

Контрольная работа по курсу «Управление проектами»

По структуре работа должна состоять из: введения, основной части (теоретической и практической частей), заключения и списка используемой в работе литературы (не менее семи - десяти источников), а также при необходимости приложений.

Во «Введении» необходимо обратить внимание: на представление актуальности темы; формулировку объекта и предмета исследования, цели и задачи. Наиболее важным компонентом «Введения» является степень разработанности темы в литературе.

Основная часть контрольной работы состоит из двух разделов.

Теоретический раздел, как правило, разделен на параграфы. Он представляет собой теоретический анализ проблемы и содержит обзор существующих теорий, правовых публикаций, анализ литературных и статистических источников, посвященных раскрытию выбранной темы. По тексту допускается использование таблиц, графиков, диаграмм и т.д. Каждый параграф завершается выводами. Объем теоретического раздела 10-15 страниц.

Практическая часть предполагает самостоятельное выполнение задания. Целью выполнения практического задания является закрепление знаний и наработка навыков по планированию проекта в выбранной прикладной области.

В «Заключении» студент должен подвести итоги, сделать грамотные выводы по рассматриваемой тематике, по необходимости подтвержденные статистическими данными за последний период времени.

Список используемой литературы должен включать не менее 7 - 10 источников библиографических описаний законодательных и нормативных материалов, учебников и пособий, монографий, статей из журналов и иных периодических изданий и информационных материалов, используемых студентом при написании контрольной работы. На все источники **должны быть** ссылки в тексте работы.

Теоретический вопрос.

Номер варианта определяется по последней цифре зачетной книжки.

Вариант 1. Концепция управления проектами.

Проект и его определение. Признаки, характеризующие проект. Отличие проекта от производственной системы. Ограничения проекта. Основные элементы проекта.

Сущность управления проектами. Базовые варианты схем управления проектами («Основная» схема, система «расширенного управления», система «под ключ»). Сравнение функций традиционного и проектного менеджмента.

Предпосылки применения управления проектами и ограничения существенно сдерживающие распространение данной методологии.

Взаимосвязь управления проектами и управления инвестициями.

Перспективы развития управления проектами.

Вариант 2. Разработка концепции проекта и начальная фаза проекта.

Формирование инвестиционного замысла (идеи) проекта. Основные причины появления проектов. Причины отклонения идеи проекта.

Проработка целей и задач проекта. Основные характеристики проекта.

Предынвестиционные исследования. Изучение прогнозов. Разработка обоснований инвестиций. Проектный анализ. Цель проектного анализа. Структура проектного анализа (технический, коммерческий, экологический, организационный, социальный).

Оценка жизнеспособности и финансовой реализуемости проекта. Этапы работы по оценке жизнеспособности проекта.

Технико-экономическое обоснование проекта. Порядок разработки, согласования и утверждения ТЭО инвестиций. Основные технико-экономические и финансовые показатели, включаемые в распорядительный документ об утверждении ТЭО.

Бизнес-план. Состав бизнес-плана и его детализация. Исходная информация для составления бизнес-плана. Разработчики бизнес-плана. Содержание бизнес-плана.

Вариант 3. Организация проектного финансирования.

Источники финансирования. Организационные формы финансирования. Мировая практика организации финансирования инвестиций.

Три основные формы проектного финансирования: финансирование с полным регрессом на заемщика, финансирование без права регресса на заемщика, финансирование без права регресса на заемщика.

Особенности системы проектного финансирования в развитых странах. Источники, средства, методы и участники проектного финансирования. Схемы проектного финансирования, принятые в развитых странах. Проектный цикл с точки зрения банка. Контроль за реализацией проекта и снижение проектных рисков.

Преимущества и недостатки проектного финансирования.

Перспективы использования проектного финансирования в России.

Вариант 4. Оценка эффективности инвестиционных проектов.

Эффективность инвестиционного проекта. Эффективность проекта в целом. Эффективность участия в проекте. Основные принципы оценки эффективности проектов. Общая схема оценки эффективности проектов.

Исходные данные для расчета эффективности проекта. Денежный поток проекта. Денежный поток проекта. Накопленный денежный поток. Денежный поток от инвестиционной деятельности. Денежный поток от операционной деятельности. Денежный поток от финансовой деятельности.

