**ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Методические указания по выполнению и оформлению контрольной работы.**

# Варианты контрольных работ.

8.1. Контрольная работа

В учебный план студентов заочного отделения факультета коммерции и

маркетинга по курсу «Информационные технологии в коммерческой

деятельности» включена контрольная работа.

Контрольная работа состоит из двух глав:

1. Написать реферат. Выбрать любую тему из раздела 6.

2. Выполнить все текстовые задания , выберите правильный ответ.

8.2 Тестовые задания

“Верхние” CASE-средства

1. Компьютерные средства моделирования предметной области

2. Компьютерные средства для разработки программного обеспечения

3. Компьютерные средства для обработки текстов.

“Нижние” CASE-средства

1. Компьютерные средства генерации программного кода прикладных

программ и информационных систем

2. Компьютерные средства описания предметной области

3. Компьютерные средства поддержки документооборота

«Адвокат дьявола»

1. Сотрудник компании, не согласный с генеральной линией руководства

2. Сотрудник компании, отвечающий за подготовку обоснованных

критических замечаний при анализе каждой из идей, сгенерированных в

результате «мозгового штурма»

3. Участник совещания, не являющийся сотрудником компании,

выступающий с резкой критикой по существу вопроса.

«Виртуальная команда»

1. Вспомогательная группа поддержки проекта

2. Группа сотрудников компании, участвующих в реализации проекта

22

3. Руководящий комитет менеджеров

«Внутреннее предпринимательство»

1. Купля-продажа товаров и услуг внутри компании

2. Построение системы управления компанией на основе деления на

несколько организационных единиц, каждая из которых представляет

собой «бизнес в миниатюре»

3. Система взаимозачетов внутри компании

«Внутренний аутсорсинг»

1. Элемент процессно-стоимостного подхода к управлению, при котором

каждый бизнес-процесс внутри компании представляет собой внутренний

аналог внешней компании, выполняющей аутсорсинг

2. Ключевой фактор стоимости бизнес-процесса

3. Вид работы с персоналом

«Время жизни» проекта

1. То же, что и время жизни компании

2. Период времени от начала проекта до его завершения

3. Длительность периода внедрения новых технологий

«Вызов» реинжиниринга

1. То же, что и вызов команды реинжиниринга

2. Основания для проведения реинжиниринга

3. Отказ от существующей модели бизнеса

«Метрическая» модель бизнес-процесса

1. Модель бизнес-процесса «в стихах»

2. Модель бизнес-процесса, предназначенная для оценки эффективности

реализации бизнес-процесса путем использования определенных

показателей эффективности процесса

3. Математическая модель бизнес-процесса

«Плоская» организационная структура

1. Структура, состоящая из нескольких независимых горизонтальных

структур

23

2. Организационная структура, характеризующаяся небольшим количеством

уровней иерархии

3. Структура с полным отсутствием вертикальных связей

«Процессно-ориентированная» компания

1. Компания, ориентированная на один из видов товаров или услуг

2. Компания, в которой используется процессно-стоимостной подход к

управлению бизнесом

3. Компания, ориентирующаяся только на один сектор рынка

CASE-средства

1. «Портфельные» технологии в разработке систем

2. Компьютерные средства автоматизации разработки программного

обеспечения и информационных систем

3. Компьютерные средства построения бизнеса

ERP-система

1. Система работы с клиентами

2. Система комплексной автоматизации компании

3. Электронная биржа

ICOMs

1. Элемент технологии IDEF3

2. Сокращение от Inputs, Controls, Output, Mechanisms – обозначает

различные виды стрелок в методологии IDEF0 – входы (Inputs), выходы

(Outputs), механизмы (ресурсы) – Mechanisms и управляющие воздействия

(Controls)

3. Элемент технологии IDEF1Х

АВС-costing

1. Стоимостной анализ предприятия

2. Система распределения затрат между бизнес-процессами в компании или

элементами бизнес-процесса

3. Компьютерная технология ведения бухучета

24

Автоматизация бизнес-процесса

1. Использование компьютеров в вычислениях

2. Реализация бизнес-процесса с помощью компьютерных технологий.

3. Тоже, что и автоматизация функций

Аутсорсинг

1. Объединение нескольких подразделений в одно

2. Передача отдельных бизнес-процессов (например, подготовки внешней

бухгалтерской отчетности) для реализации сторонним структурам

3. Термин из области офшорного программирования

Бенчмаркинг

1. Сравнение производительности компьютеров

2. Эталонное сравнение показателей компании с показателями другой

компании из той же или иной отрасли

3. Сравнение производительности заводского конвейера

Бизнес-единицы

1. Элемент штатной структуры

2. Подразделения компании, выпускающие однородную продукцию

3. Элемент процесса реализации товара

Бизнес-процесс

1. То же, что функция.

2. Система взаимосвязанных шагов (работ, действий), направленная на

достижение определенной цели и создание определенного продукта

(материального или нематериального) для внутреннего или внешнего

потребителя - «клиента» процесса.

3. Процесс извлечения выгоды из ситуации

Диаграмма бизнес-процесса

1. То же, что и блок-схема в радиотехнике

2. Графическая схема, на которой показывается последовательность

выполнения действий и принятия решений в бизнес-процессе

3. То же, что и диаграмма состояний в физике

25

Вертикальное доверие

1. То же, что и «братство»

2. Взаимное доверие между начальниками и подчиненными, менеджерами и

исполнителями

3. Доверие к управленческой «вертикали»

Владелец процесса

1. Акционер, вложивший деньги в дело

2. То же, что и руководитель процесса, несущий ответственность за его

результаты

3. Руководитель предприятия

Владелец ресурса

1. Акционер, вложивший деньги в дело

2. Функциональный менеджер , предоставляющий вверенные ему ресурсы

для использования в различных бизнес-процессах

3. Генеральный директор компании

Внешнее доверие

1. Доверие руководства к вышестоящим инстанциям

2. Доверие сотрудников компании к своим клиентам и поставщикам

3. Доверие менеджеров к высшему руководству страны

Внешняя реализация бизнес-процесса

1. Реализация бизнес-процесса «на сторону»

2. Реализация бизнес-процесса силами сторонней структуры

3. Реализация бизнес-процесса совместно с клиентом

Внутренний способ проведения реинжиниринга

1. Использование только внутренних ресурсов

2. Проведение реинжиниринга силами сотрудников компании

3. Использование ресурсов партнеров

Внешний способ проведения реинжиниринга

1. Использование только внешних ресурсов

2. Проведение реинжиниринга силами внешних консультантов

26

3. Использование персонала компании

Глубина процесса

1.Число уровней управленческой иерархии, вовлеченных в реализацию

бизнес-процесса

2.Число уровней функциональных подразделений, вовлеченных в

реализацию бизнес-процесса

3. Общее количество участников процесса

Горизонтальное доверие

1. Взаимное доверие между сотрудниками различных функциональных

подразделений

2. Взаимное доверие между членами комитета менеджеров

3. Взаимное доверие между членами управленческого корпуса компании

Графическая модель бизнес-процесса

1. Разновидность блок-схем в радиотехнике

2. Модель бизнес-процесса, представляющая бизнес-процесс в виде

совокупности графических элементов, предназначенная для

«визуализации» бизнес-процесса

3. Разновидность диаграмм Фейнмана в физике

Группа оптимизации процессов

1. Подразделение компании, непосредственно подчиняющееся

руководителю компании и занимающееся реинжинирингом, улучшением

и автоматизацией бизнес-процессов в компании

2. Совокупность всех сотрудников (внешних и внутренних), принимающих

участие в стратегическом корпоративном реинжиниринге

3. Все участвовавшие

Движитель затрат

1. Аналог понятия “Двигатель”

2. Формула расчета затрат того или иного ресурса на продукт процесса

3. Ускоритель «затратной части»

27

Декомпозиция бизнес-процесса

1. Деление на функциональные части

2. Разделение бизнес-процесса на составляющие работы при моделировании

для получения более подробного представления о процессе

3. То же, что и «Интеграция»

Децентрализованный подход к управлению

1. Переход к полной самостоятельности всех рабочих групп и

подразделений

2. Подход к управлению, при котором подавляющее большинство решений

принимаются исполнителями и руководителями команд/рабочих групп

3. Полная анархия

Диаграммы декомпозиции

1. Диаграммы всех уровней процессов

2. Диаграммы первого и последующих уровней, на которых отображается

декомпозиция (разделение) процесса более высокого уровня на

составляющие работы или подпроцессы

3. То же, что и родительские диаграммы

Директива реинжиниринга

1. То же, что и указание

2. Краткая формулировка целей проведения реинжиниринга (и/или видения

компании, которая должна быть создана в результате реинжиниринга)

3. Приказ

Желаемая модель

1. Модель, определяемая приказом ректора

2. То же, что и нормативная модель

3. Модель затраты -выпуск

Жизненный цикл товара

1. Период времени, пока товар «жив»

2. Период времени от появления идеи товара до прекращения его выпуска

или внесения радикальных изменений в товар (продукт или услугу)

28

3. Период времени «раскрутки» торговой марки товара (услуги)

Заинтересованные лица процесса

1. Акционеры компании

2. Сотрудники компании, а также лица вне компании (поставщики, клиенты

и т.д.), на которых непосредственно влияют результаты реализации

данного процесса

3. Клиенты

Что такое закон Сэя?

