

# ГЛОССАРИЙ

---

**1PL** (First Party Logistics) — система, при которой все операции выполняет сама фирма-грузовладелец (инсорсинг).

**2PL** (Second Party Logistics) — система, обеспечивающая оказание набора традиционных услуг по транспортировке и складированию товара.

**3PL** (Third Party Logistics) — система предоставления третьей стороне дополнительных услуг, выходящих за рамки традиционной транспортировки и складского хранения (складская обработка, транзитное перемещение, проектирование и разработка информационных систем, использование услуг субподрядчиков и т. п.).

**4PL** (Fourth Party Logistics) — система, предполагающая слияние функций всех организаций, участвующих в перемещении грузов по определенной цепи поставок. Основная задача 4PL-провайдера заключается в осуществлении полного цикла управления (P-D-C-A) процессами товародвижения компании-заказчика на принципах 7П/7R для достижения его долгосрочных стратегических целей.

**5PL** (Fifth Party Logistics) — система, представляющая собой так называемую виртуальную логистику, — это интегрированный процесс планирования, подготовки, управления и контроля за всеми составляющими единой цепи транспортировки грузов, осуществляемый в интернет-среде.

**Автоматизация** — применение различных средств, полностью или частично освобождающих человека от участия в процессах получения, преобразования, передачи и использования энергии, материалов или информации.

**Автоматизация бизнес-процессов в логистике** — автоматизация бизнес-процессов логистической системы.

**Автоматизированная система управления (АСУ)** — предназначена для обеспечения эффективного функционирования объекта управления путем автоматизированного выполнения функций управления<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> ГОСТ 24.103-84. Автоматизированные системы управления. Общие положения. — М., 1984. — 5 с.

**Автоматизированная система управления технологическими процессами (АСУ ТП)** — это система, которая управляет технологическим объектом в целом и снабжает взаимосвязанные с ней системы достоверной технологической и технико-экономической информацией о работе технологического объекта управления<sup>1</sup>.

**Агрегация бизнес-процессов** — составление обобщенных схем бизнес-процессов.

**Аналитическая информационная система** — это информационная система для обработки первичной информации, ее структурирования и представления в виде, удобном для принятия решений.

**Архитектура «клиент-сервер» (Client-Server)** — это модель взаимодействия объектов информационной системы, при которой один объект направляет другому информационный запрос, а другой предоставляет информацию непосредственно по данному запросу.

**База данных (БД)** — это совокупность взаимосвязанных данных, организованных в соответствии со схемой базы данных таким образом, чтобы с ними мог работать пользователь<sup>2</sup>.

**Бенчмаркинг** — это подход, подразумевающий постоянное совершенствование процессов компании на основе сравнительной оценки ключевых показателей эффективности.

**Бережливое производство (Lean Manufacturing)** — это методы организации производства, конечной целью применения которых является устранение потерь во всех процессах компании.

**Бизнес-аналитика (BI — Business Intelligence)** — это набор методологий, процессов, архитектур и технологий, которые трансформируют исходные данные в информационный ресурс.

**Бизнес-процесс** — это управляемая согласованная последовательность действий (операций), выполняемых с целью получения значимого для конкретной системы результата путем преобразования входов операций в их выходы с использованием ресурсов системы (человеческих, финансовых, материальных, информационных).

---

<sup>1</sup> ГОСТ 24.104-85. Единая система стандартов автоматизированных систем управления. Автоматизированные системы управления. Общие требования. — М., 1987. — 11 с.

<sup>2</sup> ГОСТ 34.321-96. Информационные технологии. Система стандартов по базам данных. Эталонная модель управления данными. — М., 2001. — 27 с. — С. 1.

**Бизнес-процессы развития** не создают текущей прибыли, нацелены на получение выгод в долгосрочной перспективе, обеспечивают развитие или совершенствование деятельности компании<sup>1</sup>.

**Бизнес-процессы управления** нацелены на управление основными, поддерживающими и бизнес-процессами развития компании<sup>2</sup>.

**Вендор** (на ИТ-рынке) — разработчик и обладатель прав собственности на информационную систему.

**Владелец бизнес-процесса** — это элемент организационной структуры (сотрудник или орган управления), несущий ответственность за результат бизнес-процесса в целом и имеющий полномочия для управления всеми элементами всех операций бизнес-процесса.

**Внедрение информационной системы** — это проект реализации решения по автоматизации бизнес-процессов для конкретного предприятия на базе одной или нескольких предварительно выбранных информационных систем.

**Всеобщий контроль качества (TQC — Total Quality Control)** — создание эффективной системы координации усилий различных групп в рамках организации по поддержке и совершенствованию качества с целью производства продукции, которая наиболее полно удовлетворяет потребителей, с наименьшими затратами<sup>3</sup>. В некоторых источниках используется перевод «Всеобщее управление качеством».

**Всеобщее управление качеством (TQM — Total Quality Management)** — это создание эффективной системы управления, в которой весь цикл P-D-C-A компании ориентирован на задачи обеспечения качества.

**Вспомогательные или поддерживающие бизнес-процессы** — это процессы, опосредованно влияющие на формирование добавленной стоимости, то есть «поставщики» основных процессов.

**Вход операции бизнес-процесса** — преобразуемый в ходе операции материальный, финансовый или информационный объект, поставляемый внешними по отношению к данному бизнес-процессу поставщиками. То, над чем производится воздействие.

**Выделить бизнес-процесс** — это идентифицировать бизнес-процесс путем выявления его границ, определения его состава (набора опера-

---

<sup>1</sup> Кондратьев В. В. Показываем бизнес-процессы: методики и практика применения / В. В. Кондратьев, М. Н. Кузнецов. — М.: Эксмо, 2007. — 352 с. — (Навигатор для профессионала). — С. 15.

<sup>2</sup> Там же. С. 23.

<sup>3</sup> Feigenbaum A. Total Quality Control. — 4th edition, revised / Armand V. Feigenbaum. — McGraw-Hill Professional, 2004. — P. 896.

ций/бизнес-процессов более низкого уровня) и базовых характеристик каждой операции (владелец, ресурсы, входы/выходы).

**Выход операции бизнес-процесса** — объект, являющийся результатом выполнения операции бизнес-процесса и потребляемый внешними по отношению к данному процессу клиентами.

**Главный календарный план производства (MPS — Master Production Schedule)** — это источник информации о том, что организация планирует выпускать на определенном временном горизонте с учетом прогнозов, существующих заказов сбыта и т. п.

