

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 11.06.2026 13:55:52  
Уникальный программный ключ:  
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

Одобрена  
на заседании кафедры

02.12.2025 г.  
протокол № 3  
Зав. кафедрой Назаров Д.М.

Утверждена  
Советом по учебно-методическим  
вопросам и качеству образования  
16 декабря 2025 г.  
протокол № 4  
Председатель Карх Д.А.



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	Информатизация и автоматизация бизнес-процессов
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Креативное управление в клиентоориентированных организациях
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2026
Разработана:	
Доцент, к.т.н.	
Башарина О.Ю.	

Екатеринбург  
2025 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>8</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>8</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>9</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>10</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Рабочая программа дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)
---------	---

### 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дать знания, умения и навыки моделирования, анализа и автоматизации бизнес-процессов через: внедрение процессного подхода к управлению, оптимизации бизнес-процессов и обеспечение взаимосвязи бизнес-архитектуры и архитектуры в области ИТ, с целью последующей трансформации бизнес-процессов с использованием новейших ИТ-решений.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

### 3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Промежуточная аттестация	Часов					З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)			Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции	Практические занятия, включая курсовое проектирование		
Семестр 7						
Зачет, Контрольная работа	144	16	8	8	124	4

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате освоения ОПОП у выпускника должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческий	
ПК-1 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	ИД-1.ПК-1 Знать: - необходимые знания по трудовой функции А/02.5 "Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса; - организационно-распорядительные документы, нормативные и методические материалы, касающиеся производственно-хозяйственной деятельности цеха; - порядок и методы технико-экономического и текущего производственного планирования; - передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции; - основы экономики, организации труда, производства и управления; - основы трудового законодательства Российской Федерации; правила по охране труда

ПК-1 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	<p>ИД-2.ПК-1 Уметь: - необходимые умения по трудовой функции А/02.5 "Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса";</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач;</li> <li>- устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, нести за них ответственность;</li> <li>обосновывать и аргументировать свои позиции в устном и письменном деловом общении;</li> <li>- использовать передовые методы управления, находить и принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции;</li> <li>- соблюдать законы и нормативные правовые акты по работе с персональной информацией, обеспечивать соблюдение коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений, проблем, технологий, внутренних документов</li> </ul>
	<p>ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт: - осуществления сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализа информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию;</li> <li>- подготовки прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий;</li> <li>- мониторинга рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разработка мероприятий (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня;</li> <li>- обеспечении лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса;</li> <li>- осуществлении взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей;</li> <li>- организации выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-рекламы, в части своих полномочий;</li> <li>- разработки и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.</li> </ul>

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Тема	Часов				
	Наименование темы	Всего	Контактная работа .(по уч.зан.)	Самост.	Контроль

		часов	Лекции	Лабораторные	Практические занятия	работа	самостоятельной работы
Семестр 7		140					
Тема 1.	Современная система взглядов на информатизацию и автоматизацию бизнес-процессов. (ПК-1)	34	2			32	
Тема 2.	Современные подходы к моделированию бизнес-процессов. (ПК-1)	40	4		4	32	
Тема 3.	Системы управления взаимоотношениями с клиентами . (ПК-1)	32	2			30	
Тема 4.	Информатизация процесса постпродажного обслуживания и сервиса. (ПК-1)	34			4	30	

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Тема	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль (Приложение 4)			
Тема 1 - Тема 4	тест (приложение 4)	Тест из 10 закрытых вопросов	1-10 баллов
Промежуточная аттестация(Приложение 5)			
7 семестр (За)	Билеты для зачета (приложение 5)	15 билетов. Билет содержит 1 теоретический и 1 практический вопрос	1-100 баллов

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Показатель оценки освоения ОПОП формируется на основе объединения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающегося.

Показатель рейтинга по каждой дисциплине выражается в процентах, который показывает уровень подготовки студента.

Текущий контроль.Используется 100-балльная система оценивания. Оценка работы студента в течении семестра осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки учебных достижений в процессе обучения по данной дисциплине.

В рабочих программах дисциплин и практик закреплены виды текущего контроля, планируемые результаты контрольных мероприятий и критерии оценки учебных достижений.

В течение семестра преподавателем проводится не менее 3-х контрольных мероприятий, по оценке деятельности студента. Если посещения занятий по дисциплине включены в рейтинг, то данный показатель составляет не более 20% от максимального количества баллов по дисциплине.