1. Закон «Если что-то должно случится – оно случится»

2. Эмпирический закон, согласно которому грамотно организованное

продвижение нового продукта или технологии рождает спрос на этот

продукт или технологию

3. Закон «даже самое длинное путешествие заканчивается одним

единственным шагом»

Затратная модель бизнес-процесса

1. Модель IDEFO

2. Модель бизнес-процесса, предназначенная для оценки распределения

затрат по основным бизнес-процессам в компании, а также по

составляющим работам бизнес-процесса

3. Модель DFD

Зона ответственности

1. То, что не относится к зоне безответственности

2. Область внутри компании (перечень работ, операционная единица,

функциональное подразделение, бизнес-процесс и т.д.), за эффективное

функционирование которой несет ответственность соответствующий

сотрудник

3. Вся область деятельности компании

Иерархическая диаграмма бизнес-процессов

1. «Взгляд сверху»

29

2. «Взгляд сбоку» на декомпозицию бизнес-процессов (контекстная

диаграмма – на самом верхнем уровне, диаграмма первого уровня – на

уровень ниже, диаграммы второго уровня – еще на уровень ниже, под

соответствующим бизнес-процессом первого уровня)

3. «Взгляд снизу»

Имитационная модель бизнес-процесса

1. То же, что и функциональная модель

2. Модель бизнес-процесса, позволяющая моделировать и оценивать

поведение процесса в различных сценариях, определяемых различными

значениями и комбинациями входов процесса

3. Динамическая модель

Инструментальные средства реинжиниринга

1. The Bat!

2. Средства, используемые для проведения реинжиниринга – методологии,

шаблоны документов, вопросник, компьютерные средства и т.д.

3. Служебные инструкции персонала

Интранет-сайт

1. Один компьютер на всех

2. Интернет-сайт, находящийся в локальной компьютерной сети компании,

доступ к которому имеют только сотрудники компании

3. Место для проведения оперативок компании

Информационный репозитарий

1. Корпоративная библиотека

2. Хранилище всех документов и данных, описывающих данный процесс

или всю совокупность процессов в компании

3. Архив

Инфраструктура реинжиниринга

1. Перечень служебных инструкций

2. Совокупность планов по проведению реинжиниринга, инструментальных

средств, выбранной методологии, сотрудников группы по реинжиниринга,

а также корпоративной культуры компании

30

3. То же, что и инфраструктура компании

Квазипредприниматели

1. Предприниматели с незаконченным образованием

2. Владельцы (руководители) процессов при процессно-стоимостном

подходе к управлению

3. Случайные клиенты

Клиент бизнес-процесса

1. То же, что и партнер в бизнесе

2. Получатель конечных продуктов бизнес-процесса

3. Тот, кто всегда недоволен

Ключевые факторы стоимости

1. Факторы, в какой-то степени влияющие на стоимость компании

2. Факторы стоимости, относящиеся к тем 20%, которые, согласно принципу

Парето, определяют 80% стоимости компании

3. Факторы, влияющие на прибыль

Команда реинжиниринга

1. Группа внешних консультантов

2. Группа сотрудников компании (а также, возможно, внешних

преподавателей и консультантов), реализующая проект по реинжинирингу

бизнес-процессов, организационной структуры или корпоративной

культуры компании

3. Группа корпоративных аналитиков

Комната данных

1. Комната, где хранятся корпоративные архивы

2. Комната (или несколько комнат) в компании, используемые при

проведении реинжиниринга силами внешних консультантов

3. Вычислительный центр корпорации

Компьютерные средства моделирования бизнес-процессов

1. The Bat!

31

2. Прикладные компьютерные программы, используемые для построения

различных моделей бизнес-процессов – графических, описательных,

затратных, метрических, стоимостных, имитационных

3. PrintKey

Конечные продукты

1. Продукты в конце технологической цепочки

2. Результаты работы бизнес-процесса, которые могут быть использованы

его клиентом, и не требуют возвращения в исходный бизнес-процесс для

проведения дополнительной доработки

3. Результат работы функционального подразделения

Контекстная диаграмма

1. Диаграммы «В контексте»

2. Диаграмма, на которой бизнес-процесс представлен в качестве одного

прямоугольника, соединенного с элементами внешней среды стрелками,

обозначающими обмен продуктами, услугами и информацией

3. Любые блок-схемы

Корпоративный реинжиниринг

1. Полная перестройка компании

2. Реинжиниринг всех ключевых бизнес-процессов в компании,

сопровождающаяся внедрением стоимостного подхода к управлению

3. Улучшение бизнеса

КТУ бизнес-процесса

1. Коэффициент трудовых усилий

2. Числовой коэффициент (от 0 до 1), соответствующий доле экономической

прибыли, создаваемой данным бизнес-процессом. Сумма КТУ всех

бизнес-процессов компании должна равняться единице.

3. Число, определяющее стоимость конкретного бизнес - процесса

Логическая модель данных

1. Модель данных, отражающая логику процесса

32

2. Модель данных, отражающая их использование в предметной области

(например, в бизнес-процессе) и не зависящая от выбираемой СУБД

3. Модель данных корпорации

Методология DFD

1. Онтологическое моделирование

2. Структурная методология моделирования информационных потоков

(потоков данных)

3. Моделирование данных

Методология IDEF

1. Непереводимая аббревиатура

2. Совокупность нескольких методологий, позволяющая практически

полностью описывать компанию для проведения реинжиниринга,

улучшения работы компании в целом, а также проведения комплексной

автоматизации компании

3. Совокупность европейских стандартов моделирования

Методология IDEF0

1. Структурный анализ данных

2. Разновидность структурной методологии, специально адаптированная для

наиболее эффективного описания бизнес-процессов в компании

3. Методология описания системы, как совокупности бизнес-процессов

Методология моделирования бизнес-процессов

1. Математические методы описания бизнес-процессов

2. Набор определенных правил и графических элементов, используемых при

моделировании бизнес-процессов

3. Человеко-машинные процедуры анализа бизнеса

Метрики процесса

1. Ключевые численные факторы стоимости

2. Измеряемые показатели эффективности работы процесса

3. Обобщенные характеристики процесса

33

Моделирование бизнес-процесса: выбрать правильные соответствия

1. Модель “as is”

То же, что и нормативная модель

То же, что и текущая модель

2. Модель “to be”

То же, что и текущая модель

То же, что и нормативная модель

3. Модель «как должно быть»

То же, что и текущая модель

То же, что и нормативная модель

4. Модель «как есть»

То же, что и нормативная модель

То же, что и текущая модель

Модель перехода

1. Словесная рекомендация перехода

2. Графическое, текстовое или комбинированное описание процесса

перехода от текущей к нормативной модели бизнес-процесса

3. Жесткое правило соответствия

Объект затрат

1. То же, что и центр затрат

2. В затратной модели, результат процесса (продукт или услуга), на который

затрачиваются денежные средства и/или другие ресурсы

3. Желаемые блага

Объектно-ориентированная методология

1. Методология структурного анализа

2. Методология моделирования процессов и информационных потоков в

компании, ориентированная структуры данных (а не на процессы, в

отличие от структурной методологии)

3. Методология анализа потоков данных

34

Оператор процесса

1. Системный интегратор

2. Исполнитель, выполняющий одну или несколько работ, входящих в

состав процесса

3. Тьютор

Операционные единицы

1. То же, что и бизнес-процесс

2. Составляющие элементы функциональных подразделений (например,

группа рекламы в отделе маркетинга)

3. Часть оргструктуры

Описательная модель бизнес-процесса

1. Словесное описание бизнес процессов

2. Описание работы бизнес-процесса в виде текста (с разбивкой по работам –

этапам)

3. График работ

Оптимизация бизнес-процесса

1. Улучшение бизнес-процесса

2. Достижение оптимального состояния бизнес-процесса (при котором

стоимость, создаваемая в результате его выполнения, является

максимально возможной). Осуществляется путем последовательного

реинжиниринга, улучшения и автоматизации или «электронизации»

бизнес-процесса

3. Улучшение качества

Кому принадлежит фраза: «Достаточно ли безумна эта идея, чтобы быть

верной?»