Основные показатели эффективности проекта. Чистый доход (ЧД). Чистый дисконтированный доход (ЧДД). Внутренняя норма доходности (ВНД). Потребность в дополнительном финансировании (ПФ). Потребность в дополнительном финансировании с учетом дисконта (ПФД). Индексы доходности затрат и инвестиций, срок окупаемости проекта. Показатели финансового состояния.

Оценка эффективности инвестиционного проекта. Оценка социально-экономической эффективности проекта. Оценка коммерческой эффективности проекта. Оценка эффективности участия предприятия в проекте. Оценка эффективности проекта структурами более высокого уровня. Бюджетная эффективность.

Влияние риска и неопределенности при оценке эффективности проекта. Понятие риска и неопределенности. Методы оценки устойчивости и эффективности проекта в условиях неопределенности и риска: укрупненная оценка устойчивости проекта, расчет уровней безубыточности, метод вариации параметров, оценка ожидаемого эффекта проекта с учетом количественных характеристик неопределенности.

Вариант 5. Управление стоимостью проекта.

Основные принципы управления стоимостью проекта. Стоимость проекта. Процессы системы управления стоимостью проекта: оценка стоимости проекта, бюджетирование проекта, контроль стоимости проекта.

Оценка стоимости проекта. Виды оценок стоимости и их цели. Структура стоимости проекта. Техника оценки затрат. Виды затрат: обязательства, бюджетные затраты, фактические затраты.

Бюджетирование проекта. Методики формирования бюджетов проекта: бюджетирование сверху вниз, бюджетирование снизу вверх, комбинация методик снизу вверх и сверху вниз. Сопоставление оценок бюджета, полученных с применением методик формирования бюджета снизу вверх, сверху вниз и их комбинации.

Форма представления бюджетов. Виды бюджетов в зависимости от стадии жизненного цикла проекта: бюджетные ожидания, предварительный бюджет, уточненный бюджет, окончательный бюджет, фактический бюджет.

Методы контроля стоимости проекта. Базовые показатели контроля стоимости проекта: необходимо для завершения (НДЗ), расчетная стоимость (РС). Традиционный метод контроля стоимости проекта и метод освоенного объема.

Отчетность по затратам. Процесс движения отчетной информации в организации.

Вариант 6. Контроль и регулирование проекта.

Цели и содержание контроля проекта. Система контроля проекта. Требования к системе контроля. Условия эффективной системы контроля проекта. Принципы построения эффективной системы контроля проекта. Процессы контроля (основные и вспомогательные)

Мониторинг работ по проекту. Методы контроля: метод простого контроля, метод детального контроля, метод 50/50, метод по вехам. Критерии для контроля и требуемые данные.

Измерение прогресса и анализ результатов. Шкалы, используемые для измерения прогресса, в зависимости от специфики выполняемой работы.

Принятие решений. Возможные варианты действий в случае отклонения проекта от плана: поиск альтернативного решения, пересмотр стоимости, пересмотр сроков, пересмотр содержания работ, прекращение проекта.

Управление изменениями. Общий контроль изменений. Входные данные общего контроля изменений. Процедуры общего контроля изменений. Результаты общего контроля изменений. Функции общего контроля изменений. Цикл контроля изменений.

Вариант 7. Завершение проекта.

Пусконаладочные работы.

Приемка в эксплуатацию законченных строительных объектов. Необходимая документация. Структура распределения ответственности между участниками инвестиционного процесса.

Закрытие контракта. Этапы закрытия контракта. Проверка финансовой отчетности. Паспортизация. Выявление невыполненных обязательств. Завершение невыполненных обязательств. Гарантийное обслуживание и окончательные расчеты.

Выход из проекта. Критерий для принятия решения по выходу из проекта. Эффективные формы выхода из проекта.

Вариант 8. Управление ресурсами проекта.

Процессы управления ресурсами проекта. Ресурсы проекта. Основные задачи управления ресурсами проекта. Основные процессы управления ресурсами проекта.

Основные принципы планирования ресурсов проекта. Методы планирования ресурсов проекта: ресурсное планирование при ограничении времени и планирование при ограниченных ресурсах.

