**Бизнес-процессы коммерческой деятельности торгового предприятия**

Методические указания по выполнению курсовой работы

для студентов направления подготовки 38.03.06 Торговое дело

**Красноярск 2023**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ТОРГОВЛИ И СФЕРЫ УСЛУГ

Кафедра торгового дела и маркетинга

**Бизнес-процессы коммерческой деятельности торгового предприятия**

Методические указания по выполнению курсовой работы

для студентов направления подготовки 38.03.06 Торговое дело

**Красноярск 2023**

Бизнес-процессы коммерческой деятельности торгового предприятия: Методические указания по выполнению курсовой работы для студентов направления подготовки 38.03.06 Торговое дело / Красноярск: Сиб. федер. ун-т; сост. Есина О. Н. – Красноярск, 2023. - 21 с.

Методические указания по выполнению курсовых работ рассмотрены на заседании кафедры

«27 » февраля 2023г., протокол № 8

 Зав. кафедрой:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ю.Ю. Суслова

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Цель и задачи курсовой работы……………………………………….. | 5 |
| 2. Выбор темы курсовой работы………………………………………. | 6 |
|  |  |
| 3. Содержание курсовой работы………………………………………... | 7 |
|  |  |
| 4. Порядок выполнения, оформления и защиты курсовой работы  | 12 |
|  |  |
| 5. Тематика курсовых работ ……………………………………………. | 13 |
|  |  |
| 6. Критерии оценки курсовых работ….………………………………… | 14 |
|  |  |
| 7. Библиографический список ……………………………………………. | 15 |
| Приложения…………………………………………………………………. | 19 |
|  |  |

**1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Курсовая работа по дисциплине «Бизнес-процессы коммерческой деятельности торгового предприятия» выполняется студентами очной и заочной форм обучения в соответствии с учебным планом.

Курсовая работа представляет собой продукт самостоятельной учебно-исследовательской работы студента, представляющий собой решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской задачи по выбранной проблемной тематике.

Цель курсовой работы заключается в приобретении практических навыков аналитической и проектной работы в торговых предприятиях, в формировании профессиональных компетенций в области оценки и совершенствования бизнес-процессов, разработки решений оперативных и тактических задач в сфере профессиональной деятельности.

В соответствие с данной целью основными задачами написания курсовой работы по дисциплине «Бизнес-процессы коммерческой деятельности торгового предприятия» являются:

-закрепление и расширение теоретических и практических знаний в области исследования бизнес-процессов на торговых предприятиях;

-развитие способностей студентов выбирать способы сбора, обработки, анализа данных, необходимых для совершенствования бизнес-процессов, для решения оперативных и тактических задач в сфере профессиональной деятельности;

-приобретение навыков моделирования бизнес-процессов коммерческой деятельности торгового предприятия;

-приобретение практических навыков оценки основных количественных и качественных показателей по основным бизнес-процессам деятельности торгового предприятия;

-развитие навыков выбора способов нахождения организационно-управленческих решений в сфере профессиональной деятельности;

-развитие навыков самостоятельной работы с научной, методической и периодической литературой, статистическими материалами;

-формирование у студентов современного экономического мышления.

При написании курсовой работы по дисциплине «Бизнес-процессы коммерческой деятельности торгового предприятия» студенты приобретают практические навыки по различным направлениям:

* самостоятельно анализировать основные показатели деятельности конкретного предприятия торговли, выявлять тенденции и особенности их развития за анализируемый период,
* определять основные бизнес-процессы коммерческой деятельности торгового предприятия,
* совершенствовать бизнес-процессы в соответствие с выбранной темой курсовой работы,
* разрабатывать организационно-управленческие решения по повышению эффективности работы предприятия в действующих условиях внешней и внутренней среды.

Данные методические указания предназначены для оказания помощи студенту в выполнении курсовой работы по дисциплине «Бизнес-процессы коммерческой деятельности торгового предприятия».