1. Президенту США Дж. Бушу

2. Физику Н. Бору

3. Химику Н. Семенову

35

Принцип Парето

1. «Бутерброд падает всегда маслом вниз»

2. Принцип, основанный на статистическом анализе, согласно которому, в

частности, 20% усилий приносят 80% результатов, а оставшиеся 80%

усилий – 20% результатов. Фактически свидетельствует о

неэффективности работы среднестатистической компании и о

необходимости реинжиниринга.

3. «Исторический деятель, выполнивший свое назначение, должен уйти со

сцены»

Принцип обсуждения в процессе реинжиниринга

1. «Если не я – то кто же?»

2. По каждому вопросу первым высказывается самый младший по

должности

3. «Все, кто любит меня – за мной!»

Процессная корпоративная культура

1. Общая культура человека информационного общества

2. Корпоративная культура, соответствующая процессному подходу к

управлению

3. Культура мышления

Процессное мышление

1. Интеллект профессионала

2. Элемент корпоративной культуры компании, при котором компания

рассматривается прежде всего, как совокупность бизнес-процессов, а

каждый сотрудник рассматривает себя прежде всего как члена одной или

нескольких команд процессов, ответственного за конечный результат

3. Общечеловеческая культура

Процессно-стоимостной подход к управлению

1. Управлять стоимостью

2. Подход к управлению, в котором максимизация стоимости компании явно

обозначена в качестве основополагающей цели бизнеса, а бизнес-

36

процессы – в качестве основных систем создания стоимости. При этом

каждая работа внутри компании рассматривается как часть некоторого

бизнес-процесса и оценивается с точки зрения стоимости, создаваемой в

результате ее выполнения

3. Управлять бизнес-процессами

Реинжиниринг компании

1. Перестройка управления компанией

2. То же, что и корпоративный реинжиниринг

3. Обучение персонала

Как расшифровывается термин СППР?

1. Система поддержки принятия решений

2. Структура поддержки процесса реинжиниринга

3. Совет по проведению реинжиниринга

Стоимостная модель бизнес-процесса

1. Модель, позволяющая оценить стоимость компании

2. Модель бизнес-процесса, предназначенная для оценки распределения

создаваемой стоимости по основным бизнес-процессам в компании, а

также составляющим работам бизнес-процесса

3. Модель, позволяющая оценить затраты

Стоимостное мышление

1. Элемент общечеловеческой культуры

2. Элемент корпоративной культуры компании, при котором каждое

действие или решение в компании оценивается с точки зрения вклада

этого решения или действия в создание стоимости в компании

3. Интеллект профессионала

Стоимостной подход к реинжинирингу

1. Оценка стоимости работ

2. Подход к реинжинирингу, при котором целью реинжиниринга бизнес-

процесса или компании явно объявляется максимизация стоимости,

создаваемой соответственно в бизнес-процессе или в компании в целом.

37

Соответственно, показатели эффективности деятельности компании или

бизнес-процесса строятся на основе ключевых факторов стоимости

компании.

3. Оценка затрат на продвижение товаров (услуг)

Стратегический бизнес-процесс

1. Работа компании в целом

2. Бизнес-процесс верхнего уровня, оказывающий определяющее влияние на

благополучие и эффективность работы компании в целом

3. Оценка будущих пнрспектов

Структурная методология

1. Анализ структуры процессов

2. Методология моделирования процессов и информационных потоков в

компании, ориентированная на процессы (а не на структуры данных, в

отличие от объектно-ориентированной методологии)

3. Анализ структуры данных

Субпроцессы

1. То же, что и подпроцессы

2. Руководящие процессы

3. Процессы, выполняемые с кем-то совместно

Текущая модель бизнес-процесса

1. Спроектированная модель бизнес-процесса

2. Модель бизнес-процесса, описывающая текущее состояние компании

3. Модель, ориентированная на наращивание объемов производства

Технологии электронного бизнеса

1. Интернет –технологии

2. Интранет технологии

3. Смешанные Интернет - Интранет технологии

Традиционный подход к управлению

1. Ориентация на максимизацию прибыли

38

2. То же, что и функциональный подход к управлению

3. Ориентация на увеличение стоимости компании

Улучшение бизнес-процесса

1. Перестройка (реинжиниринг) структуры и системы управления компании

2. Внесение небольших, эволюционных изменений в бизнес-процесс с целью

увеличения стоимости, создаваемой в результате реализации процесса

3. Выполнение мероприятий в соответствии с пожеланием клиента

Управление «снизу вверх»

1. Нижний уровень менеджеров управляет верхним.

2. Элемент подхода к управлению, при котором исполнители и менеджеры

низшего звена ориентируются в своих решениях на стоимостную модель

компании в целом

3. Управление осуществляется на всех уровнях компании, начиная с

нижнего.

Управление по исключениям

1. Подход к управлению, при котором нештатные ситуации изучаются по

мере их возникновения.

2. Подход к управлению, при котором менеджер вмешивается в работу

подчиненных только в том случае, когда возникает опасность

существенных материальных или иных потерь

3. Подход, не допускающий (даже теоретически) возникновения нештатных

ситуаций

Управляющий бизнес-процесс

1. Бизнес-процесс, реализация которого вызывает выполнение других

бизнес-процессов

2. Любой из процессов на уровне руководства компании

3. Внешнее управление

Участник процесса

1. То же, что и работник предприятия

2. Обозначает как оператора, так и руководителя процесса

39

3. Выборный от дирекции член команды реинжиниринга

Факторы стоимости

1. То же, что и факторы затрат компании.

2. Любые факторы внутри и вне компании, которые оказывают влияние на

стоимость компании.

3. Денежное выражение стоимости продукта

Физическая модель данных

1. Модель данных, отражающая их размещение в таблицах данных

конкретной системы управления базами данных.

2. Вещественный, материальный подход к моделированию данных

3. Подход к моделированию на базе физических явлений

Функциональные подразделения

1. Подразделения компании, предназначенные для реализации одной или

нескольких бизнес-функций

2. Часть организационной структуры компании

3. Подразделения, в которых создается стоимость компании.

Функциональный подход к управлению

1. Подход к управлению, основанный на использовании функциональной

организационной структуры компании

2. Определение круга обязанностей руководства компанией

3. Разработка служебных инструкций руководством

Центр затрат

1. То же, что и бизнес-процесс

2. В затратной модели статья затрат

3. Единственный предмет заботы менеджера предприятия

Централизованный подход к управлению

1. Сосредоточение управления в едином центре

2. Подчиненность исключительно сотрудникам центрального аппарата

40

3. Подход к управлению, при котором более или менее значимая инициатива

исполнителей или руководителей нижнего уровня должна быть одобрена

«сверху»

Цикл улучшения бизнес-процесса

1. Промежуток времени от начала до завершения работы по улучшению

бизнес -процесса

2. Промежуток времени между началом и концом работы команды

реинжиниринга

3. Элемент всего цикла реинжиниринга

Ширина процесса

1. Число функциональных подразделений, вовлеченных в реализацию

бизнес-процесса

2. Поле деятельности компании

3. Доля рынка

Экономическая прибыль

1. Разница между затратами и чистой операционной прибылью .

2. Мера стоимости, созданной в компании за определенный промежуток

времени

3. Стоимость реализованного продукта

Электронный бизнес

1. Бизнес в Интернет

2. Реализация ключевых процессов в компании с помощью Интернет-

технологий, направленная на максимизацию стоимости компании

3. То же, что электронный документооборот

Электронный репозитарий

1. Обычная база данных, где хранятся не пользовательские данные, а

метаданные

2. Информационный репозитарий, реализованный в виде прикладной

компьютерной программы (например, ModelMart)

41

3. Разделяемая база данных с информацией о компонентах информационных

систем

Эталоны производительности

1. Показатели деятельности компаний из той же или других отраслей,

используемые в качестве ориентиров при проведении оптимизации

бизнес-процессов

2. Эталоны качества ЭВМ

3. То же, что эталоны быстродействия

9. Учебно-методическое обеспечение курса

Рекомендуемая литература (основная)

1. Черемных О.С., Черемных С.В. Стратегический корпоративный

реинжиниринг: процессно-стоимостной подход к управлению бизнесом. М.:

Учебное пособие . Финансы и статистика, 2005.

