**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт цифрового развития

Кафедра прикладной информатики

|  |
| --- |
|  |
|  |

**ОТЧЕТ ПО лабораторной работе №6**

«Этап выявления проблемы»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Выполнила:  Фролов Кирилл Сергеевич,  3 курс, ПИН-б-о-21-2, направление 09.03.03 Прикладная информатика, очной формы обучения  (Ф.И.О., курс, группа, направления подготовки, профиль, форма обучения)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) |
|  | Проверил:  Щеголев Алексей Алексеевич,  (Ф.И.О., звание, должность)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (подпись) |
|  |  | |

Отчет защищен с оценкой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата защиты\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ставрополь, 2024 г

Задание 1. Работая в группе разработчиков над индивидуальным проектом, выявите проблемы, которые должны быть решены в проекте на основании выявленных потребностей.

Проблемы: Отсутствие централизованной системы утверждения заявок и обработки заказов.

Задание 2. Представьте, что магазин канцелярии, состоящий из руководителя, продавца, начальника склада и бухгалтера имеет следующую проблему: низкое качество обслуживания клиентов. По аналогии, предложите возможное решение данной проблемы, но с учетом своей предметной области, заполнив таблицу (таблица 1).

|  |  |
| --- | --- |
| Проблема: | Низкое качество обслуживания клиентов |
| Воздействует на: | Руководитель, продавец, клиенты |
| Результатом чего является: | Недостаточная квалификация сотрудника, незаинтересованность сотрудника, недостаток мотивации от работодателя |
| К чему приводит: | Рост числа недовольных клиентов, снижение престижности магазина, снижение проходимости и выручки |
| Выигрыш от: | Прохождение сотрудником обучающих курсов, пересмотр расписания и мотивационной политики |
| Успешное решение должно: | Повышение качества обслуживания клиентов, рост выручки |

Задание 3. Из полученного в задании 1 списка возможных проблем окончательно определите одну, которая будет решающая для индивидуального проекта. Заполните для нее таблицу (таблица2).

|  |  |
| --- | --- |
| Проблема: | Отсутствие централизованной системы обработки заявок и заказов |
| Воздействует на: | Ген. Директор, зам. ген. Директора по персоналу и качеству, руководитель отдела закупок, менеджер по закупкам, товаровед |
| Результатом чего является: | Недостаточная автоматизация, неосведомленность о преимуществах |
| К чему приводит: | Медленный темп проведения закупок, убыток вследствие ошибок и неверного распределения ресурсов |
| Выигрыш от: | Внедрение автоматизированной системы проведения закупок |
| Успешное решение должно: | Снижение временных и финансовых издержек на закупку, снижение количества ошибок, усиление прозрачности и контроля, повышение эффективности |

Задание 4. Осуществите в сети Интернет поиск основных методов выявления причин проекта. Из предложенных методов выберите один и выделите основные причины существования индивидуального проекта АИС- проблем, стоящих за проблемой.

Основные методы выявления причин проекта:

1. Анализ текущих процессов
2. Проведение собеседований и интервью
3. Аудит бизнес-процессов
4. Проведение опросов и анкетирования
5. Анализ данных
6. Дерево причин и следствий
7. SWOT-анализ
8. Метод мозгового штурма

Был выбран метод мозгового штурма.

Выявленные причины существования индивидуального проекта АИС:

* Низкий темп проведения и недостаточная эффективность проведения закупок: большие временные затраты, связанные с оформлением заявки и поиском поставщиков.
* Недостаточная прозрачность: отсутствие четкого понимания, причин выбора конкретного поставщика.
* Необходимость аналитики: проведение анализа для совершенствования стратегии закупок.
* Потребность в повышении безопасности: снижение количества ошибок и потерянных документов.