Управление закупками ресурсов проекта. Основные задачи закупок ресурсов проекта. Правовое регулирование закупок ресурсов проекта. Организационные формы закупок ресурсов проекта. Основные требования к управлению закупками. Система материально-технического обеспечения.

Управление поставками ресурсов проекта. Договора на поставку материально-технических ресурсов. Планирование поставок ресурсов. Поставки материально-технических ресурсов проекта.

Управление запасами проекта. Виды запасов. Затраты на формирование и хранение запасов проекта. Оптимизация размера запасов проекта.

Новые методы управления материально-техническим обеспечением проекта. Концепция логистики в управлении проектами.

Вариант 9. Управление командой проекта.

Формирование и развитие команды проекта. Основные характеристики команды проекта. Принципы формирования команды. Эффективность команды проекта. Методы формирования команды проекта. Примерный состав команды и требования к менеджерам проекта.

Организация эффективной деятельности команды. Организация совместной деятельности команды проекта. Организационная культура команды проекта. Принятие решений.

Управление персоналом команды. Основные принципы управления персоналом. Менеджер по персоналу в команде проекта. Специфика команды проекта как человеческого ресурса. Стратегия формирования команды проекта. Кадровое планирование команды. Привлечение, отбор и оценка персонала проекта. Обучение и развитие персонала проекта.

Психологические аспекты управления персоналом. Основные психологические характеристики команды проекта. Мотивация и стимулирование персонала. Конфликты.

Вариант 10. Управление рисками проекта.

Становление теории риска.

Неопределенность и риск. Взаимосвязь категорий неопределенность – риск – потери. Измерение рисков. Экономические результаты рисков. Сущность управления рисками.

Анализ проектных рисков. Сущность анализа рисков проекта. Алгоритм анализа рисков. Количественный и качественный анализ проектных рисков.

Методы снижения рисков. Диверсификация рисков. Резервирование средств. Страхование рисков. Эффективность методов снижения рисков.

Организация работ по управлению рисками. Управление риском в течение жизненного цикла проекта. Модель организации работ по управлению рисковыми проектами. Концепция приемлемого риска.

Вариант 11. Измерительные методы оценки программ: назначение, условия применения.

Понятие и виды измерительных методов. Этапы проведения измерений. Основные способы регистрации измеряемых параметров: трассирующий и выборочный. Классификация измерительных мониторов. Описание частотного и временного профилей. Аппаратные и программные измерительные мониторы. Фазы проведения измерительного эксперимента. Обоснование методики измерения времени. Использование метрик программного продукта

Вариант 12. Корректность программ. Эталоны и методы проверки корректности.

Понятие корректности. Требования и виды корректности. Эталоны для проверки корректности программ. Формализованные правила. Программные спецификации. Тесты. Аналитическая проверка корректности программ. Верификация программ. Типы проверки корректности: Формальные постановки задач анализа корректности. Установление частичной корректности. Определение набора условий корректности. Доказать частичную корректность программы вычисления. Анализ завершенности последовательных программ. Метод Флойда. Метод счетчиков

Вариант 13. Метрики, направления применения метрик. Метрики сложности. Метрики стилистики

Метрики, направления применения метрик. Метрики стилистики Метрики структурной сложности программ. Сложность вычислительных маршрутов. Общая сложность программы. Простые критерии выделения маршрутов. Матрица достижимости.

Вариант 14. Исследование программного кода на предмет ошибок и отклонения от алгоритма.

Поиск паттернов проектирования в объектноориентированном коде. Поиск ошибок в объектно-ориентированном коде. Поиск и исправление ошибок архитектуры. Реструктуризация на уровне пакетов. Подход к реструктуризации кода на уровне классов. Алгоритм на основе поиска сообществ. Проверка целостности программного кода

Вариант 15. Применение отладчиков и дизассемблера (например OllyDbg, WinDbg, IdaPro...)

Дизассемблеры и отладчики понятие и классификация. Распаковщики и утилиты для снятия дампа Шестнадцатеричные редакторы и редакторы ресурсов.

Выполнение измерений характеристик кода в среде VisualStudio

Вариант 16. Защита программ от исследования.

