
| 8 | Испанский хиромассаж | Я, Нурлан Абрамович. После долгой работы появляются отеки. Хотелось бы пройти курс испанского хиромассажа. | Время начало массажа, пол, возраст, место проведения массажа, тип массажа, проблемные зоны | ФИО, возраст, причина обращения, желаемый мастер, выбор отделения, где будут проводить массаж |
| 9 | Гидравлический массаж | Я, Евгения Старикова. Мне посоветовали сходить на сеанс гидравлического массажа для избавления от целлюлита. | Время начало массажа, пол, возраст, место проведения массажа, тип массажа, проблемные зоны | ФИО, возраст, причина обращения, желаемый мастер, выбор отделения, где будут проводить массаж |
| 10 | Массаж Шиацу | Я, Алена Стрекалова. Хочу записаться на сеанс массажа Шиацу, для избавления от морщин. | Время начало массажа, пол, возраст, место проведения массажа, тип массажа, проблемные зоны | ФИО, возраст, причина обращения, желаемый мастер, выбор отделения, где будут проводить массаж |

***Задание 2.***

Трунова Мария - руководитель, управляющий процессами.

Тимофеева Варвара - управляющий, PR.

Контиевская Елена - бухгалтер, HR.

| **Общая информация** | |
| --- | --- |
| **Название вашей компании (придумайте название, наиболее подходящее для вашего кейса)** | ООО “Массажити” |
| **Выгодоприобретатель и инвестор** | 1. Медицинская организация (ООО “Оздоровляшка”). 2. Абсолютно любые организации, которые нуждаются в услугах массажиста (больницы, поликлиники, салоны красоты, ИП). |
| Найдите название реально существующих организаций (в случае трудностей - можно указать вымышленные, но так, чтобы из вымышленного названия была видна их суть деятельности - но это нежелательно, лучше найти реальные): 1. Организация,  которой интересно, чтобы проект существовал (при этом она не обязательно заказывает проект - но может поддержать на  разных уровнях). 2. Организация, которая может заказать разработку |
| **Цель проекта** | Проект - создание сервиса для  лучшей коммуникации между исполнителем и клиентами + поиск работодателей. |
| (Какую задачу или проблему он решает) |
| **Команда проекта** | Разработчики, тестировщики. |
| Вы - компания, которая занимается созданием подобных проектов. Перечислите должности сотрудников вашей компании, которые непосредственно будут заняты данным конкретным проектом. Вы не себе лично должности придумываете - а пишете,  какие люди нужны в команду |
| **Прочие отделы внутри компании** | Рекламщики, аналитики. |
| Перечислите отделы вашей компании, взаимодействовать с которыми вы будете, но ваш проект для них не является основным видом деятельности - они делают что-то важное для конкретного проекта, но их участие эпизодическое или вклад косвенный. |
| **Внешние участники** | Медицинские организации, салоны красоты, компании по подбору персонала. |
| Люди и/или компании и организации, которых вы привлекаете для реализации вашего проекта на возмездной или безвозмездной основе. |

**График разработки проекта**

| Команда проекта/ рабочие дни | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Разработка фронт-энда [Разработчики - 3] | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Разработка бек-энда [Разработчики - 3] |  |  |  |  |  |  | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Тестирование [Тестировщики - 3] |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Исправления багов [Разработчики - 3] |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |  |  |  |  |  |  |
| Реклама сервиса [Рекламщики, аналитики - 2] |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |

## **Команда разработки сервиса**

| Роль\должность | Рабочее время (на проект целиком - по графику) | Ставка (р/час) | Количество человек | Стоимость на проект |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Разработчики | 350 | 800 | 6 | 1 680 000 |
| Тестировщики | 118 | 500 | 2 | 118 000 |
| Рекламщики, аналитики | 152 | 450 | 2 | 136 800 |