2. Дэниэл Эймор Электронный бизнес – эволюция и/ или революция (жизнь и

бизнес в эпоху INTERNET). Издательский дом «Вильямс» 2001.

3. Давыдова Л.А. Информационные системы в экономике в вопросах и ответах.

Учебное пособие. ТК Велби, Изд-во Проспект, 2005.

Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. Карминский А.М., Черников Б.Информационные системы в экономике.

Часть 1. Методология создания. - М.: Финансы и статистика, 2006.

2. Карминский А.М., Черников Б.Информационные системы в экономике.

Часть Практика использования. Учебное пособие. - М.: Финансы и

статистика, 2006.

3. Гагарина Л.Г., Портнов Е.М., Компьютерный практикум для менеджеров:

Информационные технологии и системы. М.: Финансы и статистика, 2006.

42

4. Бочаров Е.П., А.И. Колдина А.И.. Интегрированные корпоративные

информационные системы. Принципы построения. Лабораторный

практикум на базе системы «Галактика». Учебное пособие - М.: Финансы

и статистика, 2006.

5. Хорошилов А.В. Селетков С.Н., Днепровская Н.В. Управление

информационными ресурсами. М.: Финансы и статистика, 2006.

6. Грабауров В.А. Информационные технологии для менеджеров. - М.:

Финансы и статистика, 2006

7. Попов В.М., Маршавин Р.А., Ляпунов С.И. Глобальный бизнес и

информационные технологии. М.: Финансы и статистика, 2001. – 352с

Адреса страниц в сети Internet

1. www.1c.ru;

2. www.alef.ru;

3. www.columbus.ru;

4. www.consulting.ru;

5. www.e-commerce.ru;

6. www.galaktika.ru;

7. www.ibs.ru;

8. www.it.ru;

9. www.olap.ru;

10. www.osp.ru

11. www.sunsystems.ru;

12. www.topsbi.ru;

13. www.tern.ru;

14. www.user.cityline.ru/~anatech.

43

10. Толковый словарь используемых терминов

ActiveX

Стандарт фирмы Microsoft, позволяющий прикладным программам на

пользовательском ПК эффективно обмениваться данными друг с другом

ASP

Active Server Pages – технология формирования динамических Веб-страниц,

разработанная фирмой Microsoft. Используется, в основном, для обеспечения

связи Интернет-страниц и баз данных (формирования Веб-интерфейса к базам

данных)

Business-to-business

Обозначает оптовую торговлю в Интернете между юридическими лицами

Business-to-consumer

Обозначает розничную торговлю в Интернете между юридическим лицом и

физическими лицами

Business-to-government

Обозначает электронный документооборот между коммерческими структурами

и государственными органами

CAD

САПР, системы автоматизированного проектирования (например, станков или

печатных плат)

CASE-средства

Системы автоматизированной разработки программного обеспечения (САПР

ПО)

CORBA

Стандарты разработки программных компонент, разработанные

международным консорциумом в качестве альтернативы стандартам

COM/DCOM разработки фирмы Microsoft.

CRM

44

Customer Relationship Management – технологии и прикладные программы

поддержки взаимоотношений с клиентами

Data Mining

Системы «обнаружения знаний» в компании путем комплексного анализа

структурированной информации (находящейся в реляционных или иных базах

данных)

DES

Defense Encryption Standard – стандарт шифрования Министерства Обороны

США, основанный на симметричной схеме шифрования

DM

Data Mining

ERP-системы

То же, что и системы комплексной автоматизации компаний

HOLAP

OLAP-системы, ориентированные на работу с гибридными (многомерно-

реляционными) базами данных

HTML

HyperText Markup Language – язык разметки гипертекста – стандартный язык

создания гипертекстовых документов в Интернете (или Интранете)

IC

Invested capital – объем капитала в денежном выражении, инвестированного в

основную деятельность компании

IDEF0

Методология графического описания бизнес - процессов

Java

Объектно-ориентированный язык программирования, специально

разработанный для создания прикладных программ в среде Интернет/Интранет

Microsoft Internet Information Server

Набор системных средств, поддерживающих создание и работу

Интернет/Интранет-сервера в корпоративной интрасети

45

Middleware

Системное программное обеспечение, служащее для обеспечения обмена

данными между компьютерами, использующими различные операционные

системы (например, между Windows- и Unix-компьютерами)

MOLAP

OLAP-системы, ориентированные на работу с многомерными базами данных

NOPLAT

Net Operating Profit Less Adjusted Taxes - Чистая операционная прибыль за

вычетом скорректированных налогов – один из важнейших показателей

финансовой эффективности предприятия (в частности, эффективности создания

стоимости в компании)

ODBC

Open DataBase Connectivity – стандарт, позволяющий различным программным

средствам (Microsoft Excel, браузеру) осуществлять запросы к реляционным

распределенным базам данных

OLAP-системы

Системы оперативной аналитической обработки данных

OLE DB

Стандарт для разработки OLAP-систем, разработанный фирмой Microsoft

OLTP-системы

Системы обработки транзакций в режиме реального времени

PGP

Pretty Good Privacy – Довольно хорошая защита – общедоступная система,

основанная на асимметричной схеме шифрования

QBE

Query-by-Example

Query-by-Example

Запрос по образцу

ROLAP

OLAP-системы, ориентированные на работу с реляционными базами данных

46

RSA

Запатентованная система (названная по именам трех ее создателей),

использующая асимметричную схему шифрования

SCM

Supply-Chain Management – системы поддержки управления цепочками

поставок – от поставщика сырья и материалов до доставки готовой продукции

потребителю

Scratch-карты

Карты, приобретаемые по предоплате и используемые путем ввода с

клавиатуры кода, находящегося за защитной полосойЮ которую необходимо

стереть (отсюда и название)

SQL

Structured Query Language – структурированный язык запросов к реляционным

базам данных

UML

Unified Modeling Language – объектно-ориентированный язык моделирования

бизнес-процессов и данных

WACC

Weighted Average Cost of Capital – средневзвешенные затраты на капитал (в

процентном отношении)

XML

eXtensible Markup Language – расширенный язык разметки – новый язык

создания гипертекстовых документов в Интернете (или Интранете)

А

Автоматизация бизнес-процессов

Переход к реализации бизнес-процесса с помощью компьютерных технологий

(не обязательно основанных на Интернет-технологиях)

Автоматизированное рабочее место

Совокупность программных и аппаратных средств (а также индивидуальных

данных), находящихся на ПК пользователя и обеспечивающих

47

информационную поддержку и реализацию процедур бизнес-процесса,

выполняемых данным пользователем

АРМ

Автоматизированное рабочее место

Асимметричное шифрование

Система шифрования электронным документов, при котором для шифрования и

расшифровки документов используются два разных ключа

Аутентификация

Подтверждение личности пользователя или источника информации в Интранете

Б

Баннер

Графический элемент (рисунок), содержащий рекламу в сети Интернет

БАРМИ

Быстрый анализ разделяемой многомерной информации (краткая формулировка

сути OLAP-систем)

Библиотека знаний

То же, что и корпоративное хранилище информации

Бизнес-логика

В данном контексте, то же, что и процедуры бизнес-логики

Бизнес-процесс

Система действий, направленная на создание некоторого конечного продукта

(например, производство товара или подготовка финансового отчета) для

внутреннего или внешнего клиента

Бизнес-сообщества

Сообщества в Интернете (как правило, реализованные в виде информационного

и/или торгового портала) и включающие в себя поставщиков и потребителей

продукции отрасли, поставщиков продуктов и/или услуг для данной отрасли,

отраслевых экспертов, представителей СМИ, госструктур и других

заинтересованных сторон

48

Брандмауэр

Программное обеспечение, устанавливаемое на сервер доступа в Интернет (а

также, возможно, и на другие серверы и рабочие станции) для контроля над

входящим трафиком с целю защиты Интрасети от попыток

несанкционированного проникновения со стороны злоумышленников

Браузер

Прикладная программа, с помощью которой осуществляется доступ в Интернет

и Интранет, т.е. к гипертекстовым документам, а также (с помощью

соответствующих технологий), и к базам данных

Броузер

То же, что и браузер

В

В2G

Business-to-government

В2В

Business-to-business

В2С

Business-to-consumer

Веб-автор

Специалист, занимающийся созданием и обновлением Интернет-страниц

Веб-интерфейс

Интерфейс пользователя, разработанный с помощью Интернет-технологий и

позволяющий работать с прикладной программой или данными в окне браузера

на пользовательском ПК

Веб-магазин

То же, что и Интернет-магазин

Веб-мастер

Сотрудник, отвечающий за создание, администрирование и (частично), за

обновление Веб-сайта

49

Веб-приложение

Прикладная программа, разработанная с помощью Интернет-технологий и

предназначенная для работы в среде Интернет/Интранет

Веб-сайт

Общее название Интернет- и Интранет-сайтов

Веб-страница

Общее название Интернет- и Интранет-страниц

Веб-узел

То же, что и Веб-сайт

Веб-хостинг

Обобщенное название Интернет- и Интранет-хостинга

Вертикальные рынки

В данном контексте – отрасли промышленности (например, химическая,

нефтяная, автомобилестроение и т.д.)