Выполнение измерений характеристик кода в среде (например, Eclipse C/C++ и др.) Исследование типовой защиты в отладчике OllyDbg. Исследование типовой защиты в дизассемблере IDA Pro. Типовая защита с шифрованием сообщения. Технологии защиты программного кода от исследования и отладки

Вариант 17. Исследование кода вредоносных программ.

Исследование и анализ кода наиболее популярных вредоносных программ типа «блокиратор-шифровальщик файлов». Обзор инструментов для анализа вредоносных программ. Исследование и разработка эвристических механизмов обнаружения вредоносных программ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ «ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЕКТА»

Цель: отработать навыки самостоятельного планирования проектов

1. Самостоятельно выбрать и описать какой-либо проект (в ПРИЛОЖЕНИИ 1 для образца даны 10 вариантов, вы можете предложить свой вариант проекта)
 2. Составить спецификацию проекта, которая будет содержать в себе:
 - Цели и задачи проекта, ожидаемые результаты
 - Перечень действий (от 12 до 25)
 - Сроки выполнения
 - Количество ответственных лиц и исполнителей (не менее 2 человек)
 - Требуемые ресурсы (материальные, финансовые, трудовые и прочие)
 3. Осуществить сетевое планирование проекта и с его помощью оценить реальную длительность проекта(методом PERT), включая следующие действия:
 - Составление сетевого графа
 - Определение продолжительности выполнения действий (можно самостоятельно указать минимальную, максимальную и наиболее вероятную продолжительность действия)
 4. Для автоматизации расчетов использовать программу MS Project, при отсутствии таковой расчеты и построение диаграммы Ганта проводить в EXCEL.
 5. Для выполнения работы можно использовать систему Redmine (демо-доступ длится 3 дня) (<https://www.redmine.org/>).
- Для работы в MS Project, Redmine, EXCEL

- Назначьте дату начала выполнения проекта (03.02.20).
 - Определите дату окончания проекта и его длительность.
 - Определение ранние и поздние сроки выполнения событий
 - Определение резервов времени по каждому событию
 - Установите ресурсы
 - Определите объем работы каждого ресурса
 - Установите контрольные точки
 - Определите работы, запланированные на 15.02.20.
6. Составить календарный план-график проекта (график Ганта), указав на нем критический путь, а также указать рядом с каждым действием ответственных лиц и исполнителей
7. Описать и проанализировать все способы и возможности сокращения времени выполнения проекта за счет:
- изменения используемых или привлечения дополнительных ресурсов (рабочих, техники, денег и пр.)
 - изменения перечня и последовательности выполняемых действий вследствие изменения способа или технологии выполнения проекта
- В ПРИЛОЖЕНИИ ПРИВЕДЕНЫ ВАРИАНТЫ! (СМ. ДАЛЕЕ)**

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

1. Проект «Стратегическое планирование при создании нового предприятия».

№ п/п	Работа	Предшест- вующие работы	Длитель- ность работ, дни	Ресурс
1	2	3	4	5
1	Формирование пред- ставления о новом предприятии	-	3	Руководитель
2	Исследование рынка и конкуренции	1	2	Бизнес- консультант
3	Определение необхо- димых ресурсов	2	2	Бизнес- консультант
4	Определение состав- ляющих операцион- ных затрат	3	1	Бухгалтер
5	Определение требова- ний к новому предпри- ятию	4	1	Руководитель
6	Оценка возможностей приобретения готово- го предприятия	4	2	Руководитель
7	Суммирование данных о возможных подхо- дах	5, 6	1	Руководитель
8	Оценка емкости и ста-бильности рынка	7	2	Бизнес- консультант
9	Оценка уровня конку-ренции	7	2	Бизнес- консультант

1	2	3	4	5
10	Оценка потребности в ресурсах	7	2	Бизнес-консультант
11	Оценка реальной начальной доли рынка	7	2	Бизнес-консультант
12	Определение финансово-вых требований	11	1	Бизнес-консультант
13	Оценка собственного соответствия	8, 9, 10, 12	1	Руководитель
14	Оценка начальной рентабельности	13	1	Руководитель
15	Пересмотр и изменение стратегического плана	14	1	Руководитель

2. Проект «Определение перспективности нового предприятия».

