

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

ВЫСШАЯ ШКОЛА МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА

УТВЕРЖДЕНО
Директор ВШМБ
_____ В.Н. Егоров
«_____» _____ 2017г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**«Современные системы управления
предприятием»**

(наименование дисциплины/модуля)

Наименование программы: Управление развитием организации

Самара, 2017 г.

1. Цели и задачи дисциплины (модуля)

Формирование и совершенствование компетенций:

способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений (ПК-6);

Знать

- модели и методы управления проектом на стадиях его разработки и реализации, их возможности и ограничения, порядок использования;
- основные процессы и подсистемы проектного управления;
- классификацию технологических и продуктовых инноваций
 - формы организации труда над проектом в ходе его разработки и реализации.

Уметь

- использовать методы качественного и количественного анализа проекта в ходе его концептуальной проработки;
- оценивать риски при разработке и внедрении инновации;
- активно участвовать в командной проектной работе, используя навыки эффективной коммуникации.

Владеть

- навыками управления проектом, его организацией, планированием, реализацией и интеграцией; управлять поставками, рисками и человеческими ресурсами при управлении проектами;
- навыками управления проектами и программами технологических, продуктовых и иных инноваций;
- навыками разработки программы организационных изменений.

Компетенции (код, наименование)	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
ПК 6 - способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	1. Пороговый	Знать: <ul style="list-style-type: none">- модели и методы управления проектом на стадиях его разработки и реализации, их возможности и ограничения, порядок использования;- основные процессы и подсистемы проектного управления;- классификацию технологических и продуктовых инноваций;– формы организации труда над проектом в ходе его разработки и реализации. Уметь: <ul style="list-style-type: none">– оценивать риски при разработке и внедрении инновации
	2. Повышенный	Уметь: <ul style="list-style-type: none">– использовать методы качественного и количественного анализа проекта в ходе его

		<p>концептуальной проработки;</p> <p>– активно участвовать в командной проектной работе, используя навыки эффективной коммуникации.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками управления проектом, его организацией, планированием, реализацией и интеграцией; управлять поставками, рисками и человеческими ресурсами при управлении проектами; - навыками управления проектами и программами технологических, продуктовых и иных инноваций; - навыками разработки программы организационных изменений.
--	--	--

- владением навыками поэтапного контроля реализации бизнес-планов и условий заключаемых соглашений, договоров и контрактов, умением координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ (ПК-7);

Знать

- виды бизнес-проектов и особенности различных видов бизнес- планов;
- необходимое информационное обеспечение разработки бизнес- плана и его источники;
- основные методики разработки отдельных разделов бизнес-плана;
- методики анализа, контроля и оценки эффективности бизнес-планов;
- способы продвижения бизнес-планов на рынок интеллектуальных услуг.

Уметь

- формулировать бизнес-идею;
- определить вид необходимого бизнес-плана в зависимости от предполагаемого бизнес-проекта;
- обосновать с позиции маркетинга, организации, финансов целесообразность (реализуемость) конкретного бизнес-проекта;

- рассчитывать на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы экономические показатели;
- использовать источники экономической, социальной, управленческой информации;
- оценивать эффективность предполагаемого бизнес-проекта;
- продвигать бизнес-план на рынок интеллектуальных услуг.

Владеть

- методологией экономического исследования;
- современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных.

Компетенции (код, наименование)	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
ПК 7 - способностью участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений	1. Пороговый	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды бизнес-проектов и особенности различных видов бизнес-планов; – необходимое информационное обеспечение разработки бизнес-плана и его источники; – основные методики разработки отдельных разделов бизнес-плана; – методики анализа, контроля и оценки эффективности бизнес-планов; – способы продвижения бизнес-планов на рынок интеллектуальных услуг. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формулировать бизнес-идею; – определить вид необходимого бизнес-плана в зависимости от предполагаемого бизнес-проекта.
	2. Повышенный	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обосновать с позиции маркетинга, организации, финансов целесообразность (реализуемость) конкретного бизнес-проекта; – рассчитывать на основе типовых методик и

		<p>действующей нормативно-правовой базы экономических показатели;</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать источники экономической, социальной, управленческой информации; – оценивать эффективность предполагаемого бизнес-проекта; – продвигать бизнес-план на рынок интеллектуальных услуг. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методологией экономического исследования; – современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных.
--	--	--

Описание курса.