**Гибкое производство (Agile Manufacturing)** — это возможность организации за счет проактивного создания виртуального производства с эффективной системой разработки продукции добиваться следующего: соответствовать изменяющимся условиям рынка, максимизировать уровень обслуживания клиента и минимизировать себестоимость продукции с целью сохранения конкурентоспособности на глобальном рынке и повышения шанса на выживание и получение прибыли в долгосрочной перспективе<sup>1</sup>.

**Гибкое производство (Flexible Manufacturing)** — это производство, предполагающее возможность быстрой переналадки в соответствии с изменяющимися требованиями к готовой продукции.

**Данные** — это сведения о состоянии любого объекта, представленные в формализованном виде и предназначенные для обработки (или уже обработанные), но не имеющие смысла, понятного для человека<sup>2</sup>.

**Декомпозиция бизнес-процессов** — детализация каждой отдельной операции бизнес-процесса на более мелкие бизнес-процессы.

**Индекс концентрации рынка CR3** — суммарная доля рынка, занимаемая тремя крупнейшими игроками данной отрасли.

**Инжиниринг бизнес-процессов** — совокупность технологий управления, в основе которых лежит формальное, точное, полное и всестороннее описание деятельности компании через построение базовых информационных моделей предприятия во взаимодействии с моделью внешней среды<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Gunasekaran A. Agile manufacturing: a taxonomy of strategic and technological Imperatives / A. Gunasekaran, Y. Y. Yusuf // International Journal of Production Research. — 2002. — Vol. 40, № 6. — P. 1357–1385. — P. 1362.

<sup>2</sup> Лесохин В. З. Информационные технологии в коммерческой деятельности / В. З. Лесохин. — СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 1998. — 127 с. — С. 11.

<sup>3</sup> Краткий словарь терминов современного менеджмента [Электронный ресурс]. — СПб.: Бизнес Инжиниринг Групп, 2012. — Режим доступа: <http://bigc.com>.

**Информационная логистика** — это научное направление и практические методы управления сопутствующими и самостоятельными информационными потоками на принципах 7П/7R в соответствии с задачами логистической системы.

**Информационная система (ИС – IS – Information System)** — структурная организация движения данных и информации с помощью различных средств (в том числе аппаратных и программных), поддерживающая все процессы информационного обеспечения некоторой системы.

**Информационное обеспечение** — это процесс организации получения из внешней и внутренней среды, а также использования информационного ресурса в системе.

**Информационное обслуживание** — это процесс организации предоставления информационного продукта для внутренней и внешней среды.

**Информационные технологии (ИТ – IT – Information Technologies)** — это совокупность методов, способов и процессов сбора, хранения, поиска, переработки данных для получения информации, а также преобразования, распространения и использования этой информации как информационного ресурса.

**Информационный менеджмент** — это управление информационной системой.

**Информационный подход к логистике** — это управление информационной составляющей логистических потоков. Данный подход подчеркивает роль информации в обеспечении логистического подхода как такового.

**Информационный поток** — это системная совокупность сообщений, циркулирующих в логистической системе, между логистической системой и внешней средой, необходимых для управления и контроля логистических операций<sup>1</sup>.

**Информационный продукт** — это нематериальный результат интеллектуального человеческого труда, обычно материализованный на определенном носителе, например, в виде разнообразных программных продуктов (приложений), выходной управленческой информации

---

[ru/publications/glossary/part3\\_model\\_and\\_reorg\\_proc.php#](http://ru/publications/glossary/part3_model_and_reorg_proc.php#)Реинжиниринг, свободный. — Загл. с экрана.

<sup>1</sup> *Сергеев В. И.* Логистика: Информационные системы и технологии: Учебно-практическое пособие / В. И. Сергеев, М.Н. Григорьев, С. А. Уваров. — М.: Издательство «Альфа-Пресс», 2008. — 608 с. — С. 13.

в документальной форме, баз данных, хранилищ данных, баз знаний, проектов информационных систем и информационных технологий.

**Информационный процесс** — это объединенные процессы создания или приема, хранения, передачи и использования информации.

**Информационный ресурс** — это информация, обладающая определенной ценностью для ее потребителя.

**Информационная сеть** — сеть, предназначенная для организации информационного процесса.

**Информация** — это обработанные данные, приведенные в определенную форму (часто в виде сообщения), имеющие значение для человека, который их получает, или обладающие реальной либо воспринимаемой ценностью применительно к текущим или возможным действиям и решениям<sup>1</sup>.

**ИТ-инфраструктура (IT Infrastructure)** — все аппаратное и программное обеспечение, сети, инженерное обеспечение и т. п., необходимые для разработки, тестирования, предоставления, мониторинга, контроля или поддержки ИТ-услуг (термин ИТ-инфраструктура включает в себя все компоненты информационных технологий, но не включает связанные с ними персонал, процессы и документацию)<sup>2</sup>.

**ИТ-менеджмент (IT Management)** — это управление информационными технологиями.

**ИТ-услуга (ИТ-сервис — IT Service)** — услуга, предоставляемая одному или нескольким потребителям поставщиком ИТ-услуг<sup>3</sup>.

**Карта решений по автоматизации** — концептуальный набор информационных систем, используемых для автоматизации конкретного предприятия или отрасли.

**Ключевые или основные бизнес-процессы** — это процессы основной деятельности компании, напрямую создающие добавленную стоимость.

**Коммерческая информационная система (КИС)** — информационная система, которая распространяется на рынке на коммерческой основе, а не разрабатывается на заказ под задачи конкретного клиента.

<sup>1</sup> *Лайсонс К.* Управление закупочной деятельностью и цепью поставок — Пер. с 6-го англ. изд. / Кеннет Лайсонс, Майкл Джиллингем. — М.: ИНФРА-М, 2005. — 798 с. — С. 31–32.

<sup>2</sup> Словарь терминов и аббревиатур ITIL® на русском языке, версия 1.0, 29 июля 2011 г. [Электронный ресурс]. — London: 2011. — С. 74. — Режим доступа: [www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx](http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx), свободный. — Загл. с экрана.

<sup>3</sup> Там же. С. 76.

**Корпоративная информационная система (КИС)** — информационная система, обеспечивающая реализацию тактических и стратегических целей компании (или корпорации) в целом.

**Контроллинг** — это комплексная межфункциональная концепция управления, целью которой является координация систем планирования, контроля и информационного обеспечения<sup>1</sup>.

**Кросс-докинг (Cross-docking)** — складская технология и процесс прямой перегрузки товара из одного транспортного средства в другое, минуя зону долговременного хранения.

**Логистика с научных позиций** — это методология оптимизации и управления потоками в системах (в первую очередь социально-экономических).

