

**Индивидуальный проект  
по моделированию и  
исследованию локального процесса**

# Собираясь на интервью всегда готовьте план и будьте готовы задать нужные вопросы

г. Москва  
 ОАО «Домлице Генеральный директор»  
 другой стор  
 1.1. По  
 1.2. Кач  
 2.1. По  
 2.2. По  
 2.3. За  
 2.4. Пр  
 2.5. Из  
 2.6. По  
 2.7. Пр  
 2.8. Да  
 2.9. До

Письмо № Е-С/1415-03

**ДСК** ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
 ДОМОСТРОИТЕЛЬНЫЙ КОМБИНАТ №1

Россия, 123000, Москва, З-ий Хорошевский проезд, д. 3, Тел: (095) 941-03-87; Факс: (095) 941-11-50  
 E-mail: dsk1@rtdsk1.ru, http://www.dsk1.ru

от 24.08.04 № 705

на № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ Руководителю

Прошу Вас поставить на заводы ОАО «ДСК-1» в сентябре 2004 года следующий металлопрокат:  
 Краснопресненский завод ЖБК  
 1. Ст3пс2 Д-6,5мм (бухта) – 65 тонн  
 2. Ст3пс2 Д-20мм, l=10700 – 65 тонн  
 3. 35ГС №10 (бухта) – 195 тонн  
 4. 35ГС №14, l=10600 – 65 тонн  
 Ростокинский завод ЖБК  
 1. Ст3пс2 Д-14мм, l=7650 – 65 тонн

ЦИИ И  
 процесса;  
 ь ВЫПОЛНЕНИЯ  
 I,  
 створений



## ОСТАТКИ по складам на 12.10.2004г

наименование	1п/м	заказ	к выписке	ск №1	ск №2	ск №3	ск №4	в пути	всего
арматура А-1 8 (бухты)	0,4			65,389					65,389
арматура А-1 10	0,62			0					0
арматура А-1 12	0,89			0				64,68	64,68
арматура А-1 12 н/дл				9,98					9,98
арматура А-1 14	1,21			0				65	65
арматура А-1 14 н/дл				0					0
арматура А-1 16	1,58			80,36				65	145,36
арматура А-1 16 н/дл				18,78					18,78
арматура А-1 18	2			0					0
арматура А-1 18 н/дл				0					0
арматура А-1 20	2,47			0					0
арматура А-1 20 н/дл				0					0
арматура А-1 22	2,98			0					0
арматура А-1 22 н/дл				0					0
арматура А-1 25	3,85			53,98					53,98
арматура А-1 25 н/дл				9,63					9,63

**По мере сбора документов, сопровождающих выполнение операций,  
необходимо формировать «Каталог документов»**

**Пример заполнения «Каталога  
документов»**

<b>Номер формы документа</b>	<b>Название документа</b>
Ф1	«Письмо - запрос Клиента» на заключение договора
Ф2	«Журнал регистрации» заявок Клиентов
Ф3	«Письмо – ответ» Клиенту
Ф4	«Договор поставки» продукции
Ф5	«Заявка Клиента» на отгрузку продукции
Ф6	Сводка «Остатки продукции по складам»

# Матрица

## отражает все существенные аспекты исследуемого процесса

Процесс - Проведение работ с новыми клиентами									
№	Операция	Субъект		Клиент	Канцелярия фирмы	Договорной отдел	Временные показатели	Условия и особенности выполнения операции	
		Директор	Помощник директора						
1	Формирование и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора			Ф-1			По мере необходимости	Официальное "Письмо-заявка" (Ф-1) формируется в произвольной форме.	
2	Получение, регистрация и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора				Ф-1 Ф-2		В день получения	Нач. канцелярии регистрирует документ в автоматизированной системе "Ландоис" (Журнал регистрации Ф-2).	
3	Получение, проработка и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора		Ф-1				В конце каждого рабочего дня	Помощник директора на "Письме-заявке" (Ф-1) пишет указание сотрудникам по оформлению ответа клиенту.	
4	Получение, ознакомление, визирование и передача "Письма-заявки" на заключение договора	Ф-1					В течении 2-3 рабочих дней	Передача "Письма-заявки" в канцелярию производится через секретаря Директора.	
5	Получение, регистрация, формирование копий и передача оригинала официального "Письма-заявки" на заключение договора				Ф-1 Ф-2		09.00 - 10.00 следующего дня	Нач. канцелярии регистрирует движение документа в автоматизированной системе "Ландоис" (Журнал регистрации Ф-2).	
6	Получение, регистрация, наложение резолюции и передача в работу "Письма-заявки"			Ф-1 Ф-3			10.00 - 11.00 след. дня	Регистрация производится в собственном Журнале регистрации (Ф-3).	
7	Получение "Письма-заявки" на заключение договора					Ф-1	В 11.00 текущего дня	Сотрудник договорного отдела по телефону запрашивает у Клиента дополнительные технические требования.	
8	Формирование и передача "Письма-ответа" о готовности заключить договор.					Ф-4		Сотрудник договорного отдела оставляет себе копию "Письма-ответа" (Ф-4).	
9	Получение, ознакомление, регистрация, визирование и передача "Письма-ответа".						В течении 1 рабочего дня	Регистрация производится в собственном Журнале регистрации (Ф-3).	
10	Получение и передача "Письма-ответа" о готовности заключить договор.							Сотрудник договорного отдела лично отправляет клиенту "Письмо-ответ" (Ф-4) по почте.	
11	Получение "Письма-ответа" о готовности заключить договор.						По мере доставки	Существуют случаи потери "Писем - ответов" (Ф-4).	

По строкам Матрицы расположена последовательность операций исследуемого процесса. (Операция фиксируется в форме отглаженного существительного).