№ п/п	Работа	Предшествующие работы	Длительность работ, дни	Ресурс
1	2	3	4	5
1	Изучение имеющейся информации	-	1	Бизнес-консультант
2	Разработка плана анализа рынка	1	2	Бизнес-консультант
3	Оценка конкуренции	2	2	Бизнес-консультант
4	Суммирование сведений о рынке	3	2	Бизнес-консультант
5	Определение целевой ниши рынка	4	1	Бизнес-консультант
6	Выбор бизнес-подхода	5	2	Руководитель
7	Определение ресурсов управления	6	1	Руководитель
8	Определение требований к персоналу	6	1	Руководитель
9	Определение необходимого сырья	6	1	Руководитель
10	Определение необходимых коммунальных услуг	6	1	Руководитель

1	2	3	4	5
11	Определение итоговых операционных расходов и составление финансово-го прогноза	7, 8, 9, 10	1	Бухгалтер
12	Оценка емкости и стабильности рынка	11	2	Бизнес-консультант
13	Оценка доступности необходимых ресурсов	11	2	Бизнес-консультант
14	Прогноз доходности	11	2	Бухгалтер
15	Пересмотр оценки перспективности предприятия	12, 13, 14	1	Руководитель

3. Проект «Разработка бизнес-плана предприятия».

№ п/п	Работа	Предшествующие работы	Длительность работ, дни	Ресурс
1	2	3	4	5
1	Описание представления и перспективы	-	1	Бизнес-консультант
2	Перечисление исходных положений	1	1	Бизнес-консультант
3	Описание рынка	1	1	Бизнес-консультант
4	Описание нового предприятия	2, 3	1	Бизнес-консультант
5	Описание сильных и слабых сторон, активов и потенциальных опасностей	4	1	Бизнес-консультант
6	Предварительная оценка объема сбыта в начальный период	5	1	Бухгалтер
7	Прогноз эксплуатационных затрат	6	1	Бухгалтер
8	Выработка стратегии ценообразования	7	1	Бизнес-консультант
9	Прогноз прибыли	8	1	Бизнес-консультант

1	2	3	4	5
10	Составление предварительного финансового баланса	9	2	Бизнес-консультант
11	Анализ безубыточности	10	1	Бизнес-консультант
12	Разработка проекта движения денежных средств	11	1	Бизнес-консультант
13	Определение требований лицензирования	12	1	Бизнес-консультант
14	Разработка плана начала деятельности	13	2	Бизнес-консультант
15	Разработка стратегии сбыта и маркетинга	13	1	Бизнес-консультант
16	Разработка структуры распространения	13	1	Бизнес-консультант
17	Описание рисков и перспектив	14, 15, 16	2	Бизнес-консультант
18	Публикация бизнес-плана	17	1	Бизнес-консультант
19	Подтверждение решения о продолжении	18	1	Бизнес-консультант

4. Проект «Реализация плана начала деятельности нового предприятия».

№ п/п	Работа	Предшествующие работы	Длительность работ, дни	Ресурс
1	2	3	4	5
1	Выбор местоположения	-	1	Руководитель
2	Выбор названия	1	1	Юрист
3	Выбор банка	2	4	Бухгалтер
4	Выбор и внедрение системы бухгалтерского учета	3	2	Бухгалтер
5	Получение необходимых лицензий и разрешений	4	5	Юрист
6	Получение необходимых страховок	5	3	Бухгалтер

1	2	3	4	5
7	Разработка плана обеспечения безопасности	5	2	Бизнес-консультант
8	Создание программы рекламирования	5	1	Бизнес-консультант
9	Разработка эмблемы	6, 7, 8	1	Бизнес-консультант
10	Заказ рекламных материалов	9	1	Бизнес-консультант
11	Подготовка производственных помещений	10	20	Руководитель
12	Наем персонала	10	10	Руководитель
13	Обучение персонала	11, 12	10	Руководитель

5. Проект «Подготовка к переезду офиса».