Промежуточная аттестация. Используется 5-балльная система оценивания. Оценка работы студента по окончанию дисциплины (части дисциплины) осуществляется преподавателем в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе обучения по данной дисциплине. Промежуточная аттестация также проводится по окончанию формирования компетенций.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания, по дисциплине, в пятибалльную систему.

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Содержание лекций

Тема 1. Современная система взглядов на информатизацию и автоматизацию бизнес-процессов. (ПК-1)

Система управления организацией. Особенности организации бизнес-процессов

Тема 2. Современные подходы к моделированию бизнес-процессов. (ПК-1)

Базовые методологии моделирования бизнес-процессов

Тема 3. Системы управления взаимоотношениями с клиентами . (ПК-1)

CRM-системы: назначение и функциональные возможности

### 7.2 Содержание практических занятий и лабораторных работ

Тема 4. Информатизация процесса постпродажного обслуживания и сервиса. (ПК-1)

Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Тема 2. Современные подходы к моделированию бизнес-процессов. (ПК-1)

Моделирование бизнес-процессов

Тема 3. Системы управления взаимоотношениями с клиентами . (ПК-1)

Аналитический обзор CRM-систем

Тема 4. Информатизация процесса постпродажного обслуживания и сервиса. (ПК-1)

Требования к постпродажному обслуживанию и сервису

7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 1

7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену  
Приложение 2

7.3.3. Перечень курсовых работ  
не предусмотрено

7.4. Электронное портфолио обучающегося  
Размещается контрольная работа

7.5. Методические рекомендации по выполнению контрольной работы  
Приложение 6

7.6 Методические рекомендации по выполнению курсовой работы  
не предусмотрено

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

### ***По заявлению студента***

В целях доступности освоения программы для лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости кафедра обеспечивает следующие условия:

- особый порядок освоения дисциплины, с учетом состояния их здоровья;
- электронные образовательные ресурсы по дисциплине в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- изучение дисциплины по индивидуальному учебному плану (вне зависимости от формы обучения);
- электронное обучение и дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен РПД.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сайт библиотеки УрГЭУ**

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

2. Долганова О. И., Виноградова Е. В., Лобанова А. М. Моделирование бизнес-процессов [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 289 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/511418>

3. Романова Ю. Д., Вокина С. Г., Герасимова В. Г., Дьяконова Л. П., Женова Н. А., Зотов В. А., Лесничая И. Г., Меламуд М. Р., Музычкин П. А. Информационные технологии в менеджменте (управлении) [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 411 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/510979>

4. Блюмин А.М. Информационный менеджмент: автоматизация информационных технологий и систем управления [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2024. - 378 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/2161314>

**Дополнительная литература:**

**10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии -Без ограничения срока.

Microsoft Visual Studio Community. Лицензия для образовательных учреждений. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

AnyLogic Personal Learning Edition. Free permanent license. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Конфигурация 1С: Управление небольшой фирмой. Договор Б/Н от 02.06.2009 г., Лицензионное соглашение № 8971903, Акт № 62 от 15.07.2009 "1С:Зарплата и кадры бюджетного учреждения 8" (рег. номер 9648728).

**Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии -без ограничения срока

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Реализация учебной дисциплины осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской и самостоятельной работы обучающихся:

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения всех видов занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ.

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа презентации и другие учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