|  | | **Риски при разработке** | | |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Наименование риска** | **2. Вероятность наступления риска (ваша оценка, %)** | **3. Влияние риска (ваша оценка, %)** | **4. Величина влияния риска на проект**  **(умножить колонку 2 и 3)** | **Финансовый эффект от**  **принятия риска**  **(бюджет умножить на результат в 4)** | **Стратегия реагирования**  **(уклонение, снижение, перенос, принятие)** | **Действие**  **(конкретное описание)** | **Финансовый эффект от реагирования** |
| Долговременное  отключение  электричества | 15% | 100% | 15% | (для управляющего финансами) | Снижение | Покупка   запасных   генераторов | (для управляющего финансами) |
| Террористическая  угроза | 10% | 10% | 1% | (для управляющего финансами) | Уклонение | Вызов антитеррористических сил(полиция, омон) | (для управляющего финансами) |
| Угроза использования ядерного оружия | 8% | 100% | 8% | (для управляющего финансами) | Принятие | Распуск проекта | (для управляющего финансами) |

## 

## 

## **Команда функционирования сервиса**

| Роль\должность | Потребное количество активных часов в сутки | Потребное количество человек на пост  (делите количество часов  на 8-12 и округляете в большую сторону) | Количество постов | ЗП человека в месяц | Расход в месяц |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Программист | 8 | 1 | 3 | 150 000 | 300 000 |
| Сисадмин | 6 | 2 | 4 | 90 000 | 180 00 |
| Рекламщик | 5 | 1 | 5 | 70 000 | 70 000 |

Итого: расходы в месяц - 550 000 рублей.

|  | | **Риски функционирования сервиса** | | | |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Наименование риска** | **2. Вероятность наступления риска (ваша оценка, %)** | **3. Влияние риска (ваша оценка, %)** | **4. Величина влияния риска на сервис**  **(умножить колонку 2 и 3)** | **Финансовый эффект от**  **принятия риска**  **(оборот в месяц умножить на результат в 4)** | **Стратегия реагирования**  **(уклонение, снижение, перенос, принятие)** | **Действие**  **(конкретное описание)** | **Финансовый эффект от реагирования** |
| Негативный  отзыв | 20% | 1% | 0.2% | (для управляющего финансами) | Уклонение | Узнать причину негативной оценки и постараться её исправить | (для управляющего финансами) |
| Отсутствие персонала | 10% | 25% | 2.5% | (для управляющего финансами) | Уклонение | Обратиться в компанию по подбору персонала | (для управляющего финансами) |
| Заполнение данных о клиентах в сервере | 1% | 50% | 0.5% | (для управляющего финансами) | Уклонение | Купить   дополнитель-  ный сервер | (для управляющего финансами) |

| **Бюджет проекта** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Расходы на разработку** | **Сумма** | **Расходы на разработку** | **Сумма** |
| Фонд оплаты труда | 200 000 | Оборудование | 200 000 |
| Риски | 150 000 | Внешние участники | 150 000 |
| Материальные расходы | 100 000 | Премия | 120 000 |
| Итого: | 450 000 | Всего 920 000 | 470 000 |
| **Расходы функционирования** |  |  |  |
| Фонд оплаты труда | 300 000 | Оборудование | 25 000 |
| Риски | 400 000 | Внешние участники | 50 000 |
| Материальные расходы | 100 000 | Премия | 120 000 |
| Итого: | 800 000 | Всего | 195 000 |

**Задание 3**

Список ролей:

Корсакова Анастасия - администратор сервиса, супервайзер сервиса.

Исламова Лиана - клиент/заказчик.

Мухин Егор - техническая поддержка-коллцентр, техническая поддержка - внутренняя.

**№1**

**С какими иными ролями они могут взаимодействовать?**

| **Роли организации** | **Взаимодействия с другими ролями** |
| --- | --- |
| Администратор сервиса | Супервайзер сервиса, техническая поддержка - внутренняя, исполнитель. |
| Супервайзер сервиса | Исполнитель. |
| Техническая поддержка - колл центр | Клиент/заказчик, супервайзер сервиса. |
| Техническая поддержка - внутренняя | Техническая поддержка - колл центр, клиент/заказчик. |
| Клиент/заказчик | Техническая поддержка - колл центр, исполнитель. |
| Исполнитель | Клиент/заказчик, супервайзер. |