# Матрица

## четко отражает всех исполнителей операций исследуемого процесса

Процесс - Проведение работ с новыми клиентами									
№	Операция	Субъект					Временные показатели	Условия и особенности выполнения операции	
		Директор	Помощник директора	Коммерч. директор	Клиент	Канцелярия фирмы			Договорной отдел
1	Формирование и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора				Ф-1		По мере необходимости	Официальное "Письмо-заявка" (Ф-1) формируется в произвольной форме.	
2	Получение, регистрация и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора					Ф-1 Ф-2	В день получения	Нач. канцелярии регистрирует документ в автоматизированной системе "Ландоис" (Журнал регистрации Ф-2).	
3	Получение, проработка и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора						В конце каждого рабочего дня	Помощник директора на "Письме-заявке" (Ф-1) пишет указание сотрудникам по оформлению ответа клиенту.	
4	Получение, ознакомление, визирование и передача "Письма-заявки" на заключение договора						В течении 2-3 рабочих дней	Передача "Письма-заявки" в канцелярию производится через секретаря Директора.	
5	Получение, регистрация, формирование копий и передача оригинала официального "Письма-заявки" на заключение договора						09.00 - 10.00 следующего дня	Нач. канцелярии регистрирует движение документа в автоматизированной системе "Ландоис" (Журнал регистрации Ф-2).	
6	Получение, регистрация, наложение резолюции и передача в работу "Письма-заявки"						10.00 - 11.00 след. дня	Регистрация производится в собственном Журнале регистрации (Ф-3).	
7	Получение "Письма-заявки" на заключение договора						В 11.00 текущего дня	Сотрудник договорного отдела по телефону запрашивает у Клиента дополнительные технические требования.	
8	Формирование и передача "Письма-ответа" о готовности заключить договор.					Ф-4		Сотрудник договорного отдела оставляет себе копию "Письма-ответа" (Ф-4).	
9	Получение, ознакомление, регистрация, визирование и передача "Письма-ответа".			Ф-4 Ф-3			В течении 1 рабочего дня	Регистрация производится в собственном Журнале регистрации (Ф-3).	
10	Получение и передача "Письма-ответа" о готовности заключить договор.					Ф-4		Сотрудник договорного отдела лично отправляет клиенту "Письмо-ответ" (Ф-4) по почте.	
11	Получение "Письма-ответа" о готовности заключить договор.				Ф-4		По мере доставки	Существуют случаи потери "Писем - ответов" (Ф-4).	

В столбцах Матрицы расположены субъекты, исполняющие операции исследуемого процесса.  
(Могут присутствовать сторонние соисполнители \_ Банк, Таможня, Экспедитор и др.)

# Матрица ясно показывает движение информации и документов между исполнителями.

Процесс - Проведение работ с новыми клиентами											
№	Операция	Субъект		Директор	Помощник директора	Коммерч. директор	Клиент	Канцелярия фирмы	Договорной отдел	Временные показатели	Условия и особенности выполнения операции
		Директор	Помощник директора								
1	Формирование и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора						Ф-1			По мере необходимости	Официальное "Письмо -заявка" (Ф-1) формируется в произвольной форме.
2	Получение, регистрация и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора							Ф-1 Ф-2		В день получения	Нач. канцелярии регистрирует документ в автоматизированной системе "Ландоис" (Журнал регистрации Ф-2).
3	Получение, проработка и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора		Ф-1							В конце каждого рабочего дня	Помощник директора на "Письме-заявке" (Ф-1) пишет указание сотрудникам по оформлению ответа клиенту.
4	Получение, ознакомление, визирование и передача "Письма-заявки" на заключение договора	Ф-1								В течении 2-3 рабочих дней	Передача "Письма-заявки" в канцелярию производится через секретаря Директора.
5	Получение, регистрация, формирование копий и передача оригинала официального "Письма-заявки" на заключение договора						Ф-1 Ф-2			09.00 -10.00 следующего дня	Нач. канцелярии регистрирует движение документа в автоматизированной системе "Ландоис" (Журнал регистрации Ф-2).
6	Получение, регистрация и передача в работу "Письма-заявки" на заключение договора				Ф-1 Ф-3					10.00 -11.00 след. дня	Регистрация производится в собственном Журнале регистрации (Ф-3).
7	Получение "Письма-ответа" на заключение договора							Ф-1		В 11.00 текущего дня	Сотрудник договорного отдела по телефону запрашивает у Клиента дополнительные технические требования.
8	Формирование и подготовка к отправке "Письма-ответа" на заключение договора							Ф-4			Сотрудник договорного отдела оставляет себе копию "Письма-ответа" (Ф-4).
9	Получение, ознакомление и передача "Письма-ответа" на заключение договора					Ф-4 Ф-3				В течении 1 рабочего дня	Регистрация производится в собственном Журнале регистрации (Ф-3).
10	Получение и подготовка к отправке "Письма-ответа" на заключение договора							Ф-4			Сотрудник договорного отдела лично отправляет клиенту "Письмо-ответ" (Ф-4) по почте.
11	Получение "Письма-ответа" на заключение договора						Ф-4			По мере доставки	Существуют случаи потери "Писем - ответов" (Ф-4).

На поле Матрицы отображается движение информации и документов в рамках исследуемого процесса



# Матрица легко идентифицирует сущность выполняемых работ каждым исполнителем процесса

Процесс - Проведение работ с новыми клиентами										
№	Операция	Субъект	Директор	Помощник директора	Коммерч. директор	Клиент	Канцелярия фирмы	Договорной отдел	Временные показатели	Условия и особенности выполнения операции
1	1	Формирование и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора				Ф-1			По мере необходимости	Официальное "Письмо-заявка" (Ф-1) формируется в произвольной форме.
2	2	Получение, регистрация и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора					Ф-1 Ф-2		В день получения	Нач. канцелярии регистрирует документ в автоматизированной системе "Ландоис" (Журнал регистрации Ф-2).
3	3	Получение, проработка и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора		Ф-1					В конце каждого рабочего дня	Помощник директора на "Письме-заявке" (Ф-1) пишет указание сотрудникам по оформлению ответа клиенту.
4	4	Получение, ознакомление, визирование и передача "Письма-заявки" на заключение договора	Ф-1						В течении 2-3 рабочих дней	Передача "Письма-заявки" в канцелярию производится через секретаря Директора.
5	5	Получение, регистрация, формирование копий и передача оригинала официального "Письма-заявки" на заключение договора					Ф-1 Ф-2		09.00 - 10.00 следующего дня	Нач. канцелярии регистрирует движение документа в автоматизированной системе "Ландоис" (Журнал регистрации Ф-2).
6	6	Получение, регистрация, наложение резолюции и передача в работу "Письма-заявки"			Ф-1 Ф-3				10.00 - 11.00 след. дня	Регистрация производится в собственном Журнале регистрации (Ф-3).
7	7	Получение "Письма-заявки" на заключение договора						Ф-1	В 11.00 текущего дня	Сотрудник договорного отдела по телефону запрашивает у Клиента дополнительные технические требования.
8	8	Формирование и передача "Письма-ответа" в готовности заключить договор						Ф-4		Сотрудник договорного отдела оставляет себе копию "Письма-ответа" (Ф-4).
9	9	Получение, ознакомление, визирование и передача "Письма-ответа" на заключение договора			Ф-4 Ф-3				В течении 1 рабочего дня	Регистрация производится в собственном Журнале регистрации (Ф-3).
10	10	Получение и передача "Письма-ответа" в готовности заключить договор						Ф-4		Сотрудник договорного отдела лично отправляет клиенту "Письмо-ответ" (Ф-4) по почте.
11	11	Получение "Письма-ответа" на заключение договора				Ф-4			По мере доставки	Существуют случаи потери "Писем - ответов" (Ф-4).