### 7.3.1. Примерные вопросы для самостоятельной подготовки к зачету/экзамену

#### К зачету

1. Понятие бизнес-процесса. Обязательные компоненты любого процесса.
2. В чем разница между бизнес-процессом и бизнес-функцией? Приведите пример.
3. Основные характеристики процесса.
4. Система управления организацией. Назовите основные направления совершенствования системы управления.
5. Основные подходы к управлению организацией. Процессный подход.
6. Цели моделирование бизнес-процессов.
7. Текстовое, табличное и графическое описание бизнес-процессов существуют. В чем недостатки и преимущества каждого из них?
8. Цикл Деминга-Шухарта в моделировании процессов.
9. Подход «Шесть сигм» в моделировании процессов.
10. Опишите на примере процесс обследования бизнес-процессов компании.
11. Опишите на примере процесс анализа бизнес-процессов компании.
12. Опишите на примере процесс оптимизации бизнес-процессов компании.
13. Охарактеризуйте основные и вспомогательные бизнес-процессы компании. Приведите примеры.
14. Для чего предназначена диаграмма потоков данных (DFD-диаграмма). Назовите ее основные элементы.
15. Для чего предназначена диаграмма потоков работ (WFD-диаграмма). Назовите ее основные элементы.
16. Методология IDF0. Назначение, особенности использования.
17. Методология ARIS. Основные элементы. Правила построения модели.
18. Система моделирования ARIS. Функциональные возможности.
19. Организационная схема (модель) ARIS. Назначение и особенности построения.
20. Функциональная модель ARIS. Назначение и особенности построения.
21. Процессно-событийная модель ARIS. Назначение и особенности построения.
22. Системы управления бизнес-процессами. Функции BPMS.
23. Каковы основные причины неэффективности бизнес-процессов? Приведите пример.
24. Какие виды рисков существуют при моделировании бизнес-процессов? Приведите пример.
25. Каковы преимущества использования формальных языков моделирования бизнес-процессов перед неформальными методами? Приведите пример.
26. Каковы основные методы оптимизации бизнес-процессов? Как выбрать наиболее эффективный метод для конкретной организации? Приведите пример.
27. Какова роль управления процессами в организации и как она связана с моделированием бизнес-процессов? Приведите пример.
28. Как оценить эффективность бизнес-процессов? Какие метрики следует использовать для этого? Приведите пример.
29. Каковы основные сложности при моделировании сложных бизнес-процессов, например, производственных? Как их решить? Приведите пример.
30. Как связано моделирование бизнес-процессов с управлением проектами? Какие методы моделирования используются в управлении проектами? Приведите пример.

### 7.3.2. Практические задания по дисциплине для самостоятельной подготовки к экзамену (зачету)

**Компетенция ПК-1** – Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции

*Задания открытого типа:*

1. Какие виды моделирования бизнес-процессов существуют? Приведите пример.
2. Каковы основные принципы моделирования бизнес-процессов? Приведите пример.
3. Какие методы анализа бизнес-процессов помогают определить узкие места и бутылочные горлышки в процессах? Как эти методы применяются на практике? Приведите пример.
4. Какие языки моделирования бизнес-процессов вы знаете? Приведите пример.
5. Какие преимущества моделирования бизнес-процессов для организации? Приведите пример.

*Задания закрытого типа*

6. Какие типы связей возможны между управляющей и исполнительными системами организации?
  - а. только прямая;
  - б. только обратная;
  - в. нет связи;
  - г. прямая и обратная связь
7. Принцип декомпозиции – это...
  - а. разбиение сложного процесса на составляющие его подпроцессы и операции;
  - б. объединение отдельных подпроцессов (операций) в единый процесс;
  - в. выделение из процесса одного подпроцесса (операции);  
выделение из процесса нескольких наиболее значимых подпроцессов (операций).
8. Данный подход управления организацией характеризуется строгой вертикальной иерархией управления, четким распределением должностных обязанностей, систематизированных в соответствии со спецификой выполняемых действий.
  - а. процессный;
  - б. функциональный;
  - в. системный;
  - г. ситуативный.
9. Модель бизнес-процесса – это
  - а. формализованное (графическое, табличное, текстовое, символьное) описание, отражающее реально существующую или предполагаемую деятельность предприятия
  - б. совокупность методов и средств, регламентирующих взаимодействие работников подразделений
  - в. совокупность, единой системы классификации и кодирования информации, унифицированных систем документации, схем информационных потоков, циркулирующих в организации
  - г. современная методика, применяемая в управлении компанией
10. Разрабатываемые модели бизнес-процессов бывают следующих типов:
  - а. графическая
  - б. имитационная
  - в. динамическая
  - г. статическая

**Приложение 6  
к рабочей программе**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
**УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДЕНЫ  
на заседании кафедры бизнес-  
информатики

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ  
РАБОТЫ ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНО-ЗАОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ**