Структура курса.

- Основная терминология
 - Управление организацией, информационный контур предприятия, ИС система и ее компоненты, работа с информацией – достижение конкурентных преимуществ, ИС как «нервная система» организации, ответственность менеджеров в области ИС, корпоративные ИС
- Информационный менеджмент
 - Рутинная петля ИМ - операционный уровень
 - ✓ Свойства организации и формирование рутинной петли
 - Петля мощности ИМ – структурный уровень
 - ✓ Свойства организации и формирование петли мощности
 - ✓ ИС как среда организационных моделей и поддержки уровней управления
 - ✓ Функциональные приложения ИС на уровне петли мощности
 - Стратегический уровень – стратегическая петля ИМ
 - ✓ Воздействие ИТ на бизнес
 - ✓ Информационная интенсивность и матрица МакФарлана
 - ✓ Стратегические информационные системы
 - ✓ Планирование ИС, информационная стратегия организации
- Классификация и этапы развития информационных технологий и систем
- Изменение бизнес-среды под воздействием ИТ
- Электронная экономика и проблемы предприятия
- Информационная система и организация
- Создание ИС
 - Построение ИС – первый взгляд на создание ИС
 - Способы создания и жизненный цикл ИС
- Управление ИС
- Рынок информационных систем

- Опыт построения и использования
- Экономика информационных систем

Тема 1. Управление информационными системами: основная терминология.

Основная терминология. Понятия: информационная система, информационная технология, информационный менеджмент. Компоненты информационной системы. Типы и роль различных информационных систем в организации. Тип производства, дискретность управления, запаздывания по выработке и реализации решений и информационная система. Иерархия управления, иерархия ИС и ИТ. Информационные системы - ориентация на функциональное разделение управленческого труда, на управление процессами, на поддержку интеллектуальной деятельности, на управление проектами. Регулярный менеджмент и информационная система. Формализация. Автоматизированные и неавтоматизированные информационные системы. Типы информационных систем по отношению к основным процессам, информационная интенсивность. Матрица Мак-Фарлана. Ориентация на «знание или на персонал». Фронт –офисные и бэк-офисные системы. Способы создания информационных систем. Что порождает ИС/ИТ: внутренние или внешние причины. Предмет управления: определение информационных потребностей организации, обеспечение создания эффективных информационных систем для удовлетворения информационных потребностей организации, создание необходимой организационной и технической базы для информационной системы.

Тема 2. Информационный менеджмент

Роль и задачи информационного менеджмента в управлении информационными ресурсами и информационной системой организации.

Функции информационного менеджмента и их реализация на различных уровнях управления. Объекты и процессы информационного менеджмента.

Модель стратегического соответствия. Решетка информационного менеджмента – общий методологический подход. Рутинная петля, петля мощности и стратегическая петля. Взаимосвязь бизнеса и информационных технологий.

Роль информационного менеджмента в достижении конкурентных преимуществ. Как ведущие фирмы используют информацию для достижения конкурентного преимущества. «Системный фактор» в успешных фирмах.

Ответственность менеджеров в области информационного менеджмента.

Тема 3. Управление информационными системами: первый взгляд на создание и управление информационной системой.

Управленческие решения по поводу информационной системы. Прагматичная стратегия. Формальная стратегия. Источники получения информации об информационных системах. Правильная оценка проектов: деловой аспект, аспект проекта, компьютерная система. Проекты ИТ в малом бизнесе. Черты успешных проектов. Стадия начального исполнения. Человеческий фактор. Поддержка хорошей работы информационной системы.

Тема 4. Классификация и этапы развития информационных систем.

Основные этапы развития информационных технологий. Классификация информационных технологий. Информационные технологии для бизнеса.

Изменения в бизнес среде и информационные технологии. Тенденции развития бизнес среды. Влияние изменений на представителей общего менеджмента организаций. Влияние изменений на представителей ИТ менеджмента организаций.

Основные концепции информационного менеджмента и их эволюция. Эволюция концепций информационных систем и изменение подхода к использованию информационных систем.

ИС как среда реализации функций управления. Стандарты рекомендаций по управлению производством (MRP,MRPII,ERP,CSRP). APICS. Системы класса MRP/ERP. CALS –технологии. Product Life-cycle Management.