Документ привязан к конкретной операции процесса и к субъекту, исполняющему эту операцию

# удобно производит выборку работ, выполняемых каждым исполнителем процесса

Процесс - Проведение работ с новыми клиентами									
№	Операция	Субъект		Коммерч. директор	Клиент	Канцелярия фирмы	Договорной отдел	Временные показатели	Условия и особенности выполнения операции
		Директор	Помощник директора						
1	Формирование и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора				Ф-1			По мере необходимости	Официальное "Письмо -заявка" (Ф-1) формируется в произвольной форме.
2	Получение, регистрация "Письма-заявки"					Ф-1 Ф-2		В день получения	Нач. канцелярии регистрирует документ в автоматизированной системе "Ландоис" (Журнал регистрации Ф-2).
3	Получение, проверка "Письма-заявки"		Ф-1					В конце каждого рабочего дня	Помощник директора на "Письме-заявке" (Ф-1) пишет указание сотрудникам по оформлению ответа клиенту.
4	Получение, ознакомление "Письма-заявки"	Ф-1						В течении 2-3 рабочих дней	Передача "Письма-заявки" в канцелярию производится через секретаря Директора.
5	Получение, регистрация, передача оригинала официального "Письма-заявки" на заключение договора					Ф-1 Ф-2		09.00 -10.00 следующего дня	Нач. канцелярии регистрирует движение документа в автоматизированной системе "Ландоис" (Журнал регистрации Ф-2).
6	Получение, регистрация, наложение резолюции и передача в работу "Письма-заявки"			Ф-1 Ф-3				10.00 -11.00 след. дня	Регистрация производится в собственном Журнале регистрации (Ф-3).
7	Получение "Письма-заявки" на заключение договора					Ф-1		В 11.00 текущего дня	Сотрудник договорного отдела по телефону запрашивает у Клиента дополнительные технические требования.
8	Формирование и передача "Письма-ответа" о готовности заключить договор.					Ф-4			Сотрудник договорного отдела оставляет себе копию "Письма-ответа" (Ф-4).
9	Получение, ознакомление, регистрация, формирование и передача "Письма-ответа".			Ф-4 Ф-3				В течении 1 рабочего дня	Регистрация производится в собственном Журнале регистрации (Ф-3).
10	Получение и передача "Письма-ответа" о готовности заключить договор.					Ф-4			Сотрудник договорного отдела лично отправляет клиенту "Письмо-ответ" (Ф-4) по почте.
11	Получение "Письма-ответа" о готовности заключить договор.				Ф-4			По мере доставки	Существуют случаи потери "Писем - ответов" (Ф-4).

Выборка операций, выполняемых исполнителем м исследуемого процесса

матрица



# Матрица ясно отражает временные показатели выполнения каждой операции процесса

Процесс - Проведение работ с новыми клиентами										
№	Операция	Субъект	Директор	Помощник директора	Коммерч. директор	Клиент	Канцелярия фирмы	Договорной отдел	Временные показатели	Условия и особенности выполнения операции
1	Формирование и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора					Ф-1			По мере необходимости	Официальное "Письмо-заявка" (Ф-1) формируется в произвольной форме.
2	Получение, регистрация и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора						Ф-1 Ф-2		В день получения	Нач. канцелярии регистрирует документ в автоматизированной системе "Ландоис" (Журнал регистрации Ф-2).
3	Получение, проработка и передача официального "Письма-ответа" на заключение договора			Ф-1					В конце каждого рабочего дня	Помощник директора на "Письме-заявке" (Ф-1) пишет указание сотрудникам по оформлению ответа клиенту.
4						Ф-1			В течение 2-3 рабочих дней	Передача "Письма-заявки" в канцелярию производится через секретаря Директора.
5						Ф-1			09.00 - 10.00 следующего дня	Нач. канцелярии регистрирует движение документа в автоматизированной системе "Ландоис" (Журнал регистрации Ф-2).
6									10.00 - 11.00 след. дня	Регистрация производится в собственном Журнале регистрации (Ф-3).
7									В 11.00 текущего дня	Сотрудник договорного отдела по телефону запрашивает у Клиента дополнительные технические требования.
8	Получение "Письма-ответа" о готовности заключить договор.							Ф-4		Сотрудник договорного отдела оставляет себе копию "Письма-ответа" (Ф-4).
9	Получение, ознакомление, регистрация, формирование и передача "Письма-ответа".				Ф-4 Ф-3				В течение 1 рабочего дня	Регистрация производится в собственном Журнале регистрации (Ф-3).
10	Получение и передача "Письма-ответа" о готовности заключить договор.							Ф-4		Сотрудник договорного отдела лично отправляет клиенту "Письмо-ответ" (Ф-4) по почте.
11	Получение "Письма-ответа" о готовности заключить договор.					Ф-4			По мере доставки	Существуют случаи потери "Писем - ответов" (Ф-4).

В данном поле указываются сведения о календарных сроках выполнения операции, либо ограничения по времени на продолжительность выполнения операции.

**Примеры:**

А) «5 число предпланового месяца»,

Б) «В течение 3 часов с момента получения «Графика отгрузки продукции»».