**2 ВЫБОР ТЕМЫ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Тема курсовой работы выбирается заблаговременно и согласовывается с преподавателем. Студенту предоставляется право выбора темы курсовой работы в соответствии с прилагаемым перечнем. В отдельных случаях, по согласованию с руководителем, тема может быть модифицирована в соответствии с особенностями изучаемого предприятия (организации) и конкретными целями студента.

Тема - это намечаемый результат исследования, направленного на решение конкретной проблемы. Проблема - это задача, требующая разрешения, исследования.

Факторами выбора темы курсовой работы могут выступать личная заинтересованность студента в проработке той или иной проблемы или объективная необходимость исследуемого предприятия совершенствовать те или иные бизнес-процессы.

**3. СОДЕРЖАНИЕ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Курсовая работа по дисциплине «Бизнес-процессы коммерческой деятельности торгового предприятия» выполняется на материалах конкретного торгового предприятия и включает следующие разделы (табл.1)

Таблица 1

Содержание курсовой работы по дисциплине

 «Бизнес-процессы коммерческой деятельности торгового предприятия»

|  |  |
| --- | --- |
| Раздел курсовой работы  | Содержание раздела |
| Введение | Актуальность выбранной темы Степень разработанности проблемыЦель и задачи написания курсовой работыОбъект и предмет исследованияТеоретическая основа написания работааМетодическая основа написания работааОбъем и структура курсовой работы |
| Глава 1 | 1.Теоретическое описание бизнес-процесса, выбранного в качестве предмета исследования |
| Глава 2 | 2.Оценка исследуемого бизнес-процесса на конкретном торговом предприятии2.1 Краткая организационно-экономическая характеристика торгового предприятия2.2 Оценка выбранного бизнес-процесса деятельности торгового предприятия |
| Глава 3 | 3.Проектирование совершенствования выбранного бизнес-процесса на торговом предприятии(Разработка проекта по совершенствованию выбранного бизнес-процесса)  |
| Заключение | Выводы о проделанной работе в курсовой |
| Список использованных источников | Список использованных источников (25-30 наименований) |
| Приложения | Формы отчетности торгового предприятия и другие материалы |

Рассмотрим более подробно основные разделы курсовой работы

Первоначально во **введении** осуществляется обоснование *актуальности выбранной темы, с* указанием ее значимости и роли в функционировании торгового предприятия в действующих условиях внешней и нутренней среды.

Важным элементом введения является *степень разработанности проблемы,* в котором отражается перечень зарубежных и отечественных авторов, рассматривающих выбранную тематику в различных аспектах.

Далее во введении должна быть поставлена *цель и задачи* предполагаемых исследований в соответствии с темой работы. Например, «Цель курсовой работы заключается в совершенствовании бизнес-процесса обслуживания покупателей на торговом предприятии»

Задачи во введении прописываются исходя из содержания работы (по параграфам)

Далее во введении обозначается *объект исследования*, в качестве которого выступают торговые предприятия различных организационно-правовых форм и направлений ведения бизнеса и обосновывается *предмет исследования*, отражающего содержание темы курсовой работы. Например, «Объектом исследования в курсовой работе выступает торговое предприятие, занимающееся реализацией цветов, а предметом исследования является бизнес-процесс обслуживания покупателей на предприятии торговли».

Во введении также указывается *теоретическая основа* написания курсовой работы с перечислением основных теоретических источников раскрытия темы. Например, «Теоретической основой написания работы являются законодательные и нормативные акты Российской Федерации и ее субъектов; труды экономистов по изучаемым вопросам (В.Д. Грибова, В.П. Грузинова, Н.П. Любушина, Г.В. Савицкой, Ю.Ю. Сусловой, и других); публикации в периодической печати; материалы научных конференций; результаты собственных исследований».

При указании *методической основы*  написания курсовой работы перечисляются основные количественные и качественные методы применяемые для оценки и моделирования бизнес-процессов и показателей деятельности торгового предприятия,

В конце введения указывается *содержание курсовой работы с перечислением его основных составляющих.* Например, «Курсовая работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложений. Общий объем работы \_\_\_ стр. Работа иллюстрирована \_\_\_ рисунками; \_\_\_ таблицами, \_\_\_ приложениями. Список использованных источников включает в себя\_\_\_\_\_ источников».