ИС как среда реализации процесса управления бизнес – процессами, управления как технологической деятельности. Уровни управления бизнес-процессами. Классификация типов бизнес-процессов. Диалектика типов бизнес-процессов. Типовая классификация бизнес-процессов, применяемая PriceWaterhouseCoopers. Технология виртуальных предприятий.

ИС как среда управления знаниями. Ориентация на поддержку интеллектуальной составляющей управления. Ключевые технологии управления знаниями. Экспертные системы. Эволюция концепций компьютерных систем поддержки управления. Информационная система руководителя предприятия. Структура корпоративной информационно – аналитической системы. Системы оперативной аналитической обработки данных (OLAP). Системы интеллектуального анализа данных (Data Mining).

CRM системы. Причины возникновения. Функциональные компоненты CRM. Рынок CRM систем.

ИС как среда реализации управления проектами.

Тенденции в области информационных систем.

Электронная экономика. Новые формы бизнес – моделей и информационные системы. Проблемы электронного бизнеса и подходы к их решению.

Тема 5. Информационная система и организация.

Взаимоотношения между организацией и информационной системой. Причины создания информационной системы. Место информационной системы в организационной структуре. Централизованное расположение информационной системы: достоинства и недостатки. Децентрализованное расположение: достоинства и недостатки. Владение данными. Отдел организации, ответственный за информационную систему. Оценка работы IT – подразделения. IT Infrastructure Library (ITIL). Уровни зрелости организации.

Влияние информационной системы на организацию: микро и макро уровни.

Влияние информационной системы на организационную структуру. Централизация власти. Вертикальное и горизонтальное распределение власти. Влияние информационной системы на работников. Изменения в формализации. Занятость. Обучение. Влияние информационной системы на отдельных людей.

Информационная система и культура организации. Организационное сопротивление изменениям.

Тема 6. Стратегические информационные системы.

Информационные системы и стратегия. Информационная технология для стратегического преимущества. Понятие стратегических информационных систем.

Два философских изменения в организации в связи с СИС. Конкурентные импульсы и факторы интереса к стратегическим информационным системам. Примеры стратегических информационных систем.

Тема 7. Планирование информационных систем.

Планирование информационной системы организации. Важность планирования. Оценка информационной системы. Характер использования и роль информационной системы. Миссия информационной системы и миссия организации. Цели организации и цели информационной системы. Видение информационной системы. Стратегический план информационной системы. Операционный план информационной системы. Портфель приложений информационной системы. Управление портфелем приложений.

Тема 8. Создание информационных систем.

Возможные ИС в организации. Подходы к автоматизации: хаотичная, кусочная (по участкам), по направлениям, комплексная. Этапы построения информационной системы (анализ первичных требований, обследование деятельности, построение моделей деятельности, предложения по автоматизации, разработка технического

проекта, разработка проекта на внедрение, установка и внедрение системы).
Моделирование информационных процессов. Легкий и жесткий реинжиниринг.

Подходы к построению ИС. Разработка системы «под себя». Использование прототипов. Использование готовых решений. Использование услуг сторонних организаций. Проектирование информационной системы.

Участники процесса создания информационной системы. Анализ факторов риска. Взгляд разработчика на создание информационной системы. Роль заказчика в создании информационных систем.

Базовые принципы и функции управления проектом создания информационной системы. Стоимостная оценка проекта автоматизации. Оценка целесообразности инвестиций в информационные технологии. Опыт разработки информационных систем.

Тема 9. Управление ИС.

Оценки деятельности организации в управлении информационными ресурсами.

Контроль и администрирование, и управление развитием информационных систем.

Управление развитием информационных систем и технологий.

Тема 10. Рынок информационных продуктов и услуг.

Рынок информационных продуктов и услуг. Права собственности на информационные продукты и услуги. Правовые аспекты информационного бизнеса.

Инфраструктура информационного рынка. Составляющие рынка информационных продуктов и услуг. Поставщики и потребители информационных продуктов и услуг. Ценообразование на рынке информационных продуктов и услуг. Тенденции развития информационного рынка.

Классификация рынка информационных систем. Стоимостные оценки информационных систем и соотношение затрат.

Минимальный перечень требований к системе, претендующей на «звание» корпоративной информационной системы.

Практика создания информационных систем.

Почему западные дорогостоящие решения с многолетним опытом их внедрения за рубежом не дают ожидаемого эффекта на российских предприятиях?