**№2**

**Пример как минимум 3х ситуаций для каждого описанного выше взаимодействия. Из описания ситуации должно быть понятно, ЧТО происходит, ЗАЧЕМ и КАКИЕ ПОСЛЕДСТВИЯ (каков результат взаимодействия?)**

| **Роли организации** | **Взаимодействия с другими ролями (примеры)** |
| --- | --- |
| Администратор сервиса | 1. Администратор сервиса консультирует клиентов по вопросам наличия имеющихся услуг. 2. Администратор сервиса контролирует соблюдение сотрудниками трудовой и производственной дисциплины. 3. Администратор сервиса контролирует исполнения заявок и заказов. |
| Супервайзер сервиса | 1. Следит за работой исполнителей. 2. Дает определенные задачи для исполнителей. 3. Оценивает выполненную работу исполнителей. |
| Техническая поддержка - колл центр | 1. Клиент звонит по вопросам в колл центр.   2) Тех. поддержка принимает заявки и заказы.  3) Колл центр выдает задания технической поддержке - внутренней. |
| Техническая поддержка - внутренняя | 1. Тех. поддержка решает вопросы по заявкам из колл центра. 2. Помогает решать возникающие проблемы исполнителям. 3. Выдает исполнителям оборудование и доступы. |
| Клиент/заказчик | 1. Клиент звонит по вопросам в колл центр. 2. Исполнитель предоставляет услугу клиенту. 3. Клиент записывается на услугу, звоня в колл центр. |
| Исполнитель | 1. Исполнитель предоставляет услугу клиенту. 2. Исполнитель консультирует клиента по оказании услуги. 3. Исполнитель отчитывается перед супервайзером по проделанной работе. |

**№3**

**Какие могут быть ограничения у данных взаимодействий?**

| **Роли организации** | **Взаимодействия с другими ролями** |
| --- | --- |
| Администратор сервиса | Супервайзер сервиса, техническая поддержка - внутренняя, исполнитель. |
| Супервайзер сервиса | Исполнитель. |
| Техническая поддержка - колл центр | Клиент/заказчик, супервайзер сервиса. |
| Техническая поддержка - внутренняя | Техническая поддержка - колл центр, клиент/заказчик. |
| Клиент/заказчик | Техническая поддержка - колл центр, исполнитель. |
| Исполнитель | Клиент/заказчик, супервайзер. |

**№4**

**Какие требования могут быть предъявлены к каждой из сторон при осуществлении взаимодействия?**

| **Роли организации** | **Требования** |
| --- | --- |
| Администратор сервиса | Администратор сервиса может запросить от супервайзера отчет о проделанной работе. А супервайзер должен предоставить отчет по проделанной работе администратору. |
| Супервайзер сервиса | Супервайзер может запросить отчет о проделанной работе от исполнителя. А исполнитель должен предоставить отчет о проделанной работе супервайзеру. |
| Техническая поддержка - колл центр | Колл центр может запросить данные о клиенте. А клиент должен предоставить свои данные. |
| Техническая поддержка - внутренняя | Техническая поддержка - внутренняя может предоставить помощь или информацию по вопросам клиента/заказчика. А клиент/заказчик может потребовать предоставить помощь по его вопросам. |
| Клиент/заказчик | Клиент может потребовать предоставить услуги у исполнителя. А исполнитель должен предоставить услуги клиенту/заказчику. |
| Исполнитель | Супервайзер может дать задание исполнителю. А исполнитель должен выполнить это задание. |

**Практическая работа № 23 (Часть 1)**

Бот - Б.

Пользователь - П.

1. **Регистрация пользователя в системе.**

Б: Добро пожаловать в наш салон! Хотите ли вы зарегистрироваться на сайте?

П: Да.

Б: Как я могу к вам обращаться?

П: \*Имя\*, \*Фамилия\*.

Б: \*Имя\*, пожалуйста сообщите ваши контактные данные. [Адрес электронной почты], [Телефон]

П: \*Указывает адрес электронной почты и телефон\*.

Б: Чтобы мастер знал куда ехать, укажите пожалуйста ваш адрес.

П: \*Сообщает адрес\*.

Б: Почти готово, для завершения регистрации, вам нужно придумать и указать пароль.

П: \*Придумывает пароль и записывает его\*.

Б: Поздравляем, вы были успешно зарегистрированы на нашем сайте! Для дальнейшей работы перейдите в меню и выберете услугу.