# Матрица однозначно фиксирует условия и особенности выполнения каждой операции процесса

Процесс - Проведение работ с новыми клиентами										
№	Операция	Субъект	Директор	Помощник директора	Коммерч. директор	Клиент	Канцелярия фирмы	Договорной отдел	Временные показатели	Условия и особенности выполнения операции
1	Формирование и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора					Ф-1			По мере необходимости	Официальное "Письмо-заявка" (Ф-1) формируется в произвольной форме.
2	Получение, регистрация и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора						Ф-1 Ф-2		В день получения	Нач. канцелярии регистрирует документ в автоматизированной системе "Ландоис" (Журнал регистрации Ф-2).
3	Получение, проработка и передача официального "Письма-заявки" на заключение договора			Ф-1					В конце каждого рабочего дня	Помощник директора на "Письме-заявке" (Ф-1) пишет указание сотрудникам по оформлению ответа клиенту.
4	Получение, ознакомление, визирование и передача "Письма-заявки" на заключение договора		Ф-1						В течении 2-3 рабочих дней	Передача "Письма-заявки" в канцелярию производится через секретаря Директора.
5	Получение, регистрация, формирование копий и передача оригинала официального "Письма-заявки"						Ф-1 Ф-2		09.00 - 10.00 следующего дня	Нач. канцелярии регистрирует движение документа в автоматизированной системе "Ландоис" (Журнал регистрации Ф-2).
6									10.00 - 11.00 след. дня	Регистрация производится в собственном Журнале регистрации (Ф-3).
7								Ф-1	В 11.00 текущего дня	Сотрудник договорного отдела по телефону запрашивает у Клиента дополнительные технические требования.
8								Ф-4		Сотрудник договорного отдела оставляет себе копию "Письма-ответа" (Ф-4).
9									В течении 1 рабочего дня	Регистрация производится в собственном Журнале регистрации (Ф-3).
10								Ф-4		Сотрудник договорного отдела лично отправляет клиенту "Письмо-ответ" (Ф-4) по почте.
11									По мере доставки	Существуют случаи потери "Писем - ответов" (Ф-4).
12	заключить договор.									

В данном поле указываются дополнительные требования к выполнению операции, условия ее выполнения и другие дополнительные сведения об исполнении операции.

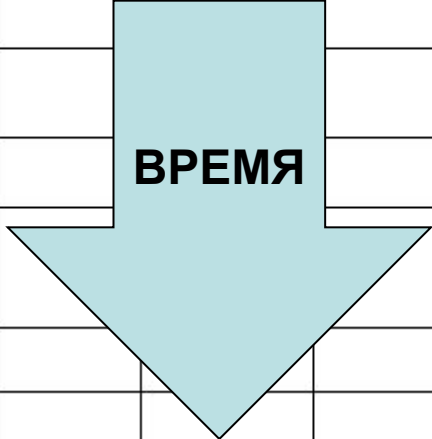
### Примеры:

А) «Документ формируется после получения «Прейскуранта» цен».

Б) «Информация в локальную базу данных заносится вручную».

## Обозначения связей между операциями

Оперограмма "Заключение договора с клиентом"										
Субъект		Ген. директор Компании	Секретарь Ген. директора Компании	Зам. Ген. директора Компании по сбыту продукции	Канцелярия	Клиент	Канцелярия Торгового дома	Группа договорного отдела Торгового дома	Расчетный отдел Торгового дома	
Операция		А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	
1	Формирование и передача заявки на заключение договора.									По мере необходимости
2	Получение, регистрация и передача документов.					Φ1				В день получения документов
3	Получение и передача документов.		Φ1							от 1 до 7 дней
4	Получение, проработка, наложение резолюции и передача документов.	Φ1								В день получения документов
5	Получение и передача документов.		Φ1							3 дня
6	Получение и передача документов.					Φ1				В день получения документов
7	Получение, проработка, наложение резолюции и передача документов.								Φ1	3 дня
8	Получение и передача документов.									В день получения документов



Связи между операциями отображаются стрелками (направленными векторами).

Процедура передачи информации между субъектами, осуществляемая с физическим движением документов, описывается поэтапно



## Обозначения связей между операциями

Оперограмма "Заключение договора с клиентом"											
Субъект		Ген. директор Компании	Секретарь Ген. директора Компании	Зам. Ген. директора Компании по сбыту продукции	Канцелярия	Клиент	Канцелярия Торгового дома	Группа договорного отдела Торгового дома	Расчетный отдел Торгового дома		
Операция											А
1	Формирование и передача заявки на заключение договора.					Ф1					По мере необходимости
2	Получение, регистрация и передача документов.					Ф1					В день получения документов
3	Получение и передача документов.		Ф1								от 1 до 7 дней
4	Получение, проработка, наложение резолюции и передача документов.	Ф1									В день получения документов
5	Получение и передача документов.		Ф1								В день получения документов
6	Получение и передача документов.					Ф1					3 дня
7	Получение, проведение совещания и передача документов.					Ф1	Ф1	Ф1			В день получения документов
8	Получение и передача документов					Ф1					

Процедура обмена информацией между субъектами, осуществляемая без физической передачи документов (проведение совместных совещаний, телефонных переговоров, и т.д.), обозначается двунаправленными стрелками

# Обозначения связей между разнесенными процессами разных процессов

Оперограмма "Заключение договора с клиентом"										
Субъект		Ген. директор Компании	Секретарь Ген. директора Компании	Зам. Ген. директора Компании по сбыту продукции	Канцелярия	Клиент	Канцелярия Торгового дома	Группа договорного отдела Торгового дома	Расчетный отдел Торгового дома	
Операция		А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	
1	Формирование и передача заявки на заключение договора.					Ф194, Ф195.				По мере необходимости
2	Получение, регистрация и передача документов.				Ф194, Ф195.					В день получения документов
3	Получение и передача документов.		Ф194, Ф195.							от 1 до 7 дней
4	Получение, проработка, наложение резолюции и передача документов.	Ф194, Ф195.								В день получения документов
5	Получение									3 дня
6	Получение				Ф194, Ф195.					В день получения документов
7	Получение резолюции									3 дня
8	Получение				Ф194, Ф195.					В день получения документов

Связи между разнесенными процессами, описываемыми разными Оперограммами, обозначаются следующим способом:

- В адресных полях указываются:
- название оперограммы и адрес исходящей ячейки;
  - название оперограммы и адрес входящей ячейки.