**по дисциплине  
Информатизация и автоматизация бизнес-процессов**

## 1С: Управление нашей фирмой (УНФ)

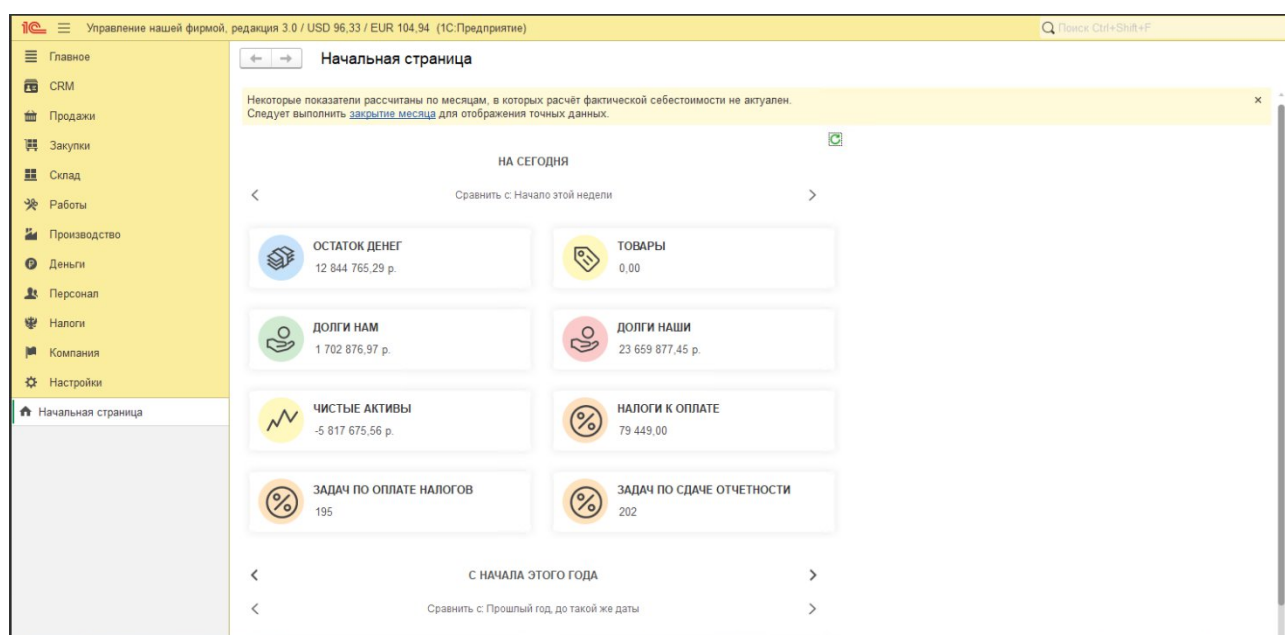
Работа с программой 1С: УНФ будет выполняться в версии fresh. Для создания учетной записи в программе 1С: УНФ необходимо зарегистрироваться на сайте <https://1cfresh.com/> и получить бесплатный доступ к приложениям 1С на 30 дней!

После регистрации вам на почту придет письмо со ссылкой для активации учетной записи. Перейдите по ссылке и укажите необходимые данные. Запомните пароль, который указан при регистрации. После авторизации на сайте <https://1cfresh.com/> вам нужно добавить приложение «1С:Управление нашей фирмой» (чистая). Запустите приложение под своим логином и паролем и выполните задания.

**В отчет по выполнению контрольной работы вставить скриншоты заполненных справочников и документов в соответствии с заданиями.**

### 1. Настройки ведения учета

При первом запуске выбрать направление «**Торговля**». Конфигурация перезапустится, настроится **Панель разделов** (слева) в соответствии с выбранным направлением деятельности. Используя команды разделов, выполнить необходимые настройки.



#### 1. Настройка / Еще больше возможностей

- **Общие**
  - Партии номенклатуры
  - Наборы
- **Продажи**
  - Передача товаров на комиссию
  - Прием товаров на комиссию
  - Автоматические скидки
- **Производство**
  - Планирование и учет производственной деятельности
- **Персонал**
  - Управление персоналом, начисление зарплаты
  - Штатное расписание
- **Деньги**

- 📄 Заполнение реквизитов контрагентов по умолчанию
- Разносить оплату – автоматически
- **Компания**
  - 📄 Несколько подразделений
  - 📄 Несколько направлений деятельности

## 2. Сведения о предприятии

### 1. Компания / Реквизиты организации

- Юридическое название
- Представление в программе
- ИНН, КПП, ОГРН ОПКО
- Адреса и телефоны
- Реквизиты основного банковского счета

← → ☆ Мир электроники (Организация) \*

Основное Банковские счета Договоры Файлы

Юридическое название:

Представление в программе:

Вид организации:

- > Юридические данные: ИНН 7705260699, КПП 253701001, ОГРН 1027700233967
- > Адреса, телефоны: 664025, Иркутская обл, г Иркутск, ул Степана Разина, д. 24, тел.: 246556
- Основной банковский счет:
- > 44834605116000037294, в 044525716 ВТБ 24 (ЗАО)