**Глава 1** представляет собой теоретическую часть курсовой работы, в которой на основе изучения, систематизации литературы прописываются теоретические положения, касающиеся описания выбранного бизнес-процесса.

В этой части необходимо прописать:

1. Цель (назначение бизнес-процесса;
2. Дать его характеристику с точки зрения участия в торгово-технологическом процессе предприятия;
3. Прописать основные задачи, решаемые в процессе осуществления бизнес-процесса
4. Дать характеристику ресурсного обеспечение выбранного бизнес-процесса
5. Определить перечень и методику расчета показателей, позволяющих оценить выбранный бизнес - процесс.
6. Привести систему показателей оценки эффективности выбранного бизнес-процесса.

**Глава 2** должнасодержать информацию с краткой организационно-экономической характеристикой исследуемого торгового предприятия и результатами анализа и оценки выбранного бизнес-процесса коммерческой деятельности торгового предприятия.

В курсовой работе во вторую главу включается независимо от выбранной темы курсовой работы пункт 2.1 «Краткая организационно-экономическая характеристика деятельности торгового предприятия», включающий в себя краткую организационную характеристику и экономическую характеристику деятельности предприятия за исследуемый период.

Организационная характеристика торгового предприятия обобщается в виде таблицы (табл.2)

Таблица 2 – Общая характеристика торгового предприятия

|  |  |
| --- | --- |
| Критерии | Характеристика |
| Наименование предприятия |  |
| Юридический адрес |  |
| Фактический адрес |  |
| Дата регистрации |  |
| Организационно-правовая форма |  |
| Вид деятельности (в т.ч. ассортиментный профиль) |  |
| Основные поставщики |  |
| Основные конкуренты |  |
| Основные покупатели (потребители услуг) |  |
| Площадь (в т. ч. торговая площадь) |  |
| Форма обслуживания |  |
| Режим работы |  |

Схема организационной структуры торгового предприятия представлена на рисунке 1.

Экономическая характеристика торгового предприятия включает в себя анализ основных показателей его деятельности, обобщенных на основе баланса предприятия и отчета о финансовых результатах и представленных в приложении А.

Рисунок 1 – Организационная структура торгового предприятия

В пункте 2.2 не зависимо от темы курсовой работы характеризуется система бизнес-процессов коммерческой деятельности торгового предприятия и прописываются основные результаты их осуществления.

Пункт 2.3 формируется в зависимости от выбранной темы исследования, проводится детальная оценка бизнес-процесса, для определения проблем его осуществления и направлений совершенствования. Основные направления и показатели исследования обобщены в теоретической части работы. Форма сводной таблицы приведена в приложении Б

**Третья глава** посвящена разработке проекта по совершенствованию выбранного бизнес-процесса, расчету экономического, социального или иного эффекта от его реализации.

Следует отметить, что каждая глава должна заканчиваться кратким выводом по проведенным в главе исследованиям и логическим переходом к следующей главе.

**Заключение.** В заключительной части курсовой работы обобщаются результаты проведенных исследований по каждой главе курсовой работы

**4. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ И ЗАЩИТЫ**

**КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

Курсовая работа по дисциплине «Бизнес-процессы коммерческой деятельности торгового предприятия» выполняется на материалах конкретного торгового предприятия.

План курсовой работы предварительный список использованных источников, перечень необходимых материалов и таблиц студент согласовывает со своим научным руководителем, после чего приступает к разработке выбранной темы работы.

**Оформление курсовой работы** должно соответствовать требованиям стандарта организации СТУ 7.5–07–2021 СФУ «Система менеджмента качества. Общие требования к построению, изложению и оформлению документов учебной деятельности», который базируется на следующих нормативных документах:

**Объем курсовой работы** в зависимости от темы составляет 35-50 страниц печатного текста (без приложений).

**Порядок защиты курсовой работы.** Руководитель курсовой работы проверяет содержание и правильность оформления и представляет соответствующую рецензию, в которой отмечает достоинства и недостатки выполненной работы, отмечает при наличии замечания и допускает или не допускает курсовой работа к защите. Если работа не допущена руководителем к защите, студент должен исправить все замечания, указанные в рецензии и представить курсовой работа на повторную проверку.