Тема 11. Экономика информационных систем.

Экономика разработки, внедрения, эксплуатации ИС. Жизненный цикл и экономические показатели информационных систем. Структурные характеристики затрат в информационных системах. Формирование стоимости и цены информационных технологий, продуктов и услуг. Модель совокупной стоимости владения информационной системой. Мероприятия, направленные на снижение совокупной стоимости владения. Источники покрытия затрат на ИС. Эффективность.

ИТ- бюджетирование. Расчет и обоснование ИТ – бюджетов на предприятии.

Оценка информационных систем. Влияние изменений в ИС/ИТ на достижение бизнес целей.

2. Формы организации учебного процесса.

- Проведение лекционных занятий;
- Проведение практических занятий (семинаров), в основу которых будут положены обсуждение проблем, решение задач и разбор конкретных ситуаций из зарубежной и отечественной экономической практики;
- Самостоятельная работа слушателей по освоению теоретического материала;
- Выполнение домашней работы;
- Зачетная письменная работа в виде ответов на вопросы по предложенному кейсу.

Практические занятия – 6 часов
 Самостоятельная работа – 16 часов

3. Форма аттестации

Форма промежуточной аттестации – зачет

4. Оценочные материалы дисциплины (модуля)

Шкала оценивания знаний, навыков и компетенций слушателей ВШМБ

отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
<p>1. полно раскрыто содержание вопроса;</p> <p>2. материал изложен грамотно, логически последовательно, правильно используется терминология;</p> <p>3. показано умение применения инструментов анализа и планирования;</p> <p>4. продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;</p> <p>5. материалы оформлены качественно, грамотно;</p> <p>6. на дополнительные вопросы комиссии получены верные лаконичные ответы, ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов.</p>	<p>1. ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку отлично, но при этом может иметь следующие недостатки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в изложении допущены незначительные пробелы, не исказившие содержание ответа; - допущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию члена комиссии; - допущены ошибка или более двух недочетов при освещении дополнительных вопросов, которые легко исправляются по замечанию члена комиссии. 	<p>1. неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.</p> <p>2. имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>3. при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков.</p>	<p>1. неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, не показано общее понимание вопроса и не продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала.</p> <p>2. допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, не исправленные после нескольких наводящих вопросов;</p> <p>3. при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков;</p> <p>4. отказ от ответа</p>
Повышенный уровень		Пороговый уровень	Компетенции не сформированы

«Зачтено» соответствует оценки «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»

Если работа не отвечает названным критериям, выставляется оценка «не зачтено».

Задание 1. Оценка ИТ/ИС в собственной компании.

1. Кратко опишите организацию, где Вы работаете.
2. Опишите как «информация» используется в качестве ресурса в Вашей организации. Укажите, как ИТ/ИС применяются для поддержки использования информации внутри организации и при работе с внешними партнерами. Как формируется и используется ключевая информация. Идентифицируйте, как осуществляется обмен информацией с поставщиками, клиентами, и т.п.
3. Используя материалы курса, опишите, как ИТ/ИС используются для достижения стратегических целей организации, какие изменения в организации произошли в результате использования тех или иных ИТ/ИС. Чтобы Вы рекомендовали для поддержки информационными системами основных стратегических изменений на предприятии. Речь должна идти о значительных организационных улучшениях или новых деловых возможностях.
4. Исходя из пунктов 1-3 определите общие черты основных направлений стратегии развития ИТ/ИС рекомендуемые для Вашей организации.
5. Коротко определите факторы, которые могли бы помочь в определении и поддержке эффективного внедрения выбранной Вами информационной стратегии.
6. Исходя из проведенного анализа определите управленческие действия по следующим направлениям:
 - Управление ИТ/ИС проектами
 - Управление людскими ресурсами
 - Управление анализом степени достижения целей применения ИТ/ИС
 - Оценка стоимости владения ИТ/ИС
 - Защита информационных ресурсов

Задание 2. Кризис в торговой компании.

Вы - опытный менеджер, имеющий за плечами ряд руководящих должностей в торговых компаниях, получили заманчивое предложение - позицию исполнительного директора в крупной торговой компании XYZ. Эта компания состоит из центрального офиса в С-Петербурге и региональных дистрибьюторских центров в Архангельске, Мурманске и Саратове.