**Логистика сервисного отклика (SRL — Service Response Logistics)** — это управление и координация на принципах 7П/7R действий компании во время предоставления ею сервиса.

**Логистическая информация** — это логистические данные, наделенные определенным смыслом, понятным человеку в рамках данной логистической системы.

**Логистический бизнес-процесс** — это бизнес-процесс, реализующийся на принципах 7П/7R.

**Логистические данные** — это сведения о состоянии любого объекта логистической системы, представленные в формализованном виде или в виде сигналов искусственного (созданного с участием человека) и естественного (природного) характера и предназначенные для обработки или уже обработанные, но не имеющие смысла, понятного для человека, в рамках данной логистической системы.

**Логистический информационный ресурс** — это логистические данные, преобразованные в форму, которая является значимой для управления логистикой предприятия или для управления цепями поставок, т. е. имеющая значение для логистической системы информация.

**Логистический контроллинг** — это контроллинг логистической системы.

**Логистический менеджмент** — это теория и практика управления на принципах 7П/7R, то есть применение инструментария менеджмента на принципах логистики.

---

<sup>1</sup> Концепция контроллинга: Управленческий учет. Система отчетности. Бюджетирование / Horvath & Partners; Пер. с нем. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. — 269 с. — (Серия «Модели менеджмента ведущих корпораций»). — С. 17.

**Логистический микс или Семь правил логистики (7П/7R – 7 Rights of Logistics)** — это набор правил, в соответствии с которыми необходимый объект необходимого качества, в необходимом количестве, должен быть предоставлен конкретному потребителю, в нужное время, в нужном месте и с минимальными затратами. Объектом может являться товарно-материальная ценность, товарно-нематериальная ценность, финансовые средства, информация, персонал и т. п.

**Логистический подход к информации** или непосредственно информационному обеспечению некоторой системы (социально-экономической или любой другой) — это применение 7П/7R логистики к информационному потоку.

**Логистический провайдер** — поставщик логистических услуг.

**Логистический процесс** — это процесс, реализующийся на принципах 7П/7R.

**Логистический сервис** — это процесс предоставления логистических услуг (в результате выполнения соответствующих операций или функций) внутренним и внешним потребителям. Отражает эффективность в отношении полезности времени и места нахождения каждого продукта<sup>1</sup>.

**Логистический центр** — это структура, объединяющая несколько компаний, осуществляющих логистическую деятельность в определенном регионе<sup>2</sup>.

**Мастер-данные** — это факты, отражающие основные сущности бизнеса, которые предприятие использует многократно во многих бизнес-процессах, т. е. это данные, содержащие ключевую информацию о бизнесе, в том числе о клиентах, о продуктах, о работниках, о технологиях и материалах<sup>3</sup>.

**Материальная услуга** — это услуга по удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Логистика: Интеграция и оптимизация логистических бизнес-процессов в цепях поставок: Учебник / В.В. Дыбская, Е. И. Зайцев, В. И. Сергеев, А. Н. Стерлигова; под ред. проф. В. И. Сергеева. — М.: Эксмо, 2009. — 944 с. — (Полный курс МВА). — С. 936

<sup>2</sup> Там же. С. 555.

<sup>3</sup> How master data management serves the business [Электронный ресурс]. — USA: IBM Corporation, 2011. — Режим доступа: <http://ibm.com/software/data/master-data-management/>, свободный. — Загл. с экрана.

<sup>4</sup> ГОСТ 30335-95. Услуги населению. Термины и определения. — М., 1996. — 7 с. — С. 1.

**Методология внедрения** — это совокупность этапов, процессов, контрольных точек и документации, необходимых для успешной реализации проекта внедрения информационной системы.

**Метрики лицензирования** — это измеримые параметры, на основании которых осуществляется расчет необходимого количества лицензий на программное обеспечение.

**Модель бизнес-процессов** — графическое отображение бизнес-процессов конкретной компании, создаваемое для решения прикладных задач.

**Облачные вычисления (Cloud Computing)** — это модель обеспечения удобного повсеместного сетевого доступа по требованию к совместно используемому пулу конфигурируемых вычислительных ресурсов (например сетям, серверам, приложениям и услугам), которые можно быстро предоставить и внедрить с минимумом административных усилий или взаимодействий с поставщиком услуги<sup>1</sup>.

**Облачные технологии (Cloud Technologies)** — это технологии, базирующиеся на облачных вычислениях, предполагающие построение определенных облачных архитектур и задействующие для этого определенную инфраструктуру.

**Обработка данных** — это процесс приведения данных к виду, удобному для использования, т. е. создание из данных информации<sup>2</sup>.

**Общий центр обслуживания, или Центр общекорпоративного обслуживания, или Единый центр обслуживания (SSC — Shared Service Center)** — это структура (подразделение), в которой сосредоточивается выполнение рутинных однотипных операций сразу для нескольких предприятий (филиалов, подразделений) одной или нескольких компаний.

**Оптимизация** — процесс нахождения экстремума (глобального максимума или минимума) определенной функции или выбора наилучшего (оптимального) варианта из множества возможных<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Grance T. The NIST Definition of Cloud Computing: Recommendations of the National Institute of Standards and Technology [Электронный ресурс] / Timothy Grance, Peter Mell. — Gaithersburg: NIST Special Publication 800-145, Computer Security Division, Information Technology Laboratory, National Institute of Standards and Technology, 2011. — Режим доступа: <http://csrc.nist.gov/publications/nistpubs/800-145/SP800-145.pdf>, свободный. — Загл. с экрана. — С. 2

<sup>2</sup> Лесохин В. З. Информационные технологии в коммерческой деятельности / В. З. Лесохин. — СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 1998. — 127 с. — С. 12.

<sup>3</sup> Оптимизация / Ю. С. Солнышков // Большая советская энциклопедия: В 30 т. — М.: «Советская энциклопедия», 1969–1978.

**Оптовая торговля** — это вид торговой деятельности, связанный с приобретением и продажей товаров для использования их в предпринимательской деятельности (в том числе для перепродажи) или в иных целях, не связанных с личным, семейным, домашним и иным подобным использованием<sup>1</sup>.

**Парадигма** (в методологии науки) — это «вся совокупность убеждений, ценностей, технических средств и т. д.<sup>2</sup>», которая характерна для членов определенного научного сообщества.

**Планирование потребностей в материалах (MRP — Material Requirements Planning)** — это концепция, заключающаяся в планировании потребностей в материалах для производства определенного объема продукции на основании планов предприятия.

**Планирование потребностей в материалах по замкнутому циклу (CL MRP — Closed Loop MRP)** — это концепция планирования потребностей материалов с обратной связью с процессами исполнения.