Защита курсовой работы проводится после его допуска руководителем к защите комиссией из двух или трех преподавателей кафедр торгового дела и маркетинга. Оценка по результатам защиты курсовой работы выставляется в ведомость и в зачетную книжку студента с указанием темы.

После заполнения соответствующих документов студент выставляет работу в личном кабинете на платформе Сибирского Федерального университета.

**5. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ**

1. Моделирование и оценка бизнес-процессов торгового предприятия.
2. Информационная поддержка бизнес-процессов торгового предприятия.
3. Организационная структура и бизнес-процессы торгового предприятия.
4. Оценка и совершенствование операционных бизнес-процессов на предприятии торговли.
5. Оценка и совершенствование сервисных бизнес-процессов на предприятии торговли.
6. Оценка и совершенствование управленческих бизнес-процессов на предприятии торговли.
7. Оценка и совершенствование информационных бизнес-процессов на предприятии торговли.
8. Оценка и совершенствование бизнес-процесса закупки товаров на предприятии торговли.
9. Оценка и совершенствование бизнес-процесса снабжения на предприятии торговли.
10. Оценка и совершенствование бизнес-процесса управления персоналом на предприятии торговли.
11. Оценка и совершенствование бизнес-процесса финансового обеспечения на предприятии торговли.
12. Оценка и совершенствование информационно-коммуникационного бизнес-процесса на предприятии торговли.
13. Оценка и совершенствование бизнес-процесса продажи на предприятии торговли.
14. Оценка и совершенствование бизнес-процесса обслуживания покупателей на предприятии торговли.
15. Реинжиниринг бизнес-процессов торгового предприятия как инструмент достижения конкурентных преимуществ.

*По согласованию с научным руководителем студент может сформулировать тему и выполнить работу по не указанной выше тематике в рамках разделов дисциплины «Бизнес-процессы коммерческой деятельности торгового предприятия».*

1. **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КУРСОВОЙ РАБОТЫ**

|  |  |
| --- | --- |
| Шкала оценивания | Критерии оценивания |
| «отлично» | Курсовая работа выполнена с использованием различных отечественных и зарубежных источников информации, реальной отчетности торгового предприятия. Содержание заданной темы раскрыто в полном объеме, работа содержит необходимые структурные части (введение, основная часть, заключение, используемая литература), выполненные в соответствие с предъявляемыми требованиями. Представленный материал актуален, интересен, информативен, отражает собственную позицию автора. Все расчеты в работе выполнены правильно, проиллюстрированы грамотными выводами и обобщениями. Курсовая работа оформлена в соответствие с предъявляемыми требованиями. При защите курсовой работы студент аргументировано высказывает свою позицию, отстаивает авторскую точку зрения, убедительно отвечает на задаваемые вопросы |
| «хорошо» | Курсовая работа выполнена на основе основных и дополнительных отечественных источников информации с использованием отчетности торгового предприятия. Все структурные элементы курсовой работы имеются ,однако содержание заданной темы раскрыто недостаточно полно и глубоко, не прослеживается четко собственная позиция автора. Расчеты в работе выполнены правильно с небольшими ошибками и погрешностями, проиллюстрированы достаточно грамотными выводами и обобщениями. Курсовая работа оформлена в соответствие с предъявляемыми требованиями с некоторыми погрешностями. При защите курсовой работы студент достаточно аргументировано высказывает свою позицию и отстаивает авторскую точку зрения с небольшими погрешностями и неточностями, отвечает на большинство задаваемых вопросов |
| «удовлет­ворительно» | Содержание курсовой работы ограничено информацией только из учебной литературы, не использованы современные учебные и научные труды отечественных и зарубежных авторов. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствует собственная оценка автором рассматриваемой проблемы. Расчеты выполнены с ошибками и погрешностями, допущены неточности в выводах и обобщениях. Курсовая работа оформлена не в полном в соответствие с предъявляемыми требованиями объеме. При защите курсовой работы студент не может аргументировано высказывать свою позицию, отстаивать авторскую точку зрения, убедительно ответить на задаваемые вопросы. |
| «неудов­летвори­тельно» | Содержание курсовой работы ограничено информацией только из учебной литературы, не использованы современные научные труды отечественных и зарубежных ученых. Заданная тема не раскрыта. Допущены серьезные ошибки в расчетах, сделаны ошибки в выводах и обобщениях. Оформление не соответствует предъявляемым требованиям. При защите курсовой работы студент не может высказать и отстоять свою точку зрения, ответить на поставленные вопросы |