1. **Заказ услуги.**

Б: Добро пожаловать в наш салон! Какая услуга Вам нужна?

[Выбрать услугу]

П: \*Пользователь выбирает нужную ему услугу\*

Б: Выберите дату приема

[Выбрать дату]

П: \*Пользователь выбирает удобную для него дату\*

Б: Выберите время приема

[Выбрать время]

П: \*Пользователь выбирает удобное для него время\*

Б: Укажите Ваш адрес

П:\*Пользователь указывает адрес\*

Б: Укажите свой номер телефона

П:\*Пользователь указывает номер телефона\*

Б: На Ваш телефон придет SMS с кодом. Введите данный код

П:\*Пользователь указывает код\*

Б: Вы записаны на услугу \*выбранная дата\* в \*выбранное время\*. Спасибо, что выбрали нас!

1. **Отзыв на услугу**

Б. Здравствуйте! Укажите, как к вам обращаться.

П. \*имя\*.

Б. Как вы оцениваете качество услуги от 1 до 10?

П. \*1-10\*

Б. Спасибо за вашу оценку! Оставьте ваш отзыв.

П. \*отзыв\*

Б. \*Имя\*, спасибо за оставленный отзыв! Вы помогаете улучшить качество работы.

**Практическая работа № 23 (Часть 2)**

Бот - Б.

Пользователь - П.

1. У пользователя не срабатывает скидка.

Б: Здравствуйте! Чем можем Вам помочь?

[Выбрать причину проблемы]

П: \*Выбирает причину проблемы\*

Б: Укажите свой номер телефона

П: \*Указывает номер телефона\*

Б: На Ваш телефон придет SMS с кодом. Введите данный код

П:\*Пользователь указывает код\*

Б: В скором времени с Вами свяжется специалист, чтобы решить проблему. Приносим свои извинения за предоставленные неудобства.

1. Пользователь не может вспомнить пароль.

П. \*Нажимает забыл пароль\*

Б. Пожалуйста, укажите email или телефон, который вы использовали для входа на сайт.

Б. Для настройки подтверждения входа мы отправим сообщение на ваш номер телефона.

**Или**

Б. Для настройки подтверждения входа мы отправим сообщение на ваш email.

Б. Введите код.

Б. Укажите новый пароль для Вашей страницы.

Б. Пароль успешно изменён.

1. Услуга не добавляется в корзину пользователя.

П: Здравствуйте, у меня возникла проблема, я не могу добавить услуги в корзину.

Б: Здравствуйте, укажите пожалуйста ваш email или номер телефона.

П: \*Указывает email или номер телефона\*.

Б: Спасибо за обращение, ожидайте, в ближайшее время с вами свяжется специалист тех. поддержки и поможет решить вашу проблему.

П: Спасибо.

***С-22***

| **Общая информация** | |
| --- | --- |
| **Название вашей компании (придумайте название, наиболее подходящее для вашего кейса)** | ООО “Thai Spa” |
| **Выгодоприобретатель и инвестор** | 1. Asia Relax 2. Любая организация, кому необходимы услуги массажиста |
| Найдите название реально существующих организаций (в случае трудностей - можно указать вымышленные, но так, чтобы из вымышленного названия была видна их суть деятельности - но это нежелательно, лучше найти реальные): 1. Организация, которой интересно, чтобы проект существовал (при этом она не обязательно заказывает проект - но может поддержать на разных уровнях). 2. Организация, которая может заказать разработку |
| **Цель** | Нормализация функционального состояния нервной, сосудистой и симпатикоадре-наловой систем, устранения застойных явлений и улучшение кровообращения в малом и большом круге, повышение тонуса сердечной мышцы и ее сократительной функции |
| (Какую задачу или проблему он решает) |
| **Команда проекта** | Массажисты, администратор, помощник массажиста, зам. администратор |
| Вы - компания, которая занимается созданием подобных проектов. Перечислите должности сотрудников вашей компании, которые непосредственно будут заняты данным конкретным проектом. Вы не себе лично должности придумываете - а пишете, какие люди нужны в команду. |
| **Прочие отделы внутри компании** | Рекламный отдел, бухгалтеры, IT-отдел (разработчики, сис. админ и др.) |
| Перечислите отделы вашей компании, взаимодействовать с которыми вы будете, но ваш проект для них не является основным видом деятельности - они делают что-то важное для конкретного проекта, но их участие эпизодическое или вклад косвенный. |
| **Внешние участники** | Массажные салоны, SPA |
| Люди и/или компании и организации, которых вы привлекаете для реализации вашего проекта на возмездной или безвозмездной основе. |

