**Задание 1**: изучить кроссиндустриальную модель APQC (два – три уровня). Собрав данные о конкретном предприятии, адаптировать модель APQC для него. При необходимости внести изменения, уточнения в перечень процессов/ подпроцессов.

|  |  |
| --- | --- |
| ID | Имя |
| 1.0 | Разработка видения и стратегии |
| 2.0 | Создание и управление продуктами и услугами |
| 3.0 | Продвижение и продажа продуктов и услуг |

**Задание 2**: процессы/ подпроцессы, перечисленные в задании 1, разделить на категории (основные, вспомогательные, управления). Кратко аргументировать решение



**Задание 3:** используя результаты выполнения заданий 1 и 2, разработать модель процессов верхнего уровня для конкретного предприятия, используя нотацию VAD. Выделить три группы процессов верхнего уровня: основные, вспомогательные и процессы управления. Дополнить полученную модель текстовым описанием.

**Задание 4:** используя результаты лабораторной работы №1, определить, какие процессы позволяют реализовать сформулированные цели. При необходимости скорректируйте формулировку целей так, чтобы их можно было сопоставить с процессами.

Процессы позволяют реализовать сформулированные цели (сделать Почту России прибыльной, клиентоориентированной, эффективной и технологичной компанией, надежным и современным поставщиком почтовых, логистических и финансовых услуг для всей страны): Все основные процессы и некоторые прочие, например, управление персоналом, ИТ-обеспечение.

**Задание 5:** используя модель APQC и результаты выполнения задания 4, каждому из процессов верхнего уровня поставьте в соответствие показатель. Заполните таблицу 1.

Таблица 1 – Показатели, используемые для контроля деятельности организации

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Процесс** | **Показатель** |
| 1 | все виды услуг почтовой связи | Оказание услуг |
| 2 | услуги по хранению почтовых отправлений, грузов и товаров, а также складские услуги | Оказание услуг |
| 3 | услуги гибридной почты | Оказание услуг |
| 4 | услуги по распространению рекламы на почтовых отправлениях и других видах продукции | Оказание услуг |
| 5 | транспортно-экспедиционные услуги | Продвижение и продажа продуктов и услуг |
| 6 | ИТ-обеспечение и связь | Управление информационными технологиями |
| 7 | Обеспечение безопасности | Разработка и внедрение процедур контроля безопасности, конфиденциальности и защиты данных |
| 8 | Юридическое обеспечение | Управление правовыми и этическими вопросами |
| 9 | Ремонт и модернизация оборудования | Разработка проектов модернизации |
| 10 | Стратегия управления | Разработка видения и стратегии |
| 11 | Управление финансами | Управление финансовыми ресурсами |
| 12 | Управление маркетингом | Анализ сведений о клиентах и рынках |
| 13 | Управление персоналом | Развитие и управление человеческим капиталом |
| 14 | Управление проектами развития | Разработка видения и стратегии |