**Задача 1** Пропишите простыми словами ключевые отличия бизнес-модели от операционной;

Бизнес-модель описывает, как компания создает, поставляет и получает ценность на рынке, включая потоки доходов и потребительские сегменты. Она охватывает общую стратегию и позиционирование бизнеса.

Операционная модель более конкретна и фокусируется на том, как компания реализует свою бизнес-модель.

Разница между бизнес-моделью и операционной моделью заключается в их направленности и масштабе.

**Задача 2** Перечислите самые важные, на ваш взгляд, элементы операционной модели и аргументируйте свой выбор.

1. Организационная структура – четко определенная система в кампании взаимосвязей и подчинения одних отделов другим, а также сотрудников внутри отделов. Определение полномочий, ответственности руководителей и сотрудников.
2. Процессная модель – должна быть четкая модель кто главный ответственный за процесс. Должна быть налажена коммуникация между участниками, каждый участник должен понимать за какую часть процесса он отвечает и несет ответственность и к кому он может обратиться, если что-то пойдёт не так.
3. Сервисная модель – должна быть четко налаженная система обслуживания клиентов. Все должно быть задокументировано: сроки и процессы. Должна быть обратная связь для понимания эффективности сервиса.
4. ИТ – инфраструктура – в компании выгодно использовать современные технологии и периодическое обновление.
5. Персонал\_- должен быть компетентен в своей профессии, получать достойную заработную плату, заинтересован в премировании, что служит мотивацией на лучший результат.