**Планирование производственных мощностей (CRP — Capacity Requirements Planning)** — это концепция планирования загрузки производственных мощностей для осуществления каждого конкретного цикла производства в течение заданного периода планирования.

**Планирование производственных ресурсов (MRPII — Manufacturing Resource Planning)** — это концепция планирования всех производственных ресурсов предприятия, в том числе кадровых и финансовых.

**Планирование ресурсов предприятия (ERP — Enterprise Resource Planning)** — это концепция создания единой интегрированной информационной среды для автоматизации планирования, учета, контроля и анализа всех основных бизнес-операций внутри предприятия.

**Планирование ресурсов, синхронизированное с покупателем (CSRP — Customer Synchronized Resource Planning)** — это концепция клиентоориентированного управления производственными ресурсами, которая в центр системы управления компанией ставит деятельность, ориентированную на покупателя.

**Прикладное программное обеспечение (Application Software)** — это вид программного обеспечения, предназначенный для решения определенного круга задач конечных пользователей.

<sup>1</sup> Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 28 декабря 2009 г. № 381-ФЗ. — М., 2009.

<sup>2</sup> Кун Т. Структура научных революций / Т. Кун. — М.: «Прогресс», 1977. — 300 с. — С. 228.

**Программное обеспечение (ПО – Software)** — это совокупность компьютерных программ и программных документов, необходимых для эксплуатации этих программ<sup>1</sup>.

**Проект** — это уникальная деятельность, ограниченная конкретными временными рамками и направленная на достижение заранее определенного результата.

**Проект внедрения информационной системы для заказчика** — это внутренний проект развития компании.

**Проект внедрения информационной системы для поставщика** — это один из проектов, выполняемых в ходе операционной текущей деятельности.

**Производство** — это серия взаимосвязанных действий и операций, включающих в себя разработку, выбор сырья и материалов, планирование, непосредственно производство продукции, контроль качества, управление и маркетинг с целью выпуска различных потребительских товаров и товаров длительного пользования<sup>2</sup>.

**Производство мирового класса (WCM – World Class Manufacturing)** — это набор управленческих инструментов, которые доказали свою максимальную эффективность тем, что компании, которые их используют, являются лидерами рынка в своих отраслях.

**Промышленная логистика** — это комплексная логистическая система промышленного предприятия, включающая его внутренние и внешние процессы взаимодействия.

**Промышленность** — это многоотраслевой сектор национальной экономики, связанный с производством различных орудий труда, добычей сырья, производством энергии, изготовлением потребительских товаров, а также оказанием промышленных услуг.

**Процессно-ориентированная организация** — это организация, в которой деятельностью и ресурсами управляют как процессом<sup>3</sup>.

**Рабочий центр** — это определенная производственная мощность, представляющая собой набор ресурсов (трудовых и оборудования),

<sup>1</sup> ГОСТ Р 51904-2002. Программное обеспечение встроенных систем. Общие требования к разработке и документированию. — М., 2002. — 63 с.

<sup>2</sup> Сайт APICS [Электронный ресурс]. — Chicago, IL: APICS, 2012. — Режим доступа: <http://www.apics.org/>, свободный. — Загл. с экрана

<sup>3</sup> Миндалев И. В. Моделирование бизнес-процессов: электронный учебно-методический комплекс / И. В. Миндалев. — Красноярск: КрасГАУ, 2007. — Режим доступа: <http://www.kgau.ru/istiki/umk/mbp/index.html>, свободный. — Загл. с экрана.

которые используются для выполнения какой-либо операции или связанного набора операций.

**Редизайн или перепроектирование бизнес-процессов (BPRD — Business Process Redesign или BPR+ — Business Process Reengineering +)** — это метод разработки нового процесса или процесса, значительно превосходящего существующий с точки зрения удовлетворения потребителя.

**Реинжиниринг бизнес-процессов (BPR — Business Process Reengineering)** — это фундаментальное переосмысление и радикальная реконструкция бизнес-процессов с целью достижения драматически сильных улучшений в критически важных в современных условиях критериях производительности, таких как стоимость, качество, услуги, скорость<sup>1</sup>.

**Ресурс операции бизнес-процесса** — объект, используемый для выполнения операции бизнес-процесса, то есть то, при помощи чего/кого она реализуется.

**Референтные модели бизнес-процессов** — это эталонные (рекомендуемые) схемы организации бизнес-процессов, разработанные на основе реального опыта внедрения в различных компаниях по всему миру и включающие проверенные на практике процедуры и методы организации управления.

**Розничная торговля** — это вид торговой деятельности, связанный с приобретением и продажей товаров для использования их в личных, семейных, домашних и иных целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности<sup>2</sup>.

**Сбалансированная система показателей (BSC — Balanced Scorecard)** — это согласованная иерархическая структура, состоящая из всех КРІ в совокупности относительно выбранной системы.

**Сервисная логистика** — это организация и предоставление логистического сервиса.

**Сервисные потоки** — это потоки услуг (товарно-нематериальных ценностей, нематериальной деятельности), обеспечивающие в ходе осуществления логистических операций максимальное удовлетворение спроса потребителей (нужная услуга в нужное время, в нужном месте,

---

<sup>1</sup> *Хаммер М.* Реинжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе / Майкл Хаммер, Джеймс Чампи. — М.: Манн, Иванов и Фербер, 2006. — 287 с. — С. 14.

<sup>2</sup> Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 28 декабря 2009 г. № 381-ФЗ. — М., 2009.

нужного качества, в необходимом объеме, конкретному потребителю) с минимальными издержками<sup>1</sup>.

**Сетевая торговля** — это вид предпринимательской деятельности, связанный с приобретением и продажей товаров, осуществляемый торговыми сетями.

**Сеть поставок** — это совокупность цепей поставок, которые вместе описывают поток товаров и услуг от места их происхождения до конечных пользователей<sup>2</sup>.

**Сигнал** — это физический процесс, распространяющийся в пространстве и времени, параметры которого способны отображать (содержать) сообщение. Сигнал также является носителем информации<sup>3</sup>.

**Система управления базами данных (СУБД)** — это совокупность программных и языковых средств, обеспечивающих управление созданием и использованием баз данных<sup>4</sup>.

**Система управления контентом предприятия (ECM — Enterprise Content Management)** — это система, предназначенная для создания, хранения, распределения, поиска, архивирования и управления неструктурированным контентом, а также для анализа его использования с целью обеспечения возможности организациям предоставлять контент пользователям в необходимое время и в необходимом месте<sup>5</sup>.