**График разработки проекта**

| Команда проекта/ рабочие дни | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Разработка фронт-энда [Разработчик - 3] | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Разработка бек-энда [Разработчик - 3] |  |  |  |  |  |  | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Тестирование [Массажист-тестировщик - 3] |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8 | 8 | 6 | 8 | 8 | 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Исправления багов [Разработчики - 3] |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |  |  |  |  |  |  |
| Реклама сервиса [Рекламщик - 2] |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 |

## **Команда разработки сервиса**

| Роль\должность | Рабочее время (на проект целиком - по графику) | Ставка (р/час) | Количество человек | Стоимость на проект |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Разработчик | 350 | 850 | 6 | 1 785 000 |
| Массажист - тестировщик | 118 | 600 | 3 | 212 400 |
| Рекламщик | 152 | 520 | 2 | 158 080 |

|  | | **Риски при разработке** | | |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Наименование риска** | **2. Вероятность наступления риска (ваша оценка, %)** | **3. Влияние риска (ваша оценка, %)** | **4. Величина влияния риска на проект**  **(умножить колонку 2 и 3)** | **Финансовый эффект от**  **принятия риска**  **(бюджет умножить на результат в 4)** | **Стратегия реагирования**  **(уклонение, снижение, перенос, принятие)** | **Действие**  **(конкретное описание)** | **Финансовый эффект от реагирования** |
| Долговременное  отключение  электричества | 15% | 100% | 0,15 | (для управляющего финансами) | Снижение | Покупка   запасных   генераторов | (для управляющего финансами) |
| Террористическая  угроза | 10% | 15% | 0,015 | (для управляющего финансами) | Уклонение | Вызов антитеррористических сил(полиция, омон) | (для управляющего финансами) |
| Угроза использования ядерного оружия | 8% | 100% | 0,08 | (для управляющего финансами) | Принятие | Отмена проекта | (для управляющего финансами) |

## 

## 

## **Команда функционирования сервиса**

| Роль\должность | Потребное количество активных часов в сутки | Потребное количество человек на пост  (делите количество часов  на 8-12 и округляется в большую сторону) | Количество постов | ЗП человека в месяц | Расход в месяц |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Программист | 8 | 1 | 3 | 150 000 | 300 000 |
| Сисадмин | 6 | 2 | 4 | 90 000 | 180 00 |
| Рекламщик | 5 | 1 | 5 | 70 000 | 70 000 |

|  | | **Риски функционирования сервиса** | | | |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Наименование риска** | **2. Вероятность наступления**  **риска**  **(ваша оценка, %)** | **3. Влияние риска (ваша оценка, %)** | **4. Величина влияния**  **риска на**  **сервис**  **(умножить**  **колонку 2 и 3)** | **Финансовый эффект от**  **принятия риска**  **(оборот в месяц умножить**  **на результат в 4)** | **Стратегия реагирования**  **(уклонение, снижение,**  **перенос,**  **принятие)** | **Действие**  **(конкретное описание)** | **Финансовый эффект от реагирования** |
| Негативный  отзыв | 20% | 1% | 0.2% | (для управляющего финансами) | Уклонение | Узнать причину негативной оценки и постараться ее исправить | (для управляющего финансами) |
| Отсутствие персонала | 10% | 25% | 2.5% | (для управляющего финансами) | Уклонение | Обратиться в компанию по  подбору  персонала | (для управляющего финансами) |
| Заполнение данных о клиентах в сервере | 1% | 50% | 0.5% | (для управляющего финансами) | Уклонение | Купить   дополнительный сервер | (для управляющего финансами) |

| **Бюджет проекта** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| **Расходы на разработку** | **Сумма** | **Расходы на разработку** | **Сумма** |
| Фонд оплаты труда | 200 000 | Оборудование | 200 000 |
| Риски | 150 000 | Внешние участники | 150 000 |
| Материальные расходы | 100 000 | Премия | 120 000 |
| Итого: | 450 000 | Всего 920 000 | 470 000 |
| **Расходы функционирования** | **Сумма** | **Расходы на разработку** | **Сумма** |
| Фонд оплаты труда | 300 000 | Оборудование | 25 000 |
| Риски | 400 000 | Внешние участники | 50 000 |
| Материальные расходы | 100 000 | Премия | 120 000 |
| Итого: | 800 000 | Всего | 195 000 |