Проведение работ с новыми клиентами

Формирование документов на отпуск продукции клиенту

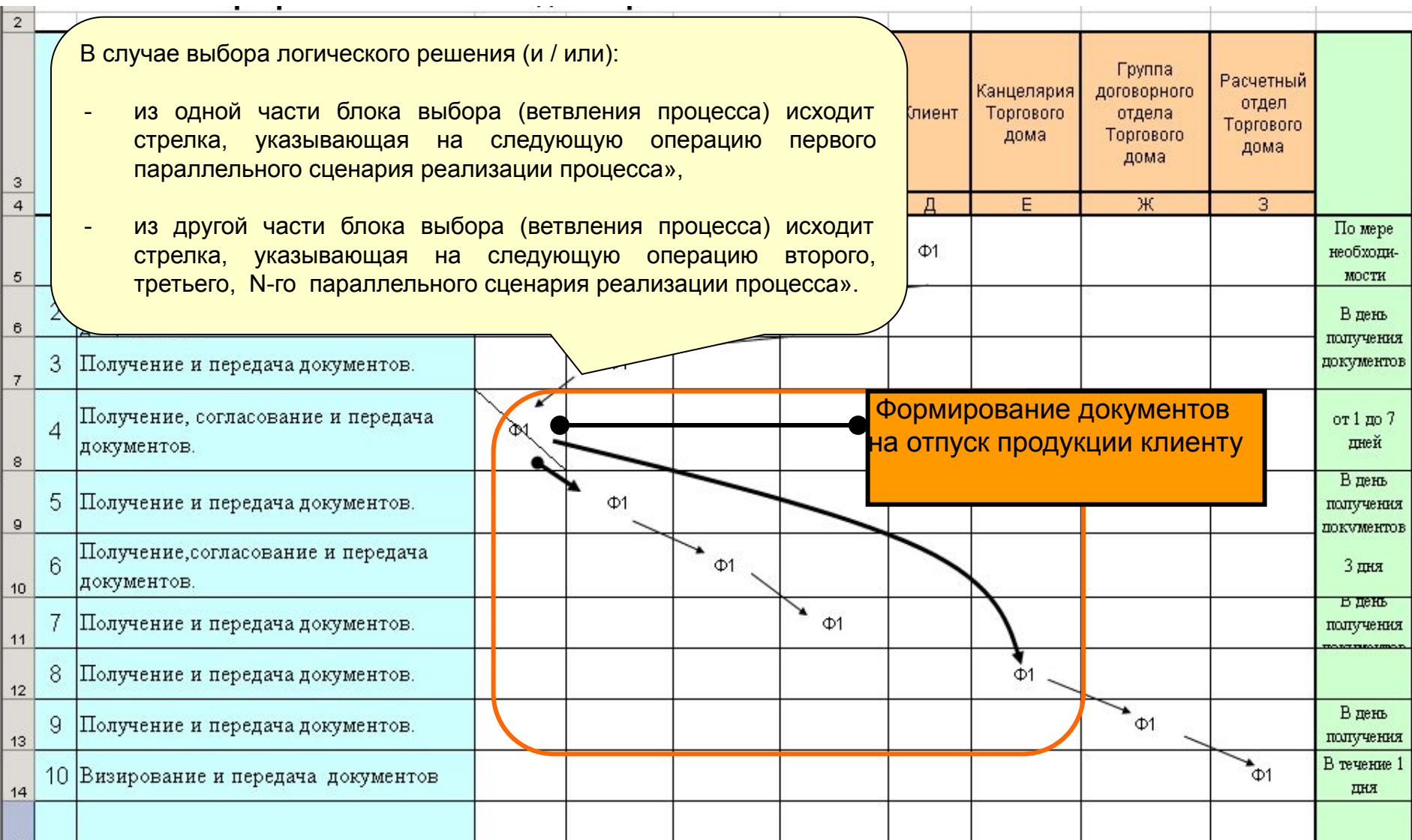




## Обозначение ветвления процесса (и / или).

В случае выбора логического решения (и / или):

- из одной части блока выбора (ветвления процесса) исходит стрелка, указывающая на следующую операцию первого параллельного сценария реализации процесса»,
- из другой части блока выбора (ветвления процесса) исходит стрелка, указывающая на следующую операцию второго, третьего, N-го параллельного сценария реализации процесса».



# Инжиниринг процесса «Согласования договора»

**Тишков Д.Л.**  
**Группа: МВА 019**

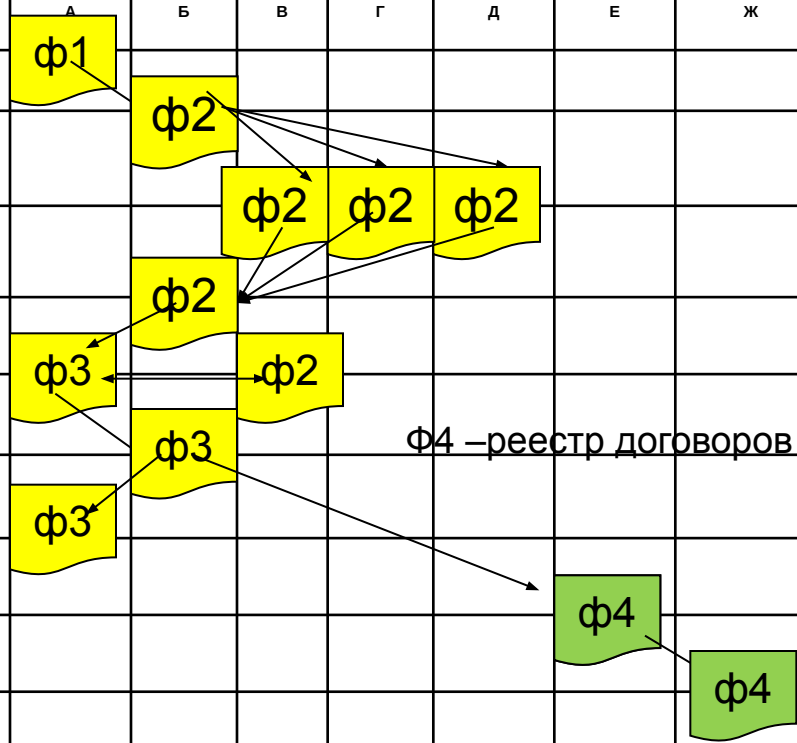
№	Операция	Субъект						Временные показатели	Условия и особенности выполнения операции	
		Клиент	Коммерческий директор	Юрист	Финансовый директор	Логист	Секретарь			Генеральный директор
		А	Б	В	Г	Д	Е	Ж		
		ф1	Ф1 – Договор клиента							
1	Разработка договора и направление на согласование	<p>До оптимизации было задействовано 6 человек, 13 операций и тратилось 10 дней.</p>								
2	Разработка согласовательного листа направление его на согласование									
3	Согласование договора или внесение в него изменений и направление его на согласование				ф2			В течение 1 дня с момента получения	Согласование договора и внесение изменений	
4	Согласование договора или внесение в него изменений и направление его на согласование			ф2				В течение 1 дня с момента получения	Согласование договора и внесение изменений	
5	Согласование договора или внесение в него изменений и направление его коммерческому директору		ф2					В течение 2 дня с момента получения	Согласование договора и внесение изменений	
6	Направление договора на согласование	<p>После оптимизации стало задействовано 4 человека, 7 операций и тратиться 4 дня.</p>							Коммерческий директор направляет клиенту договор с изменениями без согласовательного	
7	Рассмотрение договора и согласование изменений с юристом, подписание формы									
8	Направление договора на подпись директору								Направление договора секретарю для подписания его	
9	Регистрация договора и направление на подпись						ф3	В течение 1 дня с момента получения	Подготовка договора к подписанию	
10	Подписание						ф3	В течение 1 дня с момента получения	Подписание договора	
11	Направление подписанного договора Коммерческому директору		ф3					В течение 1 дня с момента получения	Направление договора обратно коммерческому директору	
12	Направление 1-го экземпляра клиенту	ф3						В течение 1 дня с момента получения	Передача договора обратно клиенту	