Вертикальный портал

Портал, содержащий информацию или предлагающий услуги в достаточно

узкой области (например, электронная площадка для торговли

металлопрокатом)

Верхний CASE

Средства моделирования бизнес-процессов, а также создания логических

моделей прикладных программ и данных

Видимость информации

Уровень доступности информации (возможность и простота доступа, включая

время, затрачиваемое на доступ к информации) для тех пользователей, кому она

необходима для выполнения служебных обязанностей

Визуальная разработка прикладных программ

Разработка прикладных программ путем создания сначала графической модели

прикладной программы и структур данных (с использованием структурной или

объектной методологии и «верхних» CASE-средств), а затем генерации

50

физических структур данных и программного кода с помощью «нижних» CASE-

средств

Виртуализация физической деятельности

То же, что и электронизация бизнес-процессов – переход к электронному

ведению бизнеса в бизнес-процессах (например, прием заказа автоматически

через Интернет вместо использования телефона или факса)

Виртуальная группа

Группа сотрудников компании, разделенных географически и работающих над

одним проектом с помощью электронных средств

Виртуальная деятельность

Деятельность сотрудников виртуальной компании

Виртуальная компания

То же, что и электронная компания

Виртуальная цепочка создания стоимости

Цепочка, в которой создание стоимости происходит за счет сбора, организации,

обработки, представления и распространения информации, в результате чего

информация превращается в знания, создающие стоимость для их получателя

(частью которых он и делится с другими участниками виртуальной цепочки

создания стоимости)

Виртуальное предприятие

Предприятие, состоящее из географически распределенных групп сотрудников

(или различных юридических лиц), согласованно работающих над проектами с

помощью электронных средств

Виртуальное рыночное пространство

То же, что и электронный рынок

Виртуальные реселлеры

Посредники, предлагающие широкий ассортимент продукции от разных

поставщиков в электронных розничных магазинах или электронных торговых

системах (например, ematrix.ru)

51

Виртуальные торговые ряды

Интернет-сайты (порталы), на которых владельцы портала сдают в аренду

виртуальные торговые места, обеспечивая арендаторов аппаратными,

системными и сервисными программными средствами, а также

«конструкторами» и сервисами по созданию и управлению электронными

розничными магазинами или электронными торговыми системами

Владелец процесса

То же, что и руководитель процесса

Владелец ресурса

Менеджер компании, отвечающий за определенные ресурсы в компании

(например, финансы или персонал отдела маркетинга), в частности, за наиболее

оптимальное распределение этих ресурсов между бизнес-процессами в

компании

Внешний электронный бизнес

Реализация внешних бизнес-процессов с помощью Интернет-технологий

Внутреннее предпринимательство

Положение в процессно-ориентированной компании, при котором каждый

процесс представляет собой как бы «бизнес в миниатюре», поставляющий

определенные конечные продукты внутренним и внешним «заказчикам» (по

горизонтали или вертикали)

Внутренний информационный меморандум

Электронный распределенный гипертекстовый документ, содержащий описание

текущего состояния компании в терминах ключевых факторов стоимости.

Является основой стоимостного стратегического управления компанией

Внутренний корпоративный портал

Интранет-сайт, обеспечивающий доступ сотрудников компании к документам и

приложениям, находящимся в сети Интранет

Внутренний электронный бизнес

Реализация внутренних бизнес-процессов с помощью Интернет-технологий

52

Г

Генератор программного кода

Специализированная программа, осуществляющая создание (генерацию)

программного кода на основе разработанных структур данных, а также моделей

процедур бизнес-логики

Гиперссылки

Ссылки (указатели) с одного гипертекстового документа на другой,

позволяющие осуществлять переход между гипертекстовыми документами

Гипертекст

То же, что и гипертекстовый документ

Гипертекстовые документы

Неструктурированные документы, содержащие тексты, рисунки, таблицы и

другие типы данных

Горизонтальный портал

Портал, содержащий информацию или предлагающий услуги в различных

областях (например, новости кино, телевидения, спорта, политик и т.д.)

Групповые данные

Данные, находящиеся на сервере рабочей группы и доступные всем членам

рабочей группы

Д

Данные

Элементарные единицы информации (например, возраст или пол сотрудника

компании)

Двухуровневая модель «клиент-сервер»

Технология, при которой интерфейс пользователя и процедуры бизнес-логики

реализованы на «клиенте» - компьютере пользователя, а доступа к данным - на

сервере данных

53

Динамические Веб-страницы

Веб-страницы, которые описывают только формат представления информации,

а сама информация находится в базах данных, связанных со страницей,

например, с помощью ASP-технологии

Динамический бизнес-план

Электронный распределенный гипертекстовый документ, содержащий описание

желаемого состояния компании в терминах ключевых факторов стоимости.

Является основой стоимостного стратегического управления компанией

Дискуссионные приложения

Интранет-приложения , предназначенные для поддержки электронных форумов

(или электронных досок объявлений), предназначенных для обсуждания

различных внутрикорпоративных вопросов (проектов, продаж и т.д.)

Е

Ж

Жертвенный ягненок

Сервер, специально устанавливаемый в Интрасети для того, чтобы «принимать

на себя» атаки хакеров и иных злоумышленников, пытающихся осуществить

незаконное проникновение в сеть

З

Закрытые технологии

Технологии, разработанные компьютерными компаниями исключительно для

использования в собственных программных продуктах и недоступные для

других компаний – производителей программного обеспечения

Запрос по образцу

Запрос к реляционной базе данных, при котором пользователь заполняет поля

логических таблиц данных необходимыми условиями запроса, после чего на

54

основании заполненных полей формируется запрос на языке SQL, запрос

исполняется и пользователь получает результат запроса

Знания

Информация, позволяющая предпринять конкретные действия, создающие

стоимость в компании (например, путем создания дополнительного

конкурентного преимущества)

И

Индивидуальные данные

Данные, находящиеся на индивидуальном ПК пользователя и доступные только

этому пользователю

Индивидуальный масс-маркетинг

Подход к маркетингу в «информационную эру», при котором современные

информационные технологии позволяют настраивать кампанию по

продвижению продукта на индивидуальные нужды каждого пользователя (хотя

количество получателей рекламных сообщений может исчисляться десятками

тысяч)

Интеллектуализация труда сотрудников компании

Избавление специалистов и руководителей компании от рутинного труда

(занимающего в традиционных компаниях до 90% времени руководителей и

специалистов) в результате «электронизации» бизнес-процессов

Интеллектуальный труд

Характеристика повседневной деятельности, при которой деятельность

сотрудника ежедневно и ежечасно требует успешного решения плохо

формализуемых задач, творческого подхода и эффективной работы с

информацией

Интернет-браузер

То же, что и просто браузер

55

Интернет-магазин

Интернет-сайт, через который осуществляется продажа продуктов или услуг

физическим лицам

Интернет-страница

Гипертекстовый документ в стандарте HTML (или XML), представляющий

собой отдельную страницу, размещенную на Интернет-сайте

Интернет-технологии

Набор технологий для создания общедоступных и внутрикорпоративных сетей.