**Система управления ресурсами предприятия (ERP-система)** — это комплекс взаимодействующих между собой модулей (приложений), автоматизирующих все бизнес-процессы предприятия и за счет этого обеспечивающих создание единой интегрированной информационной среды.

---

<sup>1</sup> Основы логистики: Учебник для вузов / Под ред. В. В. Щербакова. — СПб.: Питер, 2009. — 432 с. — (Учебник для вузов). — С. 46.

<sup>2</sup> Цит. по: *Лайсонс К.* Управление закупочной деятельностью и цепью поставок — Пер. с 6-го англ. изд. / Кеннет Лайсонс, Майкл Джиллингем. — М.: ИНФРА-М, 2005. — 798 с. — С. 78

<sup>3</sup> *Сысун В. И.* Теория сигналов и цепей: Учебное пособие [Электронный ресурс] / В. И. Сысун. — Петрозаводск: НОЦ «Плазма», 2003. — Режим доступа: <http://dee.karelia.ru/files/circuit/Ps1.htm>, свободный. — Загл. с экрана.

<sup>4</sup> ГОСТ 34.321-96. Информационные технологии. Система стандартов по базам данных. Эталонная модель управления данными. — М., 2001. — 27 с. — С. 3.

<sup>5</sup> IT Glossary: Gartner [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.gartner.com/it-glossary/enterprise-content-management-ecm/>, свободный. — Загл. с экрана.

**Система управления рисками и соответствием нормативным требованиям (GRC — Governance, Risk and Compliance)** — это интегрированная аналитическая система, позволяющая следить за состоянием всей деятельности, связанной с управлением рисками и соответствием нормативным требованиям в масштабах предприятия.

**Система управления цепями поставок (SCM-системы)** предназначена для разработки, планирования, исполнения, контроля и мониторинга операций в рамках цепи поставок с целью создания чистой ценности, построения конкурентоспособной инфраструктуры, получения максимальных преимуществ от международной логистики, синхронизации спроса и предложения и оценки эффективности в глобальном масштабе<sup>1</sup>.

**Сквозной (или межфункциональный) бизнес-процесс** — бизнес-процесс, полностью или частично включающий деятельность, выполняемую структурными подразделениями организации, имеющими различную функциональную и административную подчиненность<sup>2</sup>.

**Складская логистика** — это вид логистики, управляющий комплексом взаимосвязанных операций, обеспечивающих движение потоков при приеме, размещении, хранении, учете товаров и организации отпуска потребителям при минимальных затратах на организацию складского хозяйства<sup>3</sup>, т. е. на принципах 7П/7R.

**Социально-культурная услуга** — это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя<sup>4</sup>.

**«Толстый» клиент** — это конфигурация клиента в клиент-серверной архитектуре, обеспечивающая расширенную функциональность на клиенте независимо от центрального сервера.

**«Тонкий» клиент** — это конфигурация клиента в клиент-серверной архитектуре, при которой все или большая часть задач по обработке информации переносится с клиента на сервер.

<sup>1</sup> Сайт APICS [Электронный ресурс]. — Chicago, IL: APICS, 2012. — Режим доступа: <http://www.apics.org/>, свободный. — Загл. с экрана.

<sup>2</sup> Елиферов В. Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник / В. Г. Елиферов, В. В. Репин. — М.: Инфра-М, 2009. — 320 с. — (Учебники для программы МВА). — С. 26.

<sup>3</sup> Основы логистики: Учебник для вузов / Под ред. В. В. Щербакова. — СПб.: Питер, 2009. — 432 с. — (Учебник для вузов). — С. 236.

<sup>4</sup> ГОСТ 30335-95. Услуги населению. Термины и определения. — М., 1996. — 7 с. — С. 1.

**Торговая деятельность (или торговля)** — это вид предпринимательской деятельности, связанный с приобретением и продажей товаров<sup>1</sup>.

**Торговая логистика** — это комплексная логистическая система торгового предприятия, включающая его внутренние и внешние процессы взаимодействия.

**Торговая сеть** — это совокупность торговых предприятий, расположенных в пределах конкретной территории или находящихся под общим управлением<sup>2</sup>.

**Транзакционная информационная система** — это информационная система для сбора оперативных данных об ежедневных рутинных операциях (транзакциях) на предприятии. Основная цель этих систем — сбор и обработка большого массива данных; они являются источником первичной информации, используемой для последующей аналитической обработки.

**Транзакция** — это операция или набор последовательных операций над БД, рассматриваемых СУБД как единый блок.

**Транспортная логистика** — это вид логистики, управляющий комплексом операций, обеспечивающих физическое перемещение товарно-материальных ценностей между участниками цепи поставок с минимальными затратами<sup>3</sup>, т. е. на принципах 7П/7R.

**Транспортно-складская логистика** — это отраслевое направление сферы сервисной логистики, имеющее особенность в том, что в роли товара, т. е. предмета купли-продажи, выступает не о вещественный продукт труда, а услуга, в данном случае — услуга по перемещению грузов, имеющая транспортную и складскую составляющие.

**Удаленный доступ** — это возможность подключиться и получить доступ к ресурсам внутренней сети, обособленной физически.

**Улучшение бизнес-процессов (BPI — Business Process Improvement)** — это наименее кардинальный способ совершенствования бизнес-процессов, представляющий собой метод улучшения способа организации и управления бизнес-операциями.

**Управление бизнес-процессами (BPM — Business Process Management)** — это одна из современных управленческих методик, основан-

<sup>1</sup> Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 28 декабря 2009 г. № 381-ФЗ. — М., 2009.

<sup>2</sup> ГОСТ Р 51303-99. Торговля. Термины и определения. — М., 1999. — 16 с.

<sup>3</sup> Основы логистики: Учебник для вузов / Под ред. В. В. Щербакова. — СПб.: Питер, 2009. — 432 с. — (Учебник для вузов). — С. 229.

ная на совокупности идеологии и программного обеспечения управления бизнес-процессами<sup>1</sup>.

**Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM – Customer Relationship Management)** – это клиентоориентированная концепция управления всей деятельностью предприятия.

**Управление жизненным циклом продукта (PLM – Product Life-cycle Management)** – это концепция управления полным жизненным циклом продукции.

**Управление ИТ-услугами (ITSM – IT Service Management)** – это внедрение и управление качественными ИТ-услугами, которые соответствуют потребностям бизнеса. Управление ИТ-услугами реализуется поставщиками ИТ-услуг путем использования оптимального сочетания людей, процессов и информационных технологий<sup>2</sup>.

**Управление логистикой** – это применение инструментария менеджмента для реализации задач логистики.

**Управление мастер-данными (MDM – Master Data Management)** – это управление созданием, поддержкой, распределением и использованием мастер-данных в рамках всей организации, обеспечивающее согласованное и достоверное представление о состоянии бизнеса.