1. **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**
2. Андерсен Бьёрн. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования /Пер. с англ. С.В. Ариничева /Науч. ред. Ю.П. Адлер. - М.: РИА «Стандарты и качество», 2003.- 272 с, илл. - (Серия «Практический менеджмент»). ISBN 5-94938-012-6
3. Байдаков, А. Н. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А. Н. Байдаков, О. С. Звягинцева, А. В. Назаренко, Д. В. Запорожец, О. Н. Бабкина. - Ставрополь :СтГАУ, 2017. - 180 с. - Б. ц. - Текст : непосредственный. - <https://reader.lanbook.com/book/107191>
4. Бизнес-процессы промышленного предприятия : учебное пособие / Н.Р. Кельчевская, С.А. Сироткин, И.С. Пелымская [и др.] ; под общ.ред. Н. Р. Кельчевской. — Екатеринбург :Издво Урал.ун-та, 2016. — 339,[1] с. ISBN 978-5-7996-1824-7 - <https://library.eiti.edu.kz/book/1269.pdf>
5. Бояркин, Г. Н. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / Бояркин Г. Н. - Омск : ОмГТУ, 2020. - 94 с. - ISBN 978-5-8149-3034-7 : Б. ц. - Текст : непосредственный. Рекомендовано редакционно-издательским советом Омского государственного технического университета - <https://reader.lanbook.com/book/186887>
6. Варзунов А. В., Торосян Е. К., Сажнева Л. П., Анализ и управление бизнес-процессами // Учебное пособие. – СПб: Университет ИТМО, 2016. –112 с. - <https://books.ifmo.ru/file/pdf/2017.pdf>
7. Громов, А.И. Управление бизнес-процессами: современные методы: монография / А.И. Громов, А. Фляйшман, В. Шмидт; под редакцией А.И. Громова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 367с. - <https://publications.hse.ru/mirror/pubs/share/folder/8yad8qs43t/direct/202514745.pdf>
8. Диагностика и оптимизация бизнес-процессов : учебно-методическое пособие / Сиб. федер. ун-т, Ин-т упр. бизнес-процессами и экономики ; сост. А. В. Федорова. - Электрон.текстовые дан. (pdf, 1,2 Мб). - Красноярск :СФУ, 2018. - Загл. с титул.экрана. - Библиогр.: с. 24. - Изд. № 2018-5796 : Б. ц. - Текст : непосредственный. - <https://bik.sfu-kras.ru/ft/LIB2/ELIB/b65/i-865206600.pdf>
9. Елиферов, Виталий Геннадьевич. Бизнес-процессы : регламентация и управление : учебное пособие для слушателей образовательных учреждений, обучающихся по программе МВА и другим программам подготовки управленческих кадров / В. Г. Елиферов, В. В. Репин ; Институт экономики и финансов "Синергия". - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 318 с. : табл. - (Серия учебников для программы МВА (MasterofBusinessAdministration)). - Списки лит.в конце глав. - ISBN 5-16-001825-5. - Текст : непосредственный + Текст : электронный.
10. Золотухина, Елена Болеславовна. Моделирование бизнес-процессов / Е. Б. Золотухина, С. А. Красникова, А. С. Вишня. - 1. - Москва : ООО "КУРС" ; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017. - 79 с. - ISBN 978-5-906818-12-6 : Б. ц. - Текст : непосредственный. - <https://bik.sfu-kras.ru/elib/view?id=LANY-65.012.123%28075.8%29/З-813-867342394>
11. Кравченко, А. В. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А. В. Кравченко, Е. В. Драгунова, Ю. В. Кириллов. - Новосибирск : НГТУ, 2020. - 136 с. - ISBN 978-5-7782-4159-6 : Б. ц. - Текст : непосредственный. Утверждено Редакционно-издательским советом университета в качестве учебного пособия - <https://reader.lanbook.com/book/152364>