# Процесс после оптимизации

№	Субъект	Операция	Клиент	Коммерческий директор	Юрист	Финансовый директор	Логист	Секретарь	Генеральный директор	Временные показатели	Условия и особенности выполнения операции
			А	Б	В	Г	Д	Е	Ж		
			1	Разработка договора и направление его на согласование	ф1						
2	Разработка согласовательного листа и направление его на согласование		ф2							В течение 1 дня с момента получения	После получения договора Коммерческий директор прикрепляет к нему согласовательный лист и направляет по службам
3	Согласование договора или внесение в него изменений и направление его коммерческому директору			ф2						В течение 1 дня с момента получения	
4	Направление договора на согласование клиенту	ф3		ф2						В течение 1 дня с момента получения	Коммерческий директор направляет клиенту договор с внесенными изменениями без согласовательного письма
5	Рассмотрение договора и согласование изменений с юристом, подписание конечной формы		ф3		ф2					Не определено	При необходимости клиент консультируется с юристом по вопросу изменений в договоре
6	Подписание договора. Направление 1-го экземпляра клиенту и 1 секретарю	ф3		ф3						В течение 1 дня	Подписание договора
7	Получение договоров								ф4		Получение договора
8	Составление реестра договоров								ф4		В реестр договоров вносятся все значимые условия договора
9	Ознакомление с реестром										Ознакомление с условиями договоров

ф4 –реестр договоров



**Процесс проведения планово предупредительных ремонтов  
Технологического оборудования**

# Планово предупредительный ремонт. Существующее состояние

- Вся информация ведется в бумажных носителях. В результате, обработка информации неудобна и зачастую не производится.
- Опыт предыдущих ремонтов и поломок не используется.
- Низкая организация труда ремонтных подразделений.

№	Операция	Субъект	Директор производства	Производительного участка	ремонтного участка	Ремонтный персонал	Временные показатели	Условия и особенности выполнения операции
		ООО РИК	А	Б	В	Г		
<b>Годовой график планово предупредительных ремонтов</b>								
1	Разработка месячного графика ППР		ф1				В течении месяца	Составление графика, не зная межремонтный период работы механизмов
2	Согласование месячного графика		ф2				В течении 2 дней	Согласование графика, исходя из производственных планов
3	Сдача оборудования в ремонт			ф3			За 1 час до ремонта	Перечисление всех выявленных проблем, занесение в бумажный вариант дефектной ведомости.
4	Выполнение ремонтных работ				ф4	ф4	В соответствии с объемом	Работы выполняются по мере наличия персонала, времени и деталей. Порядок выполнения работ определяется самими рабочими. Качество проводимых работ определяется наличием времени. Подготовка необходимых для ремонта деталей проводится во время ремонта.
5	Заполнение агрегатного журнала и журнала расхода материалов				ф5		В течении суток	Журнал расхода материалов ведется по мере наличия денег на списание материала.
6	Приемка выполненных работ				ф6		До 1 недели	Составление актов
7	Составление акта выполненных работ				ф7		До 1	



- Электронная система позволяет легко обрабатывать статистику.
- Опыт предыдущих ремонтов и поломок используется при планировании будущих ремонтов.
- Введена персональная ответственность рабочих ремонтных подразделений.
- Возможность точно определить требуемое для ремонта время.
- Возможность учитывать расход материалов без списания в бухгалтерских документах.
- Данные доступны как ремонтному, так и эксплуатационному персоналу

### Годовой график планово-предупредительных ремонтов

		ф1					
1	Разработка месячного графика ППР		ф2			В течении месяца	Составление графика с учетом среднего времени межремонтного периода и средней продолжительности ремонта.
2	Согласование месячного графика			ф3		В течении двух дней	Согласование графика, исходя из производственных планов
3	Составление дефектной ведомости				ф4	20 минут	Составление электронной дефектной ведомости. Распечатывание бумажного варианта.
4	Составление сетевого графика запланированных работ					Автоматически	Указание в электронной системе 1) списка работ для которых есть детали, персонал и время; 2) поименного списка рабочих, участвующих в ремонте. Формирование сетевого графика с определением начала и окончания работ, определение конкретного задания каждому рабочему.
5	Выполнение ремонтных работ				ф6	В соотв. с сет. граф.	Выполнение работ согласно сетевому графику с отчетом о фактически выполненных работах и времени проведения ремонтных операций.
6	Заполнение агрегатного журнала и журнала расхода материалов				ф7	30 минут	Электронный журнал позволяет вести учет расхода материалов без привязки к списанию.
7	Приемка выполненных работ			ф8		В течении 1 часа	Составление актов производится имея на руках сетевой график работ.
8	Составление акта выполненных работ до производственному персоналу					В течении 1 часа	Приемка выполненных работ производится имея

# Райский уголок

Стартап для родственников



# Основные работы

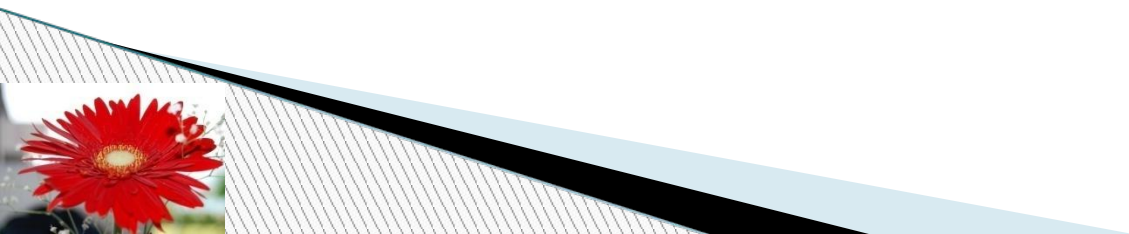
## ▣ ЛАНДШАФТНОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