**Управление ресурсами и взаимоотношениями предприятия (ERP II – Enterprise Resource & Relationship Processing)** – это концепция комплексной автоматизации всех внутренних бизнес-процессов предприятия и процессов его взаимодействия с внешней средой – в рамках сотрудничества со всеми заинтересованными лицами.

**Управление рисками и соответствием требованиям (GRC – Governance, Risk and Compliance)** – это скоординированный набор функций, который поддерживает принятие стратегических решений и действий, обеспечивающих максимизацию эффективности бизнеса в рамках допустимого риска при сохранении контроля<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Сайт TAdviser [Электронный ресурс]. – М: TAdviser, 2005. – Режим доступа: [www.tadviser.ru](http://www.tadviser.ru), свободный. – Загл. с экрана.

<sup>2</sup> Словарь терминов и аббревиатур ITIL® на русском языке, версия 1.0, 29 июля 2011 г. [Электронный ресурс]. – London: 2011. – С. 76. – Режим доступа: [www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx](http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx), свободный. – Загл. с экрана.

<sup>3</sup> *McClean C.* Topic Overview: Governance, Risk, And Compliance [Электронный ресурс] / Chris McClean. – USA: Forrester Research Inc., 2009. – Режим доступа: <http://www.forrester.com/search?N=10001&range=504005&sort=3&searchRefinement=reports>, свободный. – Загл. с экрана. – С. 3.

**Управление цепями поставок (SCM — Supply Chain Management)** — это концепция интегрированного управления всеми потоками информации, финансов, материалов, услуг и обеспечения кооперации всех участников в цепи поставок с целью осуществления общего для всей цепи логистического подхода и достижения за счет этого синергетического эффекта.

**Управление эффективностью предприятия (EPM — Enterprise Performance Management, также CRM — Corporate Performance Management или BPM — Business Performance Management)** — это концепция управления эффективностью бизнеса на всех уровнях: от оперативного до стратегического, что подразумевает взаимное согласование текущей деятельности с краткосрочным планированием и бюджетированием, а также с долгосрочной стратегией компании.

**Управляющее воздействие операции бизнес-процесса** — регламентирующая операцию бизнес-процесса информация и/или документация, а также ответственные за реализацию данной операции лица или органы управления.

**Услуга** — это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя<sup>1</sup>.

**Функционально-ориентированная организация** — это организация, структура которой фиксирована, имеет вертикальную топологию, построенную в соответствии с выполняемыми функциями, и строгую иерархическую подчиненность «сверху-вниз»<sup>2</sup>.

**Хранилище данных (DW/DWH — Data Warehouse)** — это специально разработанная база данных, ориентированная на задачи анализа данных и поддержку принятия управленческих решений.

**Цепь поставок (Supply Chain)** — это взаимосвязанная последовательность организационных единиц, реализующих единый сквозной процесс с заданной целью, в рамках которого продукт или услуга доставляется от поставщиков к потребителям.

**Цепь поставок (с точки зрения объектного подхода)** — это совокупность организаций, взаимодействующих в материальных, финан-

<sup>1</sup> ГОСТ 30335-95. Услуги населению. Термины и определения. — М., 1996. — 7 с. — С. 1.

<sup>2</sup> Миндалев И. В. Моделирование бизнес-процессов: электронный учебно-методический комплекс / И. В. Миндалев. — Красноярск: КрасГАУ, 2007. — Режим доступа: <http://www.kgau.ru/istiki/umk/mbp/index.html>, свободный. — Загл. с экрана.

совых и информационных потоках, а также потоках услуг от источников исходного сырья до конечного потребителя.

**Цель поставок (с точки зрения процессного подхода)** — это совокупность потоков и соответствующих им кооперационных и координационных процессов между различными участниками цепи создания стоимости для удовлетворения требований потребителей в товарах и услугах.

**Цикл Деминга, или цикл P-D-C-A (Plan-Do-Check-Act)** — это подход, подразумевающий непрерывность процесса управления, проходящего последовательно следующие стадии: планирование, реализация, проверка/изучение, корректировочное действие<sup>1</sup>.

**Эффективность** — это одна из возможных (важнейшая, но не единственная!) характеристик качества некоторой системы, в частности экономической, а именно ее характеристика с точки зрения соотношения затрат и результатов функционирования системы<sup>2</sup>.

**Эффективность автоматизированной системы** — свойство автоматизированной системы, характеризующее степень достижения целей, поставленных при ее создании<sup>3</sup>.

**Efficient Consumer Response (ECR)** — это концепция, которая ставит своей целью одновременное повышение скорости реакции на требования потребителя и сокращение неэффективных практик, затрат, процессов в рамках цепи поставок.

**Quick Response (QR)** — это совместная инициатива организаций, работающих в модной индустрии (производство текстиля, одежды и обуви), по созданию системы обмена информацией между участниками цепи поставок.

**ROI (Return on Investments, Коэффициент возврата инвестиций)** — показатель, отображающий уровень доходности или убыточности проекта, учитывая сумму сделанных в этот проект инвестиций.

---

<sup>1</sup> Нив Г. Организация как система: Принципы построения устойчивого бизнеса Эдварда Деминга. / Генри Нив. — М.: Альпина Паблишер, 2011. — 370 с.

<sup>2</sup> Лопатников Л. И. Экономико-математический словарь: словарь современной экономической науки [Электронный ресурс] / Л. И. Лопатников. — 5-е изд., перераб. и доп. — М.: Дело, 2003. — 520 с. — М.: Яндекс, 2013. — Режим доступа: [slovari.yandex.ru/dict/lopatnikov](http://slovari.yandex.ru/dict/lopatnikov), свободный. — Загл. с экрана.

<sup>3</sup> ГОСТ 34.003-90. Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения. — М., 1992. — 16 с.

**Vendor-Managed Inventory (VMI)** — это концепция, которая подразумевает, что покупатель дает права поставщику управлять своими запасами определенной группы товаров на основании установленных заранее параметров (например, максимальный и минимальный уровень запасов на складе покупателя).

# СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

---

**1PL** – First Party Logistics

**2PL** – Second Party Logistics

**3PL** – Third Party Logistics

**4PL** – Fourth Party Logistics

**5PL** – Fifth Party Logistics

**7П/7R** – 7 Rights of Logistics (7 правил логистики)

**АБС** – Автоматизированная банковская система

**АРМ** – Автоматизированное рабочее место

**АСУ** – Автоматизированная система управления

**АСУП** – Автоматизированные системы управления производством

**АСУ ТП** – Автоматизированная система управления технологическими процессами

**АХД** – Административно-хозяйственная деятельность

**БД** – База данных

**ГОСТ** – Российский государственный стандарт

**ИКТ** – Информационно-коммуникационные технологии

**ИС** – Информационная система; русская аббревиатура IS

**ИТ** – Информационные технологии; русская аббревиатура IT

**КИС** – 1) Коммерческая информационная система

2) Корпоративная информационная система

**ККМ** – Контрольно-кассовая машина

**КПЭ** – Ключевые показатели эффективности; русская аббревиатура KPI

**МСФО** – Международные стандарты финансовой отчетности: русская аббревиатура для IFRS

**МТО** – Материально-техническое обеспечение

**НИОКР** – Научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки; русская аббревиатура для R&D

**НТК** – Национальные требования к компетентности специалистов

**ОКВЭД** – Общероссийский классификатор видов экономической деятельности

**ПО** – Программное обеспечение

**СУБД** – Система управления базами данных

**СЭД** – Системы электронного документооборота

**ТЗ** – Техническое задание

**ТМЦ** – Товарно-материальная ценность

**ТНМЦ** – Товарно-нематериальная ценность

**ТОиР** – Техобслуживание и ремонты

**ЦОД** – Центр общего доступа

**ЧПУ** – Числовое программное управление

**ЭВМ** – Электронная вычислительная машина

**APICS** – American Production and Inventory Control Society (Американское общество по управлению производством и запасами)

**APQC** – American Productivity and Quality Center (Американский центр производительности и качества)

**APS** – Advanced Planning and Scheduling (Расширенное планирование и составление графиков)

**ARR** – Accounting Rate of Return (Среднегодовая отдача от инвестиций)

**ASP** – Application Service Provider (Поставщик услуг программных продуктов)

**АТО** – Assembling-To-Order (Сборка на заказ)

**АТР** – Available-to-Promise (Оценка возможности выполнения заказов)

**B2B** – Business-to-Business (Бизнес для бизнеса)

**B2C** – Business-to-Customer (Бизнес для потребителя)

**BI** – Business Intelligence (Бизнес-аналитика, Системы интеллектуального анализа данных)

**BOM** – Bill of Material (Спецификация изделий)

**BPaaS** – Business Process as a Service (Бизнес-процесс как услуга)

**BPI** – Business Process Improvement (Улучшение бизнес-процессов)

**BPM** – 1) Business Process Management (Управление бизнес-процессами)

2) Business Process Modeling (Моделирование бизнес-процессов)

3) Business Performance Management: альтернативное сокращение термина ЕРМ

**BPMS** – BPM Suites (Набор приложений для управления/моделирования бизнес-процессов), см. BPM (1-2)

**BPRD** – Business Process Redesign (Редизайн или перепроектирование бизнес-процессов)

**BPR** – Business Process Reengineering (Реинжиниринг бизнес-процессов)

**BPR+** – Business Process Reengineering +, см. BPR

**BSC** – Balanced Scorecard (Сбалансированная система показателей)

**BYOD** – Bring-your-own-device («Приноси свое собственное устройство»)

**CAD** – Computer-aided Design/Drafting (Система автоматизированного проектирования, также САПР)

**CCOR** – Customer-Chain Operations Reference model (Референтная модель операций в цепях потребителей)

**CL MRP** – Closed Loop MRP (Планирование потребностей в материалах по замкнутому циклу)

**CMMS** – Computerized Maintenance Management System (Компьютеризированная система управления техническим обслуживанием)

**CMS** – Content Management System (Система управления содержимым)

**CPFR** – Collaborative Planning, Forecasting, and Replenishment model (Модель совместного планирования, прогнозирования и пополнения)

**CPM** – Corporate Performance Management: альтернативное сокращение термина EPM

**CR3** – Индекс концентрации рынка

**CRM** – 1) Customer Relationship Management (Управление взаимоотношениями с клиентами)

2) Counterpart Relationship Management (Управление взаимоотношениями с поставщиками)

**CRP** – Capacity Requirements Planning (Планирование производственных мощностей)

**CSCMP** – Council of Supply Chain Management Professionals (Совет профессионалов в области управления цепями поставок)

**CSRP** – Customer Synchronized Resource Planning (Планирование ресурсов, синхронизированное с покупателем)

**CTP** – Capable-to-Promise (Оценка возможности выполнения заказов на основе доступных мощностей)

**DCOR** – The Design-Chain Operations Reference model (Референтная модель операций в цепях проектирования)

**DRP** – Distribution Resource Planning (Планирование ресурсов распределения)

**DW** – см. DWH

**DWH** – Data Warehouse (Хранилище данных)

**EAM** – Enterprise Assets Management (Управление активами предприятия)

**EBIS** – Enterprise Business Intelligence Suites (Корпоративные BI-наборы)

**ECM** – Enterprise Content Management (Управление контентом предприятия)

**ECR** – Efficient Consumer Response (Эффективное реагирование на запросы потребителей)

**EDI** – Electronic Data Interchange (Электронный обмен данными)

**EFQM** – European Fund of Quality Management (Европейский фонд менеджмента качества)

**ЕРМ** – Enterprise Performance Management (Управление эффективностью предприятия), также СРМ, ВРМ (3)

**ERM** – Enterprise Relationship Management (Управление взаимоотношениями предприятия)

**ERP** – Enterprise Resource Planning

1) Управление ресурсами предприятия применительно к классу ИС

2) Планирование ресурсов предприятия применительно к концепции

**ERPII** – Enterprise Resource & Relationship Processing (Управление ресурсами и взаимоотношениями предприятия)

**ETO** – Engineering-To-Order (Разработка на заказ)

**FEFO** – First Expire, First Out (Подход «первым истекает, первым выходит»)

**FIFO** – First In, First Out (Подход «первым поступает, первым выходит»)

**FMS** – Flexible Manufacturing System (Гибкая производственная система)

**FTE** – Full-time Employee (Сотрудник, работающий на полную ставку)

**GAPPS** – Global Alliance for Project Performance Standards (Международное объединение по разработке Стандартов управления проектами).