### Задание

#### Заполнить сведения об организации:

Наименование организации	ЗАО «Мир электроники»
ИНН	7705260699
КПП	770501001
ОГРН	1053811071951
Код ИФНС	3907
ОКПО	83496984
<b>Банковские реквизиты</b>	
Номер счета	44834605116000037294
Банк	ВТБ 24 (ЗАО)
Адрес банка	101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д.35
БИК	044525187
Корр. счет	30101810100000000716
Дата открытия	08.04.2003
<b>Контактная информация</b>	

Юридический и фактический адрес	664024, Иркутск, Степана Разина ул, дом № 24
Телефон	246556

## 2. Компания / Склады и магазины

Для нового склада указать:

- Наименование
- Тип – склад

← → ☆ **Главный склад** (Организационно-структурная единица компании)

Основное [Отчеты](#) [Кассы ККМ](#) [График работы](#) [Счета учета](#)

**Записать и закрыть** Записать

Наименование:

Тип:

Возможна торговля оптом и в розницу.  
Право редактирования цен определяется настройками пользователя.

Группа:  ▾ □

Розничный вид цен:  ▾ □

### Задание

Создать оптовые склады: *Главный склад, Склад на Тракторной*

## 3. Удаление объектов

Удалять можно элементы и группы справочника и документы. Сначала нужно пометить объект на удаление: клавишей Delete, кнопкой на панели инструментов или командой контекстного меню *Пометить на удаление*.

Чтобы удалить элемент полностью, нужно вызвать команду *Настройки / Администрирование / Обслуживание / Удаление помеченных объектов*. Загрузится список помеченных на удаление объектов, нажать кнопку *Удалить выбранные*.

← → ☆ **Удаление помеченных объектов**

Показывать: [Все помеченные на удаление](#)

**Удалить выбранные** Настроить...

⊕  **Новости (101)**

Если объект, помеченный на удаление, связан с каким-либо другим, то его удалить не получится, необходимо сначала разорвать эту связь или удалять оба объекта.

## 4. Номенклатура

### 1. Компания / Все справочники / Ценовые группы

← → ☆ Ценовые группы 🔗 ⋮ ✕

Создать  ✕ 🔍 Еще ▾

Наименование
▶ = Холодильники
▶ = Вентиляторы
▶ = Кондиционеры

## 2. Продажи / Виды цен

- наименование
- учет НДС
- тип

← → ☆ Закупочная цена (Вид цен (колонка прайс-листа)) \*

Основное Прайс-листы Цены

**Записать и закрыть**

Наименование:

Правило расчета НДС:

Тип:  ?

Заполнять из документа-основания ?

> Округление: Все цены по правилам Арифметическим с точностью 1

> Пороги расчета цен: не используются ?

> Описание

← → ☆ Мелкооптовая (Вид цен (колонка прайс-листа))

Основное Прайс-листы Цены

**Регистрировать новые цены и закрыть**

Наименование:

Правило расчета НДС:

Тип:  ?

Базовый вид цен:

Наценка, в %:

Авторасчет ?

Уточнить расчет по ценовым группам

> Округление: Все цены по правилам В большую сторону с точностью 1

> Пороги расчета цен: не используются ?

> Описание

## Задание

### Заполнить типы цен

Наименование	Валюта цен	Расчет цен	Базовый тип цен	Наценка в %
Закупочная	руб.	Назначаются		
Мелкооптовая	руб.	Рассчитываются	Закупочная	20,00
Оптовая	руб.	Рассчитываются	Закупочная	10,00

Плановая	руб.	Рассчитываются	Закупочная	5,00
Розничная	руб.	Рассчитываются	Закупочная	35,00

### 3. Продажи / Номенклатура

Сначала необходимо изменить навигацию справочника – *Группы*. Затем через команду контекстного меню создать группы элементов. Для группы указать наименование.

The screenshot shows a software interface for creating a group in a catalog. The top window, titled "Номенклатура (создание группы)", has tabs for "Основное", "Файлы", and "Штрихкоды". It contains a "Записать и закрыть" button, a "Записать" button, and a menu "Еще". Below are input fields for "Код:", "Наименование:" (containing "Холодильники, морозильные камеры"), and "Входит в группу:". Below this is the main "Номенклатура" interface with a "Фильтры" section, a "Создать" button, a search bar "Поиск (Ctrl+F)", and a table with columns: "Наименование", "Остаток", "Ед.изм", and "Розничная цена". The table lists "Холодильник BOSCH" with an inventory of 10,000 units and a price of 34,425.00. On the right, a sidebar shows a category tree with "Холодильники, морозильные камеры" selected, and a "Ваша корзина" section with a "Заказ покупателя" dropdown.