- ГЕОДЕЗИЧЕСКОЕ ОБСЛЕДОВАНИЕ
- ПОЧВЕННЫЙ АНАЛИЗ
- ГИДРОЛОГИЧЕСКОЕ ОБСЛЕДОВАНИЕ
- ФИТОПАЛОГИЧЕСКОЕ ОБСЛЕДОВАНИЕ
- ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ СУЩЕСТВУЮЩИХ НАСЛАЖДЕНИЙ
- ПРОЕКТИРОВАНИЕ

## ▣ БЛАГОУСТРОЙСТВО И ОЗЕЛЕНЕНИЕ УЧАСТКА

- ДОРОЖКИ
- УСТРОЙСТВО ЦВЕТНИКОВ, АЛЬПИЙСКИХ ГОРОК
- ПОСАДКА ДЕРЕВЬЕВ
- СОЗДАНИЕ ИСКУССТВЕННЫХ ВОДОЕМОВ
- ЛЕСТНИЦЫ, ПОДПОРКИ, БЕСЕДКИ
- ОСВЕЩЕНИЕ
- ПОЛИВНЫЕ СИСТЕМЫ

## ▣ СОПРОВОЖДЕНИЕ САДОВ И НАСАЖДЕНИЙ





# Участники бизнес-процесса

- ▣ ДИРЕКТОР
- ▣ МЕНЕДЖЕР ПРОЕКТА
- ▣ ДИЗАЙНЕР
- ▣ ОФИС-МЕНЕДЖЕР
- ▣ МЕНЕДЖЕР ПО ЗАКУПУ И ДОСТАВКЕ
- ▣ АРХИТЕКТОР
- ▣ ЭЛЕКТРИК
- ▣ БРИГАДА ПО ОЗЕЛЕНЕНИЮ
- ▣ КЛИЕНТ ★
- ▣ ПОДРЯДЧИК ПО ГЕОДЕЗИЧЕСКИМ РАБОТАМ
- ▣ ЛАБОРАТОРИЯ ПО АНАЛИЗУ ПОЧВЫ
- ▣ ЛАБОРАТОРИЯ ПО ГИДРОЛОГИЧЕСКОМУ АНАЛИЗУ
- ▣ ЛАБОРАТОРИЯ ПО ФИТОЛОГИЧЕСКОМУ АНАЛИЗУ



Наименование процесса		Автор															
№	Операция	Субъект	ДИРЕКТОР	МЕНЕДЖЕР ПРОЕКТА	ДИЗАЙНЕР	КЛИЕНТ	АРХИТЕКТОР	ПОДРЯДЧИК ПО ГЕОДЕЗИЧЕСКИМ РАБОТАМ	ЛАБОРАТОРИЯ ПО АНАЛИЗУ ПОЧВЫ	ЛАБОРАТОРИЯ ПО ГИДРОЛОГИЧЕСКОМУ АНАЛИЗУ	ЛАБОРАТОРИЯ ПО ФИТОЛОГИЧЕСКОМУ АНАЛИЗУ	БРИГАДА ПО ОЗЕЛЕНЕНИЮ	ЭЛЕКТРИК	ОФИС-МЕНЕДЖЕР	МЕНЕДЖЕР ПО ЗАКУПКИ И ДОСТАВКЕ	Временные показатели	Условия и особенности выполнения операции
			А	Б	В	Г	Д	Е	Ж	З	И	К	Л	М	Н		
1	Получение, регистрация и формирование заявки на выезд дизайнера на участок														Ф-1	По мере получения, в течение	Формируется "Заявка" (Ф-1) в принятой форме, с фиксацией основных реквизитов клиента
2	Визирование заявки у директора с назначением менеджера проекта и дизайнера на выезд	Ф-1														В день получения	Директор визирует заявку и выделяет менеджера проекта и дизайнера на проект
3	Получение менеджером проекта заявки и согласование с клиентом времени встречи		Ф-1													В течение 1 рабочего дня	Согласование с клиентом времени встречи и фиксация в заявке Ф-1
4	Выезд к клиенту		Ф-2, Ф-3													В течение 1 рабочей недели	Выезд к клиенту по согласованному времени, формирование "Очета по выезду" Ф-2, фотоальбома участка Ф-3
5	Формирование коммерческого предложения		Ф-4													В течение 2 рабочих дней	Формирование коммерческого предложения на проект, с подробным описанием работ, рекомендациями по необходимым
6	Согласование с директором коммерческого предложения и сметы работ		Ф-4													В день получения	Согласованное коммерческое предложение предоставляется клиенту
7	Обсуждение с клиентом коммерческого предложения и получение предоплаты		Ф-4, Ф-5		Ф-4, Ф-5											В течение 2 рабочих дней	Приходный кассовый ордер Ф-5
8	Геодизмическое обследование		Ф-6					Ф-6								5 рабочих дней	Ф-6 геодезическое заключение, работа с подрядной организацией
9	Почвенный анализ		Ф-7						Ф-7							5 рабочих дней	Ф-7 заключение по состоянию почвы, заказ в лабораторию СГУ
10	Гидрологическое обследование		Ф-8							Ф-8						5 рабочих дней	Ф-8 гидрологическое заключение, заказ в лабораторию СГУ
11	Фитопалогическое обследование		Ф-9								Ф-9					5 рабочих дней	Ф-9 фитопалогическое обследование, заказ в лабораторию СГУ
12	Ландшафтный дизайн		Ф-10, Ф-11	Ф-10, Ф-11	Ф-10, Ф-11	Ф-10, Ф-11	Ф-10, Ф-11									10 рабочих дней	Ф-10 проект ландшафтного дизайна участка клиента, Ф-11 смета работ и материалов по работам
13	Сдача проекта клиенту		Ф-10, Ф-11	Ф-10, Ф-11	Ф-10, Ф-11	Ф-10, Ф-11										1 рабочий день	Презентация проекта клиенту, обоснование сметы работ
14	Получение постоплаты		Ф-5			Ф-5										1 рабочий день	Получение постоплаты за разработку проекта, Ф-5 приходный кассовый ордер
																19 рабочих дней	



**Рассмотрение методологии  
ГРАФИЧЕСКИХ КАРТ**

- **Графическая карта** отличается максимальной простотой использования и доступными технологиями создания моделей процессов.
- **Графическая карта** позволяет быстро провести укрупненное моделирование процессов и выявить основную проблематику их реализации.
- **Графическая карта** позволяет наглядно изобразить разветвленные процессы с параллельным выполнением операций.