Схема торговли следующая. Заказы собираются как центральным офисом, так и региональными центрами. После чего в центральном офисе происходит обработка заказов, и закупки производятся централизованно - из центрального офиса в С-Петербурге. Поскольку весь товар импортный - поставка товара и таможенная очистка производится через С-Петербург. После чего товар отгружается в дистрибьюторские центры или непосредственно покупателям.

В процессе переговоров собственники компании не скрывали, что XYZ находится в кризисе - объем продаж падает, клиенты уходят к другим поставщикам. В качестве одной из основных причин кризиса было названо состояние информационной системы. Было подчеркнуто, что текущее состояние информационной системы не соответствует задачам поставленным перед компанией.

Вам как потенциальному кандидату на позицию исполнительного директора было предложено подготовить развернутый план мероприятий по созданию новой информационной системы для XYZ.

Курсовой кейс «BSW Windows».

«BSW Windows» - это маленькая фирма, которая принадлежит своему основателю, Гарри Ситону. Многие люди не знают о существовании «BSW Windows», но как только они о ней узнают, то одновременно и осознают, что Гарри Ситон – ее владелец и основатель. Происходит это потому, что большинство вещей, принадлежащих компании, от транспортных средств до бумаги, имеют надписи: «BSW Windows» – это компания Гарри Ситона». Гарри является владельцем не одной компании, так как он также директор и главный держатель акций местной футбольной команды, но «BSW Windows» - это его дитя, его настоящая навязчивая идея.

Хотя Гарри человек эмоциональный, обладающий сильным характером и большим самомнением, действия компании продумываются очень спокойно и без эмоций. Район в северной Англии, где работает «BSW Windows», состоит из бывших поселений шахтеров, городков с сельскохозяйственными рынками, и одним главным городом, в котором находится резиденция местного правительства. Общей чертой всех этих городов и деревень является большое число старых домов. Деревни угольщиков построены были в основном в 19 столетии и состоят из домов с террасами, многие из которых нуждаются в реставрации и недавно были занесены в «Списки». Здание, занесенное в «Список», не может быть снесено или даже изменено без специального разрешения правительства. Кроме этого, центральные районы многих рыночных городков состоят из каменных домов восемнадцатого века, которые формируют «охраняемые зоны». Подобно зданиям, занесенным в списки, эти дома также являются предметом специальной заботы органов власти, которые контролируют и разрешают проведение любой реставрации или перестройки. Главный город настолько богат старыми зданиями, что считается частью европейского наследия, по поводу которого имеется еще больше инструкций по сохранению старых зданий.

Главная рыночная ниша для «BSW Windows», которую еще в 1970-х осознал Гарри Ситон, состояла в том, что все эти различные ограничения, регламентирующие ремонт и реставрацию старых зданий, работают против большинства существующих фирм, занимающихся заменой окон. Гарри видел, что у общества сложилось определенное стереотипное мнение о фирмах-«ковбоях», работающих с окнами. Эти фирмы делали дешевые окна, ориентируясь на большой объем продаж. Они добивались неплохой экономической эффективности за счет повторяющегося производства нескольких популярных продуктов. Такие фирмы делали большинство своих денег, производя замену окон в сравнительно молодых домах, где размеры окон были стандартными, а количество стилей было ограничено. Ввиду того, что здания, занесенные в списки, и здания на охраняемых территориях были построены до стандартизации в строительстве, их окна трудно заменить в рамках современного массового производства. В самом деле, когда такие фирмы работали со старыми зданиями, они меняли размеры и стиль окон в соответствии с современными стандартами, что обычно приводило к не лучшим результатам. К концу 1970-х деятельность подобных фирм вызвала появление статей в прессе, озаглавленных «Осквернение нашего наследия», которые то и дело появлялись в национальных газетах.

Гарри осознал, что «BSW Windows» может отличаться от большинства фирм и получать экономическую выгоду. Он создал фирму, которая проектировала индивидуальные окна для зданий, сохраняя их собственные размеры и стиль, но использовала стандартные материалы и процедуры для их изготовления. Таким образом, он мог создавать продукт, близкий к оригиналу по размерам, виду и стилю, но сделанный современными экономичными методами из дешевых материалов. И хотя «BSW Windows» официально не предлагала типовые решения по дизайну, исследование исторических традиций показало, что и в старину тоже имелись

стандартные популярные стили, как и сегодня. Фирма Гарри классифицировала их и использовала результаты классификации для некоторой стандартизации, что позволило рационализировать процедуры замеров, формирования заказов и осуществления производства.