№ п/п	Работа	Предшествующие работы	Длительность работ, дни	Ресурс
1	2	3	4	5
1	Составление списка основных требований, которым должен удовлетворять новый офис	-	2	Ответственный за переезд
2	Поиск вариантов	1	3	Ответственный за переезд
3	Окончательный выбор нового офиса	2	1	Ответственный за переезд
4	Завершение аренды офисного пространства	3	3	Ответственный за переезд
5	Определение основных потребностей нанимателя	3	2	Руководитель офиса
6	Получение предварительных оценок от подрядчиков относительно удовлетворения основных потребностей нанимателя	4, 5	2	Руководитель офиса
7	Оценка затрат на новый офис (кресла, столы, оборудование)	6	5	Ответственный за переезд

1	2	3	4	5
8	Подготовка бюджета переезда	7	4	Ответственный за переезд
9	Выбор дня переезда	8	1	Ответственный за переезд
10	Наем подрядчиков для удовлетворения основных потребностей нанимателя	9	3	Руководитель офиса
11	Получение необходимых разрешений	10	6	Ответственный за переезд
12	Оценка требований к телефонной системе	8	1	Администратор систем связи
13	Заказ нового номера телефона	12	2	Администратор систем связи
14	Заказ нового номера факса	12	2	Администратор систем связи
15	Информирование сотрудников	11, 13, 14	2	Ответственный за переезд

6. Проект «Возведение фундамента при строительстве нового торгового здания».

№ п/п	Работа	Предшествующие работы	Длительность работ, дни	Ресурс
1	2	3	4	5
1	Выемка грунта под фундамент	-	7	Подрядчик на профилирование участка
2	Выемка грунта под колодез шахты лифта	1	2	Подрядчик на профилирование участка
3	Формовка фундаментов под опоры и отдельных фундаментов	2	4	Бригада столярно-плотничных работ генерального подрядчика
4	Предварительная про-кладка электрооборудования и трубопроводов в шахте лифта	3	5	Подрядчик на работы по установке водопроводно-канализационной сети; Подрядчик на работы по электрификации

1	2	3	4	5
5	Формовка стен колодца шахты лифта	3	4	Бригада столярно-плотничных работ генерального подрядчика
6	Монтаж армирующих и анкерных болтов	5, 4	4	Бригада столярно-плотничных работ генерального подрядчика
7	Бетонирование фунда-ментов под опоры и отдельных фундамен-тов	6	5	Бригада бетоно-укладчиков гене-рального подрядчи-ка
8	Бетонирование стен шахты лифта	7	1	Бригада бетоно-укладчиков гене-рального подрядчи-ка
9	Выдерживание стен шахты лифта	8	7	Бригада чернорабо-чих генерального подрядчика
10	Выдерживание фунда-ментов под опоры и отдельных фундамен-тов	9	7	Бригада чернорабо-чих генерального подрядчика
11	Демонтаж опалубки стен	10	1	Бригада чернорабо-чих генерального подрядчика
12	Демонтаж опалубки фундаментов под опо-ры и отдельных фун-даментов	11	3	Бригада чернорабо-чих генерального подрядчика
13	Монтаж пневматиче-ской трубы в колодце шахты лифта	12	3	Подрядчик на мон-таж лифтового обо-рудования
14	Подготовка и бетони-рование пола колодца шахты лифта	13	1	Бригада бетоно-укладчиков гене-рального подрядчи-ка

7. Проект «Проведение мероприятия»

№ п/п	Работа	Предшеству- ющие работы	Длитель- ность работ, дни	Ресурс
1	2	3	4	5
1	Выбор типа меропри- ятия	-	1	Начальник отдела маркетинга Руководитель мероприятия
2	Определение целевой аудитории	1	1	Начальник отдела маркетинга Руководитель мероприятия
3	Определение целей мероприятия	1	1	Начальник отдела маркетинга Руководитель мероприятия
4	Формулирование об- щей темы меропри- ятия	2, 3	3	Начальник отдела маркетинга Руководитель мероприятия
5	Определение предва- рительной даты и вре-мени начала мероприятия	4	1	Начальник отдела маркетинга Руководитель мероприятия
6	Определение группы ответственных за ме- роприятие	4	1	Начальник отдела маркетинга Руководитель мероприятия
7	Разработка графика мероприятия	5, 6	1	Руководитель мероприятия
8	Определение процесса и механизмов распро- странения информа- ции	7	1	Руководитель мероприятия
9	Создание механизма обратной связи для мероприятия	7	1	Руководитель мероприятия
10	Определение бюджета мероприятия	8, 9	1	Руководитель мероприятия