**Практическая 23 (подготовка)**

Список ролей:

Куприянова Анна - администратор сервиса, супервайзер сервиса

Черновова Карина - клиент/заказчик

Аноним - техническая поддержка, исполнитель (внутренняя)

**Вопрос 1. С какими иными ролями они могут взаимодействовать?**

| **Роли организации** | **Взаимодействия с другими ролями** |
| --- | --- |
| Администратор сервиса | Супервайзер сервиса, техническая поддержка - внутренняя, исполнитель |
| Супервайзер сервиса | Исполнитель |
| Техническая поддержка - внутренняя | Клиент/заказчик. |
| Клиент/заказчик | Исполнитель. |
| Исполнитель | Клиент/заказчик, супервайзер |

**Вопрос 2. Пример как минимум 3х ситуаций для каждого описанного выше взаимодействия. Из описания ситуации должно быть понятно, ЧТО происходит, ЗАЧЕМ и КАКИЕ ПОСЛЕДСТВИЯ (каков результат взаимодействия?)**

| **Роли организации** | **Взаимодействия с другими ролями (примеры)** |
| --- | --- |
| Администратор сервиса | * Администратор сервиса консультирует клиентов по вопросам наличия имеющихся услуг. * Администратор сервиса контролирует соблюдение сотрудниками трудовой и производственной дисциплины. * Администратор сервиса контролирует исполнения заявок и заказов. |
| Супервайзер сервиса | * Следит за работой исполнителей. * Дает определенные задачи для исполнителей. * Оценивает выполненную работу исполнителей. |
| Техническая поддержка - внутренняя | * Тех. поддержка решает вопросы по заявкам из колл центра. * Помогает решать возникающие проблемы исполнителям. * Выдает исполнителям оборудование и доступы. |
| Клиент/заказчик | * Клиент звонит по вопросам в колл центр. * Исполнитель предоставляет услугу клиенту. * Клиент записывается на услугу, звоня в колл центр. |
| Исполнитель | * Исполнитель предоставляет услугу клиенту. * Исполнитель консультирует клиента по оказании услуги. * Исполнитель отчитывается перед супервайзером по проделанной работе. |

**Вопрос 3. Какие могут быть ограничения у данных взаимодействий?**

| **Роли организации** | **Взаимодействия с другими ролями** |
| --- | --- |
| Администратор сервиса | Супервайзер сервиса, техническая поддержка - внутренняя, исполнитель |
| Супервайзер сервиса | Исполнитель |
| Техническая поддержка - внутренняя | Клиент/заказчик. |
| Клиент/заказчик | Исполнитель. |
| Исполнитель | Клиент/заказчик, супервайзер |

**Вопрос 4. Какие требования могут быть предъявлены к каждой из сторон при осуществлении взаимодействия?**

| **Роли организации** | **Требования** |
| --- | --- |
| Администратор сервиса | Администратор сервиса может запросить от супервайзера отчет о проделанной работе. Супервайзер должен предоставить отчет по проделанной работе администратору. |
| Супервайзер сервиса | Супервайзер может запросить отчет о проделанной работе от исполнителя. Исполнитель должен предоставить отчет о проделанной работе супервайзеру. |
| Техническая поддержка - внутренняя | Техническая поддержка - внутренняя может предоставить помощь или информацию по вопросам клиента/заказчика. Клиент/заказчик может потребовать предоставить помощь по его вопросам. |
| Клиент/заказчик | Клиент может потребовать предоставить услуги у исполнителя. Исполнитель должен предоставить услуги клиенту/заказчику. |
| Исполнитель | Супервайзер может дать задание исполнителю. Исполнитель должен выполнить это задание. |

Практическая 23