12. Моделирование бизнес-процессов : учебно-методическое пособие / Сиб. федер. ун-т, Ин-т упр. бизнес-процессами и экономики ; сост.: Т. С. Карасева, Р. И. Кузьмич, И. А. Панфилов. - Электрон.текстовые дан. (pdf, 3 Мб). - Красноярск :СФУ, 2021 (2021-05-24). - 97 с. - Загл. с титул.экрана. - Библиогр.: с. 96-97. - Изд. № 2021-13807 : Б. ц. - Текст : электронный. - <https://bik.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib/b65/i-874217599.pdf>
13. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для академического бакалавриата / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 282 с. : [32] с. цв. вкл. — (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). - <https://azon.market/image/catalog/v_1/product/pdf/329/3280423.pdf>
14. Назаренко, А. В. Моделирование бизнес-процессов : учебное пособие / А. В. Назаренко, О. С. Звягинцева, Д. В. Запорожец. - Ставрополь :СтГАУ, 2019. - 176 с. - . Книга из коллекции СтГАУ - Экономика и менеджмент - <https://reader.lanbook.com/book/169727>
15. Оверченко, М. . Руководство по улучшению бизнес-процессов / М. Оверченко, Е. Милицкая. - Москва : ООО "Альпина Паблишер", 2016. - 130 с. - ISBN 978-5-9614-5341-6 : Б. ц. - Текст : непосредственный.
16. Пинье Ив, Остервальдер Александр Построение бизнес-моделей. Настольная книга стратега и новатора. Альпина Паблишер, 2020, 288с. - <http://www.mega-eworld.com/upload/iblock/843/pdf_bk_1856_postroenie_biznes_modeley_nastolnaya_kniga_stratega_i_novatora_iv_pinebook.a4.pdf>
17. Реинжиниринг бизнес-процессов. Полный курс МВА : учебник / Н. М. Абдикеев, Т. П. Данько, С. В. Ильдеменов ; под ред.: Н. М. Абдикеев, Т. П. Данько ; Киселев, Высшая школа MBA (Мастер делового администрирования), Российская экономическая академия [РЭА] им. Г.В. Плеханова. - Москва :ЭКСМО, 2005. - 592 с. : табл. - (МВА). - Список лит.: с.591-592. - ISBN 5-699-10590-5 : 380 р. - Текст : непосредственный. Загл. обл.: Реинжиниринг бизнес-процессов. Мощное средство повышения эффективности бизнеса компании
18. Репин В.В., ЕлиферовВ.Г. Бизнес-процессы: регламентация и управление: учебник /. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 319 с. - <https://bik.sfu-kras.ru/elib/view?id=LANY-27.04.07/Е%20516-483293991>
19. Репин, В. В. Бизнес-процессы. Моделирование, внедрение, управление / Владимир Репин. — 2-е изд. — М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. — 512 c - [https://www.hse.ru/data/2011/03/29/1211826389/Бьерн%20Андерсен.%20Бизнес-процессы.%20Инструменты%20совершенствования.pdf](https://www.hse.ru/data/2011/03/29/1211826389/%D0%91%D1%8C%D0%B5%D1%80%D0%BD%20%D0%90%D0%BD%D0%B4%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B5%D0%BD.%20%D0%91%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B5%D1%81-%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D1%8B.%20%D0%98%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%20%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%88%D0%B5%D0%BD%D1%81%D1%82%D0%B2%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F.pdf)
20. Рындина, С. В. Методы и средства моделирования бизнес-процессов: структурно-функциональная методология : учеб.-метод. пособие / С. В. Рындина. – Пенза : Изд-во ПГУ, 2017. – 48 с - <https://elib.pnzgu.ru/files/eb/OjOWIrx8VbEs.pdf>
21. Управление бизнес-процессами предприятия : учебное пособие / сост. Е. В. Пирогова. – Ульяновск :УлГТУ, 2017. – 107 с. - <http://lib.ulstu.ru/venec/disk/2017/144.pdf>