Для создания элемента номенклатуры в окне справочника указать группу и нажать Создать.

Для элемента номенклатуры указать:

- наименование
- наименование для печати
- группа
- единица измерения
- ценовая группа
- Для установки цены нажать (+Новая цена) , указать закупочную цену, ее значение, нажать Записать и закрыть

← → ☆ Холодильник BOSCH (Номенклатура)

Основное Партии Комплектации Спецификации Штрихкоды Цены Документы Файлы Отчеты Управление запасами Аналоги Соп

**Записать и закрыть** Записать Продать ▾ Купить ▾

Тип:  ?

Категория:  ▾ ?

Наименование:  ▾

Наименование для печати:  ▾

Описание:

Артикул:  Код: 00-00000002

В группе:  ▾

Ед. изм. хранения:  +

Габариты ДхШхВ (см):  x  x  =  м³

Вес (кг):  Весовой:

+ Свой реквизит

Добавить изображение

**Цены**

Розничная цена 34 425.00 руб.

Мелкооптовая 30 600.00 руб.

Оптовая 28 050.00 руб.

Закупочная цена 25 500.00 руб.

+ Новая цена

☆ Цена номенклатуры (созд...)

**Записать и закрыть** Записать Еще ▾ ?

Номенклатура:  ▾

Вид цен:  ▾

Цена:

Действующая цена: 0

Действует с:

Автор:  ▾

**Задание: заполнить справочник Номенклатура**

**ОСТАТКИ ТОВАРОВ НА СКЛАДАХ**

**Главный склад**

Наименование	Количество (шт)	Цена (руб.)
<b>Холодильники, морозильные камеры</b>		
Холодильник BOSCH	10	25 500
Холодильник МИНСК-АТЛАНТ 126	45	12 600
Холодильник МИНСК-АТЛАНТ 215	20	14 580
Холодильник СТИНОЛ 101	10	15 600
Холодильник СТИНОЛ 103	10	16 700
<b>Всего</b>	<b>1 436 600 р.</b>	

**Склад на Тракторной**

Наименование	Количество (шт)	Цена (руб.)
<b>Вентиляторы, пылесосы, кондиционеры</b>		

Вентилятор BINATONE	50	1500
Вентилятор JIPONIC	45	1450
Вентилятор настольный	50	670
Вентилятор оконный	50	1200
Вентилятор ОРБИТА	40	1400
Кондиционер ELEKTA	10	2300
Кондиционер FIRMSTAR 12M	20	3400
Кондиционер БК-2300	45	2670
<b>Всего</b>		
<b>ИТОГО на складах компании</b>		<b>1 937 500</b>

## 5. Ввод начальных остатков

Операция *Ввод начальных остатков* оформляется один раз в начале работы с программой. Она позволяет перенести информацию о реальных остатках ТМЦ и денежных средств в информационную базу. **Дата ввода остатков – последнее число предыдущего периода**, по умолчанию отчетный период – квартал.

Ввод остатков оформляется по команде меню *Компания / Ввод начальных остатков*.

### Ввод остатков денежных средств

- дата
- остаток

Провести и Закрыть

**ЗАДАНИЕ: ввести остатки денежных средств**

Раздел учета	Сумма
Расчетный счет ВТБ 24	6 350 000 р.
Основная касса	95 000 р.

### Ввод остатков ТМЦ

Создать новый документ и установить следующие параметры:

- дата
  - склад
  - товары, их количество и цены
- Провести и Закрыть

← → ☆ Ввод начальных остатков 2 от 01.01.2023 Обсуждение

Провести и закрыть Записать Провести

Раздел учета: **Запасы** Номер: НФ00-000002 от: 01.01.2023 0:00:00

Запасы (2) Прямые затраты Запасы переданные Запасы принятые Запасы переданные в разрезе ГТД Запасы принятые в разрезе ГТД

Добавить ↑ ↓ Заполнить ставку НДС Еще -

N	Структурная единица	Номенклатура	Партия	Количество	Сумма с НДС	% НДС	НДС	Сумма без НДС
1	Главный склад	Холодильник BOSCH	<Не используется>	10,000	255 000,00	20%	42 500,00	212 500,00
2	Главный склад	Холодильник МИНСК...	<Не используется>	1,000	12 600,00	20%	2 100,00	10 500,00

**ЗАДАНИЕ: ввести остатки ТМЦ (см данные на стр. 6-7)**

### !!! КОНТРОЛЬ баланса ввода остатков

- Деньги / Отчеты / Остатки денег
- Склад / Отчеты / Остатки товаров

## 6. Контрагенты

### Клиенты

Продажи / Клиенты

По кнопке Создать запускается помощник регистрации нового клиента.