Торговые представители «BSW Windows» были наняты по контракту как самостоятельные агенты, а не служащие. Соответственно, их заработки зависели полностью от комиссионных, которые они получали от продаж. Это привело к формированию агрессивной мотивированной рыночной стратегии, и было идеей, которую Гарри скопировал у других, иногда менее уважаемых фирм. Он, однако, осознавал, что разные представители «BSW Windows» в борьбе за один и тот же контракт могут смутить клиента. А это сводит на нет его попытки отдалить кампанию от имиджа ковбоя. Поэтому каждому представителю «BSW Windows» была выделена «территория». Это решение позволило многим представителям фирмы сконцентрироваться на понимании своей собственной деятельности в определенной области и осознать новые возможности, которые могли бы им помочь в работе.

Кроме непосредственной продажи, представители фирмы должны были также контролировать замер и оценку заменяемых окон. Их спецификации и размеры для индивидуальных окон поступали в отдел производства и затем согласовывались затраты на производство. Для передачи заказа в отдел производства торговые представители использовали стандартную форму спецификации для каждой работы. В такой форме использовалась систематическая классификация старых дизайнов окон, созданная Гарри, учитывающая типовые элементы стиля, размеров и установки.

Затраты и время установки также согласовывались с отделом установки «BSW Windows», который в наибольшей степени контролировался персонально Гарри. Эта процедура создавала уверенность в том, что какую бы цену не пообещал представитель или какое бы условие не было оговорено покупателем, люди в форме с надписью ««BSW Windows»-компания Гарри Ситона» приложат все усилия, чтобы покупатель был удовлетворен или был убежден в том, что он «удовлетворен».

Так как комиссионные торговых агентов получались из разницы между ценой, о которой они договорились с покупателем, и затратами на производство и установку, о которых им сообщала «BSW Windows», то существовала значительная заинтересованность как торговых агентов, так и производителей, в изменениях в соответствующем направлении цен и затрат. Похожие интересы реализовывались во взаимоотношениях между торговыми представителями и отделом установки по поводу затрат. Личное вмешательство Гарри в процесс доставки и установки создавало гарантию того, что качество, так же как и цена окажут влияние на финальный доход от каждой сделки между клиентом и торговым агентом «BSW Windows».

Начиная с момента появления на рынке IBM PC и совместимой с ними продукции конкурирующих фирм в 1980-х годах, в фирму, а особенно лично Гарри стали поступать предложения о продаже прикладного программного обеспечения, созданного для фирм по замене окон. В области компьютеров Гарри полагался на молодого сотрудника, которого он нанял для работы в фирме в 1982 году и которого звали Метью Коуп. Метью получил компьютерную подготовку в местном техническом колледже. Метью отличался от остальных служащих у Гарри тем, что не боялся открыто высказывать свое мнение или даже спорить с Гарри по вопросам технического и компьютерного характера. Результатом этого стала новая компьютерная система, появившаяся в 1986 году, которая превращала спецификации заказов, полученные от торговых представителей, в смету затрат и ведомость потребности в материалах. К 1988 году «BSW Windows» была настолько загружена работой, что Метью уговорил Гарри сделать еще шаг вперед и использовать расширенное программное обеспечение,

которое бы преобразовывало заказы в наряды – задания и составляло график работ по производству и сборке.

Конец 1980-х годов стал для Гарри и «BSW Windows» очень успешным, его фирма превратилась в пример местного успеха. Сам Гарри теперь стал выдающимся человеком. Он был очень уважаем в местной консервативной партии и был выдвинут на пост члена местного совета, который с успехом получил. Гарри также создал несколько благотворительных комитетов, занимающихся в основном помощью молодым людям в спорте и внеучебной деятельности. Фотографии Гарри на благотворительных событиях, помещенные в местных газетах, и его интервью региональному телевидению сделали его еще более знаменитым.

Затем в 1990-х вдруг наступил внезапный крах. «BSW Windows» подверглась влиянию огромного спада на рынке строительства и аренды жилья. Сам Гарри перенес сильное эмоциональное потрясение в связи с внезапной смертью своей жены. Для бизнесмена, имеющего имидж выносливого и иногда плывущего прямо против течения, Гарри имел очень традиционные взгляды на брак и был очень привязан к своей жене. Местные средства информации теперь освещали потери фирмы, «трагическую потерю Гарри» и намекали, что дальше будет хуже.