Обычно в этот набор включают сетевые протоколы TCP/IP, языки создания

гипертекстовых документов HTML, DHTML и XML, средства интеграции с

базами данных (ASP), стандарты написания сценариев интерактивного

взаимодействия пользователей с Интернет-страницами (CGI, ISAPI) а также

языки разработки прикладных программ для среды Интернет (Java, Jscript,

VBScript, Perl, Python)

Интернет-хостинг

Размещение Интернет-сайта на сервере (специализированном компьютере)

Интерфейс пользователя

Совокупность правил представления информации на экране пользователя, а

также прикладных программ, реализующих эти правила

Интранет-страница

Гипертекстовый документ в стандарте HTML (или XML), представляющий

собой отдельную страницу, размещенную на Интранет-сайте

Интранет-хостинг

Размещение Интранет-сайта на сервере (специализированном компьютере)

Интрасеть

То же, что и Интранет

Информационные инвестиции в ИТ-проекты

Инвестиции в информационно-аналитические системы (OLAP, CRM, Data

Mining и т.д.)

56

Информационные модели элементов компании

Описание различных элементов компании (прежде всего, бизнес-процессов) с

помощью определенной методологии (например, IDEF0)

Информационный портал

Портал, предназначенный для предоставления информационных услуг (платных

или бесплатных) посетителям портала

Информационный портал компании

То же, что и Интернет-сайт компании

Информационный репозитарий

То же, что и просто репозитарий

Информационный фонд компании

То же самое, что и корпоративное хранилище информации

Информация

Структурированная совокупность данных, имеющая определенный

самостоятельный смысл (например, личная карточка работника компании)

Инфраструктурные инвестиции в ИТ-проекты

Инвестиции в аппаратные, системные и сервисные программные средства

информационных систем

Исполнители

Сотрудники компании, выполняющие отдельные операции на самом нижнем

уровне иерархии (и не имеющие прав принятия решений в функционально-

ориентированной компании)

К

Каталог документов и источников информации

Компьютерная база данных, содержащая подробное описание документов и

источников информации, использующихся в информационной систем компании

Каталог трудовых ресурсов компании

Компьютерная база данных, содержащая сведения о сотрудниках компании,

включая личные данные, а также историю работы в компании, включая

выполненные проекты, достигнутые результаты и т.д.

57

КИС

Корпоративные информационные системы; в данном контексте – то же, что и

ERP-системы

Клиентские сети

Сети, в которых вся обработка информации (интерфейс пользователя,

процедуры бизнес-логики и доступа к данным) реализованы на «клиенте» -

компьютеры пользователя

Ключевые факторы стоимости

20% факторов стоимости, которые, согласно принципу Парето, определяют 80%

стоимости компании

Козел отпущения

То же, что и «жертвенный ягненок»

Команда процесса

Рабочая группа, осуществляющая бизнес-процесс (во главе с руководителем

процесса)

Комплексный бизнес-аудит компании

Структурированная последовательность действий по выявлению ключевых

факторов стоимости, степени их оптимизации, а также определению наиболее

эффективных стратегий максимизации стоимости компании

Компонентная модель

Модель, используемая при разработке прикладных программных средств, при

которой каждая прикладная программа состоит из набора отдельных

исполняемых компонент, обменивающихся данными и работающих на разных

компьютерах в различных операционных системах (Unix, Windows, IBM/390 и

т.д.)

Конструкторы информационных систем

ERP-системы, имеющие гибкую модульную структуру, из которых можно

«собрать» прикладную систему, наиболее оптимальным образом

адаптированную к потребностям конкретного пользователя

58

Контекстная диаграмма

Диаграмма, на которой бизнес-процесс представлен в виде одного

прямоугольника с входами и выходами (без разбиения на составляющие

подпроцессы)

Контент

То же, что и содержание информационного Интернет-сайта

Контент-портал

То же, что и информационный портал

Контент-проекты

Проекты, целью которых является создание информационных порталов

(платных или бесплатных)

Корпоративное хранилище данных

В данном контексте то же, что и корпоративное хранилище информации

Корпоративное хранилище знаний

В данном контексте то же, что и корпоративное хранилище информации

Корпоративное хранилище информации

Специализированная база данных сложной и неоднородной структуры, в

которой хранится информация обо всех сторонах деятельности организации,

представляющая интерес для руководителей и сотрудников компании

Корпоративные данные

Данные, находящиеся в корпоративных базах данных и использующиеся во

различных бизнес-процессах компании

Корпоративные стандарты

Корпоративные процедуры («свод законов») компании, а также шаблоны и

форматы документов, используемых в компании

Косвенно измеримые выгоды

Выгоды от реализации ИТ-проекта, не поддающиеся непосредственному

изменению (например, повышение качества принимаемых решений)

59

Критическая масса пользователей Интернет

Доля населения, имеющего доступ в Интернет, по достижении которой

происходи взрывообразное развитие Интернет-экономики. По разным данным,

оценивается к количестве от 10 до 20% населения

Кровеносная система компании

Система финансовых потоков в компании

Л

Лицензионные технологии

То же, что и закрытые технологии

Личный ключ

То же, что и секретный ключ; иногда личным ключом называют комбинацию

секретного и публичного ключей; в симметричной схеме шифрования – ключ

шифрования

Логическая структура данных

Описание данных с точки зрения пользователя

Логические модели прикладных программ

Модели прикладных программ с точки зрения пользователя

Лоскутная автоматизация

Современно состояние дел практически в любой компании, при котором

автоматизируются лишь отдельные участки или функции компании с помощью

часто несовместимых друг с другом прикладных систем

М

Массовая индивидуализация

То же, что и технология индивидуального масс-маркетинга

Межкорпоративные данные

Данные, находящиеся в экстранет компании и использующиеся всеми

участниками межкорпоративной информационной системы

60

Менталитет самодостаточности

Типичная ситуация в функционально-ориентированной компании, при которой

каждое подразделение компании считает себя вполне самодостаточным и

заинтересовано в достижении исключительно собственных целей, без учета их

влияния на результаты деятельности компании в целом

Метаданные

Данные, представляющие собой описания других данных (например,

документов в информационной системе)

Метод дисконтированных денежных потоков

Метод оценки стоимости компании, при котором стоимость компании равна

сумме свободных денежных потоков, которые будут созданы компанией за все

время ее существования, дисконтированных по дисконтной ставке,

определяемой рисками ведения бизнеса

Метрики ИТ-проекта

Показатели эффективности ИТ-проекта (используемые, в частности, для связи с

ключевыми факторами стоимости)

Модель оценки стоимости компании

То же, что и стоимостная модель компании

Н

Наделение полномочиями

Передача непосредственным исполнителям право принимать решения по

вопросам, непосредственно относящимся к их деятельности

Непосредственно измеримые выгоды

Выгоды от реализации ИТ-проекта, поддающиеся непосредственному

изменению (например, экономия на заработной плате сотрудников, которых

можно сократить)

Неструктурированные данные

Данные, представляющие собой документы (например, отчеты о командировках

или прогноз развития рынка продукции компании)

61

Нижний CASE

Средства создания физических моделей прикладных программ и данных, а

также генерации программного кода прикладных программ

Новостные приложения

Интранет-приложения , предназначенные для распространения внутри

компании внутренних и внешних новостей

О

Общедоступные данные

Данные, находящиеся в сети Интернет и доступные любому пользователю

Интернет (бесплатно или за плату)

Общедоступный ключ

То же, что и открытый ключ

Объектно-ориентированная методология

Методология, ориентированная на использование структур данных в качестве

основы построения информационных систем

Окно возможностей

Период времени, в течение которого может быть реализована возможность по

развитию бизнеса и созданию стоимости

Оператор процесса

Сотрудник компании, выполняющий определенный набор операций в рамках

соответствующего бизнес-процесса

Оптимизация бизнес-процессов

Последовательное проведение реинжиниринга и улучшения бизнес-процесса

(или только улучшения в случае отсутствия необходимости проведения

реинжиниринга)

Открытые стандарты

Стандарты, разработанные компьютерными компаниями для использования

всей компьютерной отраслью и доступные для других компаний –

производителей программного обеспечения

62

Открытые технологии

Технологии, разработанные компьютерными компаниями для использования

всей компьютерной отраслью и доступные для других компаний –

производителей программного обеспечения

Открытый ключ

В асимметричной схеме шифрования, ключ, используемый, с одной стороны,

для шифрования сообщения, направляемого владельцу ключа (это сообщение

может бать расшифровано только секретным ключом получателя); с другой

стороны – в качестве верификации электронной подписи отправителя

(расшифровывает только сообщение, зашифрованное секретным ключом

отправителя)

Отслеживающие приложения

Предложения, позволяющие отслеживать ход выполнения принятых решений, а

также создание и прохождение документов

П

Перекладка финансовой отчетности

Получение форм финансовой отчетности по международным стандартам,

используя формы финансовой отчетности, подготовленные в соответствии с

российскими стандартами

Персонализация услуг

«Настройка» предлагаемого пакета услуг на нужды конкретного покупателя (с

опорой на информацию, полученную с помощью информационных технологий)

Пищеварительная система» в компании

Производственная система в компании – система преобразования сырья и

материалов в готовую продукцию (включая ее доставку потребителю)

Предметная область

Область действия моделируемого бизнес-процесса

63

Провайдеры информации

Сотрудники и подразделения компании, являющиеся частью процесса

информационного обеспечения (т.е. поставщиками информации для других

процессов, подразделений и сотрудников компании)

Программные компоненты

Отдельные исполняемые процедуры, из которых, как из кубиков могут

собираться прикладные программы и целые программные системы; при этом

разные компоненты могут работать на разных компьютерах и платформах

(Windows, Unix, Macintosh, IBM/390 и т.д.)