Указать:

- Вид – Юр. лицо
- Тип отношений – Покупатель
- ИНН / КПП
- Указать данные банковского счета: номер счета, БИК, кор. счет, название банка.
- Создать договор: наименование, вид – с покупателем, вид цен, разносить оплаты – автоматически, зачитывать оплату – автоматически.

← → ☆ «Триэл» ЗАО (Контрагент: Покупатель) Обсуждение

Основное [Документы](#) [Договоры](#) [Банковские счета](#) [События](#) [Файлы](#) [Отчеты](#) [Еще...](#)

**Записать и закрыть** Записать Заполнить по ИНН или наименованию

Должен нам 0,00 Продажи на 66 026,00 Последняя продажа 19.01.2023 Последнее событие

**О контрагенте**

Юр. лицо  Покупатель  Поставщик  Прочие

ЗАО «Триэл»

В программе: «Триэл» ЗАО

Юр. данные: [ИНН: 0814065039 / КПП: 081401001](#)

Банк. счет: [40702810300001034000, в ЗАО "БАНК ВЕФК - УРАЛ" \(основной\)](#)

← → ☆ Основной договор (Договор) \* 🔗 : ✕

Основное | Документы | Отчеты | Способ выставления документов по договорам | Файлы

Записать и закрыть
Записать
📄 📧 🖨
Создать на основании ▾
Еще ▾ ?

**Основные**

Действует от:  до:

Контрагент: «Триэл» ЗАО

Вид договора: С покупателем ▾

Рамочный договор:  ▾

Категория:  ▾ ?

Статья:  ▾

Док. реализации (УПД): По умолчанию ▾ ?

+ Свой реквизит

[Взаиморасчеты: Разносить оплату Автоматически, Зачитывать предоплату Автоматически](#)  
[Ценообразование: Вид цен Розничная цена](#)  
[Эквайринг](#)

**Представление**

№ договора:  ?

Наименование: Основной договор ▾

**Дата отгрузки в заказе покупателя**

Заполнение даты отгрузки в новых документах: [<Настройка не выполнена>](#)

Договор подписан:

**Комментарий**

## 2. Поставщики

Аналогично покупателям заполняется информация о поставщиках *Закупки / Поставщики*. Для каждого поставщика необходимо создать договор. В договоре с поставщиками указать тип цен – *закупочные*

**Задание: заполнить справочник Поставщики и справочник Клиенты:**

Клиенты (покупатели)	Поставщики
<b>ЗАО «Триэл»</b> ИНН 0814065039 КПП 081401001 Р/с 40702810300001034000 ПАО КБ "УБРИР", г. Екатеринбург БИК 046577795 Кор/с 30101810900000000795	<b>ООО «Эльдорадо»</b> ИНН 6150010834 КПП 615001001 Р/с 40702810200005037689 ВТБ 24(ЗАО) БИК 044525187 Кор/с 30101810100000000716
<b>ООО «Фрактал»</b> ИНН 3808029180 КПП 380801001 Р/с 4081 7810 2058 5153 0333 АО «Альфа-Банк», г. Москва БИК 044525593 Кор/с 30101810200000000593	<b>ОАО «Торговый Дом»</b> ИНН 3812036609 КПП 381201001 Р/с 40702810183350102645 Байкальский Банк Сбербанка РФ г. Иркутск БИК 042520607 Кор/с 30101810900000000607
<b>ОАО «Техносила»</b> ИНН 2540167061 КПП 254301001	<b>ООО «Премьер»</b> ИНН 3808058737 КПП 380801001

Р/с 40703810100001015487  
ВТБ 24(ЗАО)  
БИК 044525187  
Кор/с 30101810100000000716

Р/с 4081 7810 2058 5153 0333  
АО «Альфа-Банк», г. Москва  
БИК 044525593  
Кор/с 30101810200000000593