**Приложение А**

Таблица 1 - Анализ основных показателей деятельности торгового предприятия за 20\_\_\_-20\_\_\_\_ гг.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Ед. изм. | Прош-лый год | Отчет-ный год | Отклоне-ние (+;-) | Отчетный год в % к прошлому году |
| 1. Выручка\*  | тыс. руб.  |  |  |  |  |
| 2. Торговая площадь | м2 |  |  |  |  |
| 3. Выручка \* на 1 м2 торговой\* площади | тыс. руб./м2 |  |  |  |  |
| 4. Среднесписочная численность работников, всего | чел. |  |  |  |  |
| - в т.ч. работников торгово-оперативного персонала\* | чел. |  |  |  |  |
| 5. Производительность труда одного среднесписочного работника, всего | тыс. руб./чел. |  |  |  |  |
| - производительность труда одного работника торгово-оперативного персонала\* | тыс. руб./чел. |  |  |  |  |
| 6. Фонд заработной платы– сумма | тыс. руб.  |  |  |  |  |
| – уровень | % |  |  |  |  |
| 7. Среднегодовая заработная плата одного работника | тыс. руб.  |  |  |  |  |
| 8. Себестоимость продаж | тыс. руб. |  |  |  |  |
| 9. Валовая прибыль– сумма | тыс. руб.  |  |  |  |  |
| – уровень | % |  |  |  |  |
| 10. Издержки обращения |  |  |  |  |  |
| –сумма | тыс. руб.  |  |  |  |  |
| – уровень | % |  |  |  |  |
| 11. Прибыль (убыток) от продаж– сумма | тыс. руб.  |  |  |  |  |
| – рентабельность продаж | % |  |  |  |  |
| 12. Проценты к получению | тыс. руб. |  |  |  |  |
| 13. Проценты к уплате | тыс. руб. |  |  |  |  |
| 14. Доходы от участия в других организациях | тыс. руб. |  |  |  |  |
| 15. Прочие доходы | тыс.руб.  |  |  |  |  |
| 16. Прочие расходы | тыс. руб. |  |  |  |  |
| 17. Прибыль (убыток) до налогообложения– сумма | тыс. руб.  |  |  |  |  |
| – рентабельность предприятия | % |  |  |  |  |
| 18. Текущий налог на прибыль | тыс. руб. |  |  |  |  |
| 19. Отложенные налоговые обязательства | тыс. руб. |  |  |  |  |
| 20. Отложенные налоговые активы | тыс. руб.  |  |  |  |  |
| 21. Чистая прибыль (убыток) отчетного периода | тыс. руб.  |  |  |  |  |
| - рентабельность конечной деятельности | % |  |  |  |  |

*\* Здесь и далее наименование данных показателей корректируется с учетом вида деятельности предприятия*

##### **Приложение Б**

**Информация – описание бизнес-процесса предприятия торговли**

|  |
| --- |
| Наименование  |
| Входящие потоки (на что /кого направлен) |
| Составляющие бизнес- процессы |  |  |  |  |  |
| Назначение |  |  |  |  |  |
| Задачи |  |  |  |  |  |
| Регламентация (законы, нормы, правила) |  |  |  |  |  |
| Основные операции (составляющие/действия) |  |  |  |  |  |
| Исполнители/участники |  |  |  |  |  |
| Инструменты (ресурсы) |  |  |  |  |  |
| Факторы определяющие БП |  |  |  |  |  |
| Результаты (количественные, качественные) |  |  |  |  |  |
| Затраты |  |  |  |  |  |
| Показатели эффективности |  |  |  |  |  |