Протоколы

Стандарты, определяющие взаимодействие различных элементов

информационных систем (аппаратных средств, системных и сервисных средств,

программных компонент и прикладных программ) и обеспечивающие их

интеграцию в единую информационную систему компании

Процедуры бизнес-логики

Процедуры, осуществляющие реализацию (как правило, электронную)

соответствующего бизнес-процесса

Процессно-стоимостной подход к управлению бизнесом

Система управления компанией, построенная на одновременном применении

процессного и стоимостного подхода к управлению бизнесом (важнейшая цель

бизнеса – создание стоимости, а создание стоимости происходит в бизнес-

процессах)

Процессный подход к управлению бизнесом

Подход к управлению бизнесом, согласно которому компания рассматривается

прежде всего как совокупность бизнес-процессов, создающих некоторые

конечные продукты для внешних и внутренних пользователей

Публичные данные

То же, что и общедоступные данные

Публичный ключ

То же, что и открытый ключ

64

Р

Работники одной операции

Сотрудники компании, выполняющие простые, элементарные операции, не

требующие профессиональной подготовки и творческого мышления

Рабочая информация

Информация, которая перерабатывается в бизнес-процессе (например, путем

формирования прогноза продаж на основе исторических данных и анализа

рынка)

Реинжиниринг бизнес-процессов

Внесение радикальных (революционных) изменений в бизнес-процесс с целью

радикального повышения стоимости, создаваемой в данном бизнес-процессе, а

также радикального же улучшения других важнейших показателей

эффективности бизнес-процесса

Реляционная база данных

База данных, в которой данные хранятся в виде таблиц, операции над которыми

подчиняются правилам реляционной алгебры; единственная модель данных,

имеющая строгое математическое обоснование и структурированный язык

запросов

Репозитарий

Компьютерная база данных, содержащая модели бизнес-процессов, процедур и

данных и предназначенная для поддержки процесса разработки или адаптации

прикладных программ

Руководитель процесса

Менеджер компании, несущий ответственность за результаты работы бизнес-

процесса и обладающий соответствующими правами в отношении операторов

процесса

С

САПР ПО

Системы автоматизированной разработки программного обеспечения

65

Свободный денежный поток

Денежные средства, которые остаются у компании после оплаты всех расходов

и совершения всех инвестиций в оборотный и основной капитал для

обеспечения устойчивого существования и развития бизнеса; могут быть изъяты

из бизнеса для выплат кредиторам и акционерам компании

Секретный ключ

В асимметричной схеме шифрования, ключ, используемый его владельцем, с

одной стороны, для расшифровки полученных сообщений, зашифрованных

открытым ключом; с другой стороны – в качестве электронной подписи

отправителя (верификация осуществляется путем расшифровки открытым

ключом)

Сервисные программные средства

Компьютерные программы (например, антивирусы, средства оптимизации

пространства на диске и т.д.), поддерживающие эффективную работу

пользователей ПК и администраторов сетей ЭВМ

Сеть Интранет

Корпоративная компьютерная сеть, построенная на основе Интернет –

технологий

Сеть экстранет

Межкорпоративная сеть, построенная с использованием Интернет-технологий и

инфраструктуры Интернет; может быть открытой или закрытой для внешних

пользователей

Симметричное шифрование

Система шифрования электронным документов, при котором для шифрования и

расшифровки документов используется один и тот же ключ

Система электронного документооборота

Система поддержки оборота электронных документов между юридическими

лицами, поддерживающая, в частности, эффективный механизм электронной

цифровой подписи

66

Системные программные средства

Программные средства, обеспечивающие функционирование прикладных

программ (например, ERP-систем), на аппаратных средствах ЭВМ (например,

на серверах, построенных и использованием процессоров Intel). Представляют

собой «прослойку» между прикладными программными средствами и

аппаратными средствами ЭВМ

Системы комплексной автоматизации компаний

Прикладные компьютерные системы, позволяющие автоматизировать все или

большую часть бизнес-функций компании (финансовый и налоговый учет, сбыт,

складской учет, производство и т.д.)

Системы управления знаниями

Прикладные программы, обеспечивающие поддержку формирования, хранения,

доступа/распространения и использования знаний в организации

СОМ/DCOM

Стандарты разработки программных компонент, разработанные фирмой

Microsoft.

СППР

Система поддержки принятия решений

Справочные приложения

Интранет-приложения, позволяющие создавать справочные системы

(телефонные справочники, инструкции по безопасности и т.д.)

Срок жизни ИТ-проекта

Период от окончания реализации ИТ-проекта до его радикальной переработки

(фактически, до замены его на новую структуру)

Статические Веб-страницы

Веб-страницы, содержимое которых может быть изменено только путем

изменения HTML-кода, описывающего содержание страницы (например, с

помощью программ FrontPage, PageMIll или DreamWeaver). Эти страницы

содержат как формат представления информацииЮ так и саму эту информацию

67

Стоимостная модель ИТ-проекта

Модель оценки/расчета важнейших финансовых показателей ИТ-проекта –

срока окупаемости, чистой текущей стоимости и коэффициента внутренней

доходности

Стоимостная модель компании

Модель расчета или оценки (в зависимости от того, можно ли точно рассчитать

или оценить данный финансовый показатель) стоимости, экономической

прибыли и других важнейших финансовых показателей компании

Стоимостной подход к управлению

Подход к управлению, непосредственно и явно направленный на достижение

основополагающей цели бизнеса – максимизации богатства владельцев

(стоимости компании)

Стратегические инвестиции в ИТ-проекты

Инвестиции в ИТ-проекты, позволяющие достичь стратегических конкурентных

преимуществ (например, в системы электронной коммерции)

Структурированные данные

Данные, представленные в виде таблиц (например, база данных, содержащая

личные карточки сотрудников)

Структурная методология

Методология, ориентированная на использование процедур бизнес-логики в

качестве основы построения информационных систем

СУБД

Система управления базами данных

Т

Текстовые телеконференции

Телеконференции, в которых беседа между участниками конференции

осуществляется путем набора текста на клавиатуре (с помощью специальной

системы поддержки текстовых телеконференций)

68

Техническая структура электронной компании

То же, что и шестиуровневая модель электронной компании

Технологии электронного бизнеса

В данном контексте то же, что и Интернет-технологии

Технология «клиент-сервер»

Технология, при которой интерфейс пользователя, процедуры бизнес-логики и

доступа к данным реализованы на разных компьютерах («клиентах» и

«серверах»)

Технология «подписки и публикации»

Технология автоматической доставки на рабочий стол пользователя

информации из баз данных, Интранет или Интернет (при условии подписки

пользователя на соответствующий информационный канал)

Технология пошагового поиска

Технология поиска, при котором пользователь последовательно задает критерии

поиска, начиная с самого важного и последовательно сужает область поиска

Торговый портал

Портал, предназначенный для организации электронной торговли между

юридическими или физическими лицами

Торговый цикл

Для продавца – последовательность шагов от закупки сырья и материалов до

доставки товара конечному потребителю; для покупателя – последовательность

шагов от возникновения потребности в товаре до его получения

Традиционная компания

1) В контексте процессного подхода к управлению – компания, имеющая

функциональную организацию; 2) В контексте электронного бизнеса –

компания, в которой ключевые бизнес-процессы реализованы без применения

Интернет-технологий

Транзакционные инвестиции в ИТ-проекты

Инвестиции в системы поддержки транзакций, а также в простейшие ERP-

системы

69

Транзакция

Любое событие в компании (продажа, закупка, прием на работу сотрудника),

которое может быть описано соответствующей стандартной записью (например,

записью о продаже партии товара)