А вот неожиданный уход Метью Коупа не стал темой громких заголовков, хотя с точки зрения фирмы это было куда как серьезно. Гарри был в свое время настолько поражен и вдохновлен Метью, что разрешил ему вести всю работу с компьютерной системой так, как он пожелает. В условиях самой системы это доверие было оправдано. Была разработана программа, расширяющая формирование смет материалов и расходов, процедурами составления графиков производства и установки, но Метью не остановился на этом. После того, как система отработала около 18 месяцев, было собрано достаточно информации по всем работам для проведения некоторого полезного анализа. Результатом его стало более аккуратное использование рабочего времени и выбор наиболее выгодных способов использования материала. К сожалению, когда ушел Метью, большая часть знаний о специальных особенностях программ ушла вместе с ним. Несколько месяцев потребовалось одному из ассистентов Метью для того, чтобы приобрести подобные знания и опыт, да и то путем осуществления нескольких ошибок.

Несмотря на все эти беды «BSW Windows» выжила. Гарри договорился о слиянии фирмы с компанией по производству спортивных товаров, о которой он узнал из контактов по благотворительным делам в комитете. Его компания выжила при кризисе за счет получения наличных денег от движения по диверсификации фермерских хозяйств. Спад в сельском хозяйстве привел к тому, что многие фермеры стали использовать свою землю для курсов гольфа, туризма и других видов деятельности. Сама «BSW Windows» была переоборудована для производства в больших количествах шезлонгов, крышек для бассейнов и других конструкций, используемых в спорте и отдыхе, в основе которых лежит стекло и окна.

Слияние означало, что надпись «Компания Гарри Ситона» продолжала появляться на средствах передвижения и бумаге; а Гарри недавно снова женился. И футбольная команда снова получает поддержку, поэтому еще много всего можно ожидать.

4. Система оценок.

По результатам выполнения домашних заданий и ответов на вопросы к курсовому кейсу выставляется суммарная оценка в пятибалльной шкале.

5. Литература.

1. Баронов В.В., Калянов Г.Н., Попов Ю.Н., Титовский И.Н. Информационные технологии и управление предприятием. – М.: Компания АйТи, 2004.
2. Гейтс Б. Бизнес со скоростью мысли. – М.: Изд-во ЭКСМО – Пресс, 2000.
3. Годин В.В. Управление инновационными процессами в информационных системах организации. – М: ГУУ, 2004.
4. Ермошкин Н., Тарасов А. Стратегия информационных технологий предприятия. — Изд-во Московского гуманитарного университета, 2003 г.
5. Информационные технологии в бизнесе/ под ред. М. Желены. – СПб.: Питер, 2002.
6. Кастельс М. Информационная эпоха: экономика, общество и культура. – М.: ГУ ВШЭ, 2000.
7. Лодон Дж., Лодон К. Управление информационными системами. 7-е изд. / Пер. с англ. под ред. Д.Р. Трутнева. – Спб.: Питер, 2005.
8. Тельнов Ю.Ф. Интеллектуальные информационные системы в экономике. –М.: СИНТЕГ, 2002.
9. Шнайдер Д., Минс Г. Метакапитализм и революция в электронном бизнесе: какими будут компании и рынки в XXI веке. – М.: Альпина Паблишер, 2001.
10. Вызовы Айвана: непридуманные истории ИТ-внедрений / под ред. И.Пичугина. –М.: ИД «Секрет фирмы»; СПб.: ИД «Питер», 2007.
11. Ашманов И. , Иванов А. Оптимизация и продвижение сайтов в поисковых системах. – СПб.: Питер, 2008. – 400 с.
12. <http://www.interface.ru>
13. <http://www.aproject.ru> — ресурс посвящен описанию проектов автоматизации
14. <http://pmporov.datafort.ru> — ресурс посвящен проблеме сертификации специалистов, программному обеспечению в области управления проектами и т.д.
15. <http://www.cnews.ru> - ресурс посвящен инновациям в области информационных технологий
16. <http://www.osp.ru/cio> - журнал «Директор информационной службы»
17. <http://www.ione.ru> - ресурс посвящен анализу развития информационных технологий.