8.Проект «Исследование клиентской базы»

№ п/п	Работа	Предшеству- ющие работы	Длитель- ность работ, дни	Ресурс
1	2	3	4	5
1	Определение источни-ков отзывов клиентов	-	3	Аналитик данных
2	Определение методов сбора данных	1	1	Аналитик данных
3	Определение методов анализа данных	1	4	Аналитик данных
4	Проектирование про- цесса реагирования на проблемы клиентов	2, 3	5	Аналитик данных
5	Развертывание про- граммы обратной связи	4	3	Руководитель отде- ла обслуживания клиентов
6	Отслеживание отзы- вов клиентов	5	7	Ответственный за работу с клиентами
7	Сбор данных из всех источников	6	1	Ответственный за работу с клиентами
8	Анализ отзывов кли- ентов: поиск харак- терных примеров и проблемных областей	7	1	Аналитик данных Ответственный за работу с клиентами
9	Оценка степени удовлетворенности клиентов на протяжении программы	7	1	Руководитель отде- ла обслуживания клиентов
10	Обзор контроля работы с клиентами: оценка успешности и реакции на запросы клиентов	7	1	Менеджер продукта Аналитик данных
11	Обзор способов решения проблем клиентов	8, 9, 10	1	Менеджер продукта Аналитик данных
12	Передача отзывов в группу разработки продукта	11	1	Менеджер продукта Аналитик данных

9. Проект «Подготовка к выпуску нового типа продукции»

№	Работа	Предшес- твующие работы	Длитель- ность работ, дни	Ресурс
1	2	3	4	5
1	Ведение базы данных поддержки	-	30	Специалист отдела поддержки
2	Документирование проблем	1	30	Специалист отдела поддержки
3	Выполнение програм-мы текущих продаж	2	30	Специалист отдела продаж
4	Выполнение програм-мы внутренних про-даж	2	35	Специалист отдела продаж
5	Выполнение плана маркетинга	3, 4	30	Специалист марке- тингового отдела
6	Обзор с ориентацией на клиента	5	30	Специалист марке- тингового отдела
7	Запрос и документи- рование дополнительных отзывов клиентов	6	20	Руководство выпус-ком продукта
8	Отслеживание и измерение масштабов про- никновения продукта на рынок	7	30	Руководство выпус-ком продукта
9	Анализ процесса вы- пуска продукта после его представления	8	30	Руководство выпус-ком продукта
10	Анализ средств ре- кламы и выпуска по- сле представления продукта	8	57	Специалист марке- тингового отдела
11	Оценка характеристик продукта	10, 9	51	Руководство выпус-ком продукта
12	Оценка реакции рынка	11	35	Руководство выпуском продукта

10.Проект «Подготовка к объединению объектов»

№ п/п	Работа	Предшеству- ющие работы	Длитель- ность работ, дни	Ресурс
1	2	3	4	5
1	Определение текущих возможностей и позиционирование	-	3	Главный исполнительный комитет
2	Определение задач слияния / поглощения	1	9	Главный исполнительный комитет
3	Определение критериев оценки внутреннего развития в сравнении со слиянием / поглощением	1	3	Главный исполнительный комитет
4	Формирование группы слияния / поглощения	2, 3	5	Главный исполнительный комитет
5	Определение критериев фильтрации и идентификации объектов слияния / поглощения	4	11	Группа слияния / поглощения
6	Определение критериев идентификации объектов	4	6	Группа слияния / поглощения
7	Определение количественных и качественных критериев фильтрации	5, 6	5	Группа слияния / поглощения
8	Разработка списка потенциальных поглощений	7	31	Группа слияния / поглощения
9	Выполнение комплексной экспертизы и анализа оценки стоимости объектов слияния / поглощения	8	31	Главный исполнительный комитет
10	Выполнение выбора	9	2	Главный исполнительный комитет
11	Ведение инвестиционной деятельности	10	6	Группа слияния / поглощения

1	2	3	4	5
12	Разработка стратегий			Группа слияния /
	финансирования	11	1	поглощения
	слия- ний / поглощений			
13	Получение финанси- рования	12	1	Главный исполни- тельный комитет