Трансляция финансовой отчетности

Получение выходных форм финансовой отчетности в международных и

российских стандартах финансового учета из одного набора первичных данных

(одного ввода данных). Осуществляется, как правило, с помощью

соответствующих модулей ERP-систем

Трансформация финансовой отчетности

То же, что перекладка финансовой отчетности

Трехуровневая модель «клиент-сервер»

Технология, при которой интерфейс пользователя, процедуры бизнес-логики и

доступа к данным реализованы на разных компьютерах – интерфейс на

«клиенте» - компьютере пользователя, процедуры бизнес-логики – на сервере

приложений, а доступ к данным – на сервере баз данных

У

Улучшение бизнес-процессов

Внесение относительно небольших (эволюционных) изменений в бизнес-

процесс с целью эволюционного повышения стоимости, создаваемой в данном

бизнес-процессе, а также эволюционного же улучшения других важнейших

показателей эффективности бизнес-процесса

Управление по отклонениям

Подход к управлению в компанией, при котором менеджер вмешивается в ход

событий в подведомственном ему бизнес-процессе только в случае выхода

значений определенных показателей за заранее установленные границы (в

остальных случаях решения принимаются самими членами команды процесса)

70

Управляющая информация

Информация, которая вызывает выполнение бизнес-процесса или оказывает

влияние на его выполнение, но сама при этом не перерабатывается (например,

снижение уровня складских запасов ниже определенного значения может

вызывать автоматический заказ продукции со склада поставщика

Ф

Факторы стоимости

Любые факторы – количественные и качественные, финансовые и

нефинансовые, стратегические, тактические и оперативные – оказывающие

влияние на стоимость компании

Физическая структура данных

Описание данных с точки зрения компьютера и соответствующей СУБД,

управляющей хранением данных

Физические модели прикладных программ

Модели прикладных программ с точки зрения компьютера

Функциональная организация бизнеса

Подход к организации бизнеса, при котором основными элементами построения

организации являются функциональные подразделения, построенные вокруг

соответствующих бизнес-функций (маркетинга, финансов, логистики и т.д.)

Х

Ц

Целевые нормативы эффективности

Значения показателей, основанных на ключевых факторах стоимости,

установленные в качестве плановых заданий для руководителей и сотрудников

компании

71

Цепочка создания стоимости

Последовательность шагов, в результате которых в компании создается

стоимость (например закупка сырья – доставка сырья - производство –

продвижение – продажа – доставка готовой продукции)

Цифровые сертификаты

Электронные сертификаты, представляющие собой пары электронных ключей и

служащие для идентификации компьютерной системы. Выдаются

специализированными организациями

Ч

Частные сети

Сети ЭВМ, реализованные по выделенным каналам связи и использующие

лицензионные («закрытые») протоколы, несовместимые с Интернет-

протоколами. Открыты только для участников соответствующей компьютерной

системы

Чат

То же, что и текстовые телеконференции

Ш

Шестиуровневая модель электронной компании

Модель, используемая для анализа и построения корпоративной

информационной системы. Уровнями компании в этой модели являются

(«сверху вниз»): стоимость компании, бизнес-процессы, прикладные

программы, программные компоненты, системные и сервисные программные

средства и аппаратные средства

Э

ЭДО

Электронный документооборот

72

Экономическая прибыль

Разница между рентабельностью инвестированного капитала и

средневзвешенными затратами на капитал, умноженная на объем капитала,

инвестированного в основную деятельность компании. Является мерой

стоимости, созданной в компании за единицу времени (например, за год), а

также важнейшим критерием финансовой эффективности бизнеса по сравнению

с альтернативными инвестициями

Электронизация бизнес-процессов

Переход к реализации бизнес-процесса с помощью Интернет-технологий

Электронная валюта

То же, что и электронные деньги

Электронная коммерция

Реализация бизнес-процесса продвижения продуктов и услуг к покупателю с

помощью Интернет-технологий

Электронная компания

Компания, в которой ключевые бизнес-процессы реализованы на основе

Интернет-технологий

Электронная летопись компании

Хранилище исторической информации – как структурированной, так и

неструктурированной – обо всех аспектах и направлениях деятельности

компании

Электронная нервная система компании

Другое название информационной системы компании, подчеркивающая ее роль

в успешном функционировании и развитии бизнеса

Электронная реализация бизнес-процессов

То же, что и электронное ведение бизнеса

Электронная цифровая подпись

Открытый ключ в системе асимметричного шифрования, принятой в качестве

стандарта в системе электронного документооборота

73

Электронное ведение бизнеса

Реализация ключевых бизнес-процессов в компании с помощью Интернет-

технологий с целью максимизации стоимости бизнеса

Электронное сообщество

То же, что и бизнес-сообщество в Интернете

Электронный бизнес

То же, что и электронное ведение бизнеса

Электронные биржи

То же, что и электронные торговые системы

Электронные векселя

То же, что и электронные деньги

Электронные деньги

Электронная валюта, использующаяся в расчетах во внебанковских платежных

системах в Интернете. Эмитируется провайдером платежной системы и

выдается пользователям в обмен на реальные деньги, перечисляемые на счет

провайдера платежной системы

Электронные наличные

То же, что и электронные деньги

Электронные системы дистрибуции

Экстранет-системы, создаваемые, как правило, крупными производителями для

оптимизации, прежде всего, товарных потоков в канале дистрибуции

Электронные торговые системы

Экстранет-системы, создаваемые, как правило, независимыми компаниями для

поддержки электронной торговли между юридическими лицами

Электронный кошелек

Файл на компьютере пользователя, содержащий «электронные деньги»

Электронный рабочий стол

То же, что и автоматизированное рабочее место

74

Электронный рынок

Совокупность электронных торговых систем, электронных розничных

магазинов и некоммерческих бизнес-сообществ, относящаяся к определенной

отрасли, подотрасли или группе отраслей

ЭЦП

Электронная цифровая подпись\_\_8. Методические указания по выполнению и оформлению

контрольной работы.

Варианты контрольных работ

8.1. Контрольная работа

В учебный план студентов заочного отделения факультета коммерции и

маркетинга по курсу «Информационные технологии в коммерцеской

деятельности» включена контрольная работа.

Контрольная работа состоит из двух глав:

1. Написать реферат. Выбрать любую тему из раздела 6.

2. Выполнить все текстовые задания , выберите правильный ответ.

8.2 Тестовые задания

“Верхние” CASE-средства

1. Компьютерные средства моделирования предметной области

2. Компьютерные средства для разработки программного обеспечения

3. Компьютерные средства для обработки текстов.

“Нижние” CASE-средства

1. Компьютерные средства генерации программного кода прикладных

программ и информационных систем

2. Компьютерные средства описания предметной области

3. Компьютерные средства поддержки документооборота

«Адвокат дьявола»

1. Сотрудник компании, не согласный с генеральной линией руководства

2. Сотрудник компании, отвечающий за подготовку обоснованных

критических замечаний при анализе каждой из идей, сгенерированных в

результате «мозгового штурма»

3. Участник совещания, не являющийся сотрудником компании,

выступающий с резкой критикой по существу вопроса.

«Виртуальная команда»

1. Вспомогательная группа поддержки проекта

2. Группа сотрудников компании, участвующих в реализации проекта

22

3. Руководящий комитет менеджеров

«Внутреннее предпринимательство»

1. Купля-продажа товаров и услуг внутри компании

2. Построение системы управления компанией на основе деления на

несколько организационных единиц, каждая из которых представляет

собой «бизнес в миниатюре»

3. Система взаимозачетов внутри компании

«Внутренний аутсорсинг»

1. Элемент процессно-стоимостного подхода к управлению, при котором

каждый бизнес-процесс внутри компании представляет собой внутренний

аналог внешней компании, выполняющей аутсорсинг

2. Ключевой фактор стоимости бизнес-процесса

3. Вид работы с персоналом

«Время жизни» проекта

1. То же, что и время жизни компании

2. Период времени от начала проекта до его завершения

3. Длительность периода внедрения новых технологий

«Вызов» реинжиниринга

1. То же, что и вызов команды реинжиниринга

2. Основания для проведения реинжиниринга

3. Отказ от существующей модели бизнеса

«Метрическая» модель бизнес-процесса

1. Модель бизнес-процесса «в стихах»

2. Модель бизнес-процесса, предназначенная для оценки эффективности

реализации бизнес-процесса путем использования определенных

показателей эффективности процесса

3. Математическая модель бизнес-процесса

«Плоская» организационная структура

1. Структура, состоящая из нескольких независимых горизонтальных

структур\_\_