**GNU** – General Public License (Открытое лицензионное соглашение)

**GRC** – Governance, Risk and Compliance (Управление рисками и соответствием требованиям)

**GSCF** – Global Supply Chain Forum framework (Модель Глобального форума по цепям поставок)

**GTM** – Global Trade Management (Управление глобальной торговлей)

**HCM** – Human Capital Management (Управление человеческим капиталом)

**HR** – Human Resources (Человеческие ресурсы)

**HRM** – Human Resources Management (Управление человеческими ресурсами)

**IaaS** – Infrastructure as a Service (Инфраструктура как услуга)

**IBRF** – Integrated Business Reference Framework (Референтная интегрированная бизнес-структура)

**ICB** – IPMA International Competence Baseline (Стандарт управления проектами IPMA)

**ID** – IDentifier (Уникальный идентификатор)

**IFRS** – International Financial Reporting Standards (Международные стандарты финансовой отчетности, также МСФО)

**IPMA** – International Project Management Association (Международная ассоциация по управлению проектами)

**IPO** – Initial Public Offering (Первичное публичное предложение акций компании)

**IRR** – Internal Rate of Return (Внутренняя норма доходности)

**IS** – Information System (Информационная система, также ИС)

**ISCM** – Internal Supply Chain Management (Внутрифирменное управление цепями поставок)

**ISO** – International Organization for Standardization (Международная организация по стандартизации)

**ISV** – Independent Software Vendor (Независимый поставщик/вендор программного обеспечения)

**IT** – Information Technologies (Информационные технологии, также ИТ)

**ITIL** – IT Infrastructure Library (Библиотека инфраструктуры информационных технологий)

**ITSM** – IT Service Management (Управление ИТ-сервисами)

**KPI** – Key Performance Indicators (Ключевые показатели эффективности)

- MDM** – Master Data Management (Управление мастер-данными)
- MES** – Manufacturing Execution System (Система исполнения производства)
- MPS** – Master Production Schedule (Главный календарный план производства)
- MRP** – Material Requirements Planning (Планирование потребностей в материалах)
- MRPII** – Manufacturing Resource Planning (Планирование производственных ресурсов)
- MTO** – Make-To-Order (Изготовление на заказ)
- MTS** – Make-To-Stock (Изготовление на склад)
- NIST** – National Institute of Standards and Technology, USA (Национальный институт стандартов и технологий, США)
- NOM** – Network Optimization Model (Модель оптимизации сети)
- NPV** – Net Present Value (Чистая приведенная стоимость)
- OEM** – Original Equipment Manufacturer (Производитель оригинального оборудования)
- OGC** – the Office of Government Commerce (Офис государственной торговли в рамках Офиса кабинета министров Соединенного Королевства).
- OLAP** – Online Analytical Processing (Аналитическая обработка в режиме реального времени)
- OLTP** – Online Transactional Process (Обработка транзакций в режиме реального времени)
- РЗМЗ** – the Portfolio, Programme and Project Management Maturity Model (Модель зрелости управления проектами, программами и портфелем проектов)
- Paas** – Platform as a Service (Платформа как услуга)
- PBP** – Payback Period (Срок/период окупаемости)
- P-D-C-A** – Plan-Do-Check-Act (Планирование, реализация, проверка/изучение, корректирующее действие)
- PDM** – Product Data Management (Управление данными о продукции)

**PLM** – Product Lifecycle Management (Управление жизненным циклом продукта)

**PM** – Project Management (Управление проектами)

**PMBoK** – A Guide to the Project Management Body of Knowledge (Руководство к своду знаний по управлению проектами)

**PMI** – Project Management Institute (Институт проектного управления)

**POS** – Point of Sales (Место продажи)

**PPM** – Project Portfolio Management (Управление портфелем проектов)

**PRINCE2** – PRojects IN a Controlled Environment (Проекты в управляемой окружающей среде)

**PRM** – Partner Relationship Management (Управление взаимоотношениями с партнерами)

**QR** – Quick Response (Быстрое реагирование)

**R&D** – Research and Development (Научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки, также НИОКР)

**RFI** – Request for Information (Запрос на предоставление информации)

**RFID** – Radio Frequency Identification (Радиочастотная идентификация)

**RFP** – Request for Proposal (Запрос на предоставление коммерческого предложения)

**ROA** – Return on Assets (Показатель рентабельности активов)

**ROI** – Return on Investments (Коэффициент возврата/окупаемости инвестиций)

**RCCP** – Rough-Cut Capacity Planning (Укрупненное планирование потребности в производственных мощностях)

**S&OP** – Sales & Operation Planning (Планирование продаж и операций)

**SaaS** – Software as a Service (Программное обеспечение как услуга)

**SCC** – Supply Chain Council (Совет по цепям поставок)

**SCE** – Supply Chain Execution (Исполнение цепей поставок)

**SCEM** – Supply Chain Event Management (Управление событиями в цепях поставок)

- SCM** – Supply Chain Management (Управление цепями поставок)
- SCOR** – Supply Chain Operations Reference model (Референтная модель операций в цепях поставок)
- SCP** – Supply Chain Planning (Планирование цепей поставок)
- SFA** – Sales Force Automation (Автоматизация работы отдела продаж)
- SI** – Systems Integrator (Системный интегратор)
- SLA** – Service Level Agreement (Соглашение об уровне предоставляемого сервиса)
- SMM** – Social Media Marketing (Маркетинг в социальных сетях)
- SNO** – Strategic Network Optimization (Стратегическая оптимизация сети)
- SOA** – Service-Oriented Architecture (Сервис-ориентированная архитектура)
- SRM** – Supplier Relationship Management (Управление взаимоотношениями с поставщиками)
- SSC** – Shared Service Center (Общий центр обслуживания, или Центр общекорпоративного обслуживания, или Единый центр обслуживания)
- SWOT** – Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats analysis (Анализ сильных и слабых сторон компании, ее возможностей и угроз)
- TCO** – Total Cost of Ownership (Показатель общей или совокупной стоимости владения системой)
- TEI** – Total Economic Impact (Совокупный экономический эффект)
- TMS** – Transportation Management Systems (Управление транспортировками)
- TQC** – Total Quality Control (Всеобщий контроль качества или в некоторых переводах Всеобщее управление качеством или Всеобщее регулирование качества)
- TQM** – Total Quality Management (Всеобщее управление качеством)
- TVO** – Total Value of Opportunity (Совокупная ценность возможностей).
- VAR** – Value Added Reseller (Компания-посредник, создающая добавленную стоимость)

**VICS** – Voluntary Inter-Industry Commerce Standards (Ассоциация добровольных межотраслевых торговых стандартов)

**VMI** – Vendor-Managed Inventory (Запасы, управляемые поставщиком)

**WCM** – 1) World Class Manufacturing (Производство мирового класса)  
2) Web-content Management (Управление веб-контентом)

**WCS** – Warehouse Control System (Система контроля склада)

**WHM** – альтернативное сокращение термина WMS

**WMS** – Warehouse Management Systems (Управление складами), также WHM