# Способ представления модели процесса в виде Графической карты

(см. стр.24. Методики)

**1.**  
 Определение наличия требующейся продукции.  
 Проверка величины дебиторской задолженности клиента на предмет неперевышения разрешенного "Лимита задолженности"  
 Отдел продаж (менеджер)  
 (ежедневно)

**2.**  
 Формирование "Счета на оплату продукции" и "Схемы проезда на склад".  
 Резервирование продукции на складе  
 Отдел продаж (менеджер)  
 (ежедневно)

**4.**  
 Формирование партии отгружаемой продукции и транспортировка её в "резервную" зону.  
 Отдел учета (Кладовщик)  
 (в течение ночной смены перед днем отгрузки)

**В каждой операции процесса, изображенного на Графической карте отражается 4 основных параметра:**

1. сущность выполняемых операций (что делается);
2. исполнителей операции (кто делает);
3. «рождение» информации исполнителями операций;
4. временные показатели выполнения операций (когда выполняется операция);

**Заявка Покупателя**

**3.**  
 Получение "Счета на оплату продукции" и "Схемы проезда на склад".  
 Формирование "Доверенности на получение продукции"  
 Подача а/м под погрузку.  
 Покупатель

**5.**  
 Получение от покупателя "Доверенности на получение продукции"  
 Отдел учета (Оператор)  
 (в момент прибытия а/м на склад)

**6.**  
 Формирование "Наряда на отгрузку"  
 Отдел учета (Оператор)  
 (в момент прибытия а/м на склад)

**7.**  
 Определение местонахождения партии продукции подготовленной к отгрузке.  
 Отдел учета (Оператор)  
 (в момент прибытия а/м на склад)

**8.**  
 Организация работ по погрузке продукции в а/м.  
 Отдел учета (Оператор)  
 (в момент прибытия а/м на склад)

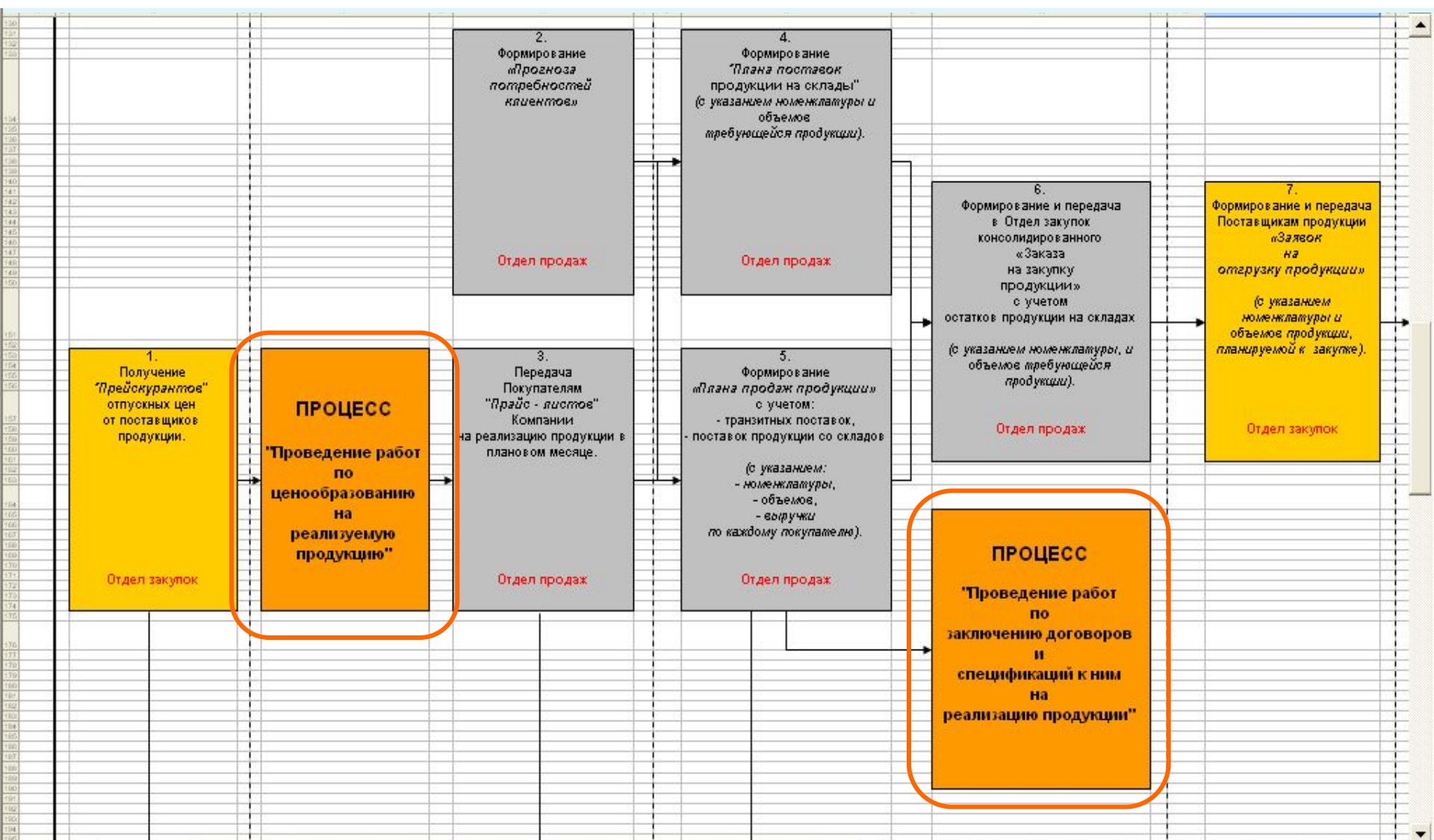
**9.**  
 Формирование "Товарно-транспортной накладной" и "Товарной накладной"  
 Отдел учета (Оператор)  
 (в момент прибытия а/м на склад)

**На поле Графической карты отражается:**

1. движение информации между исполнителями операций;
2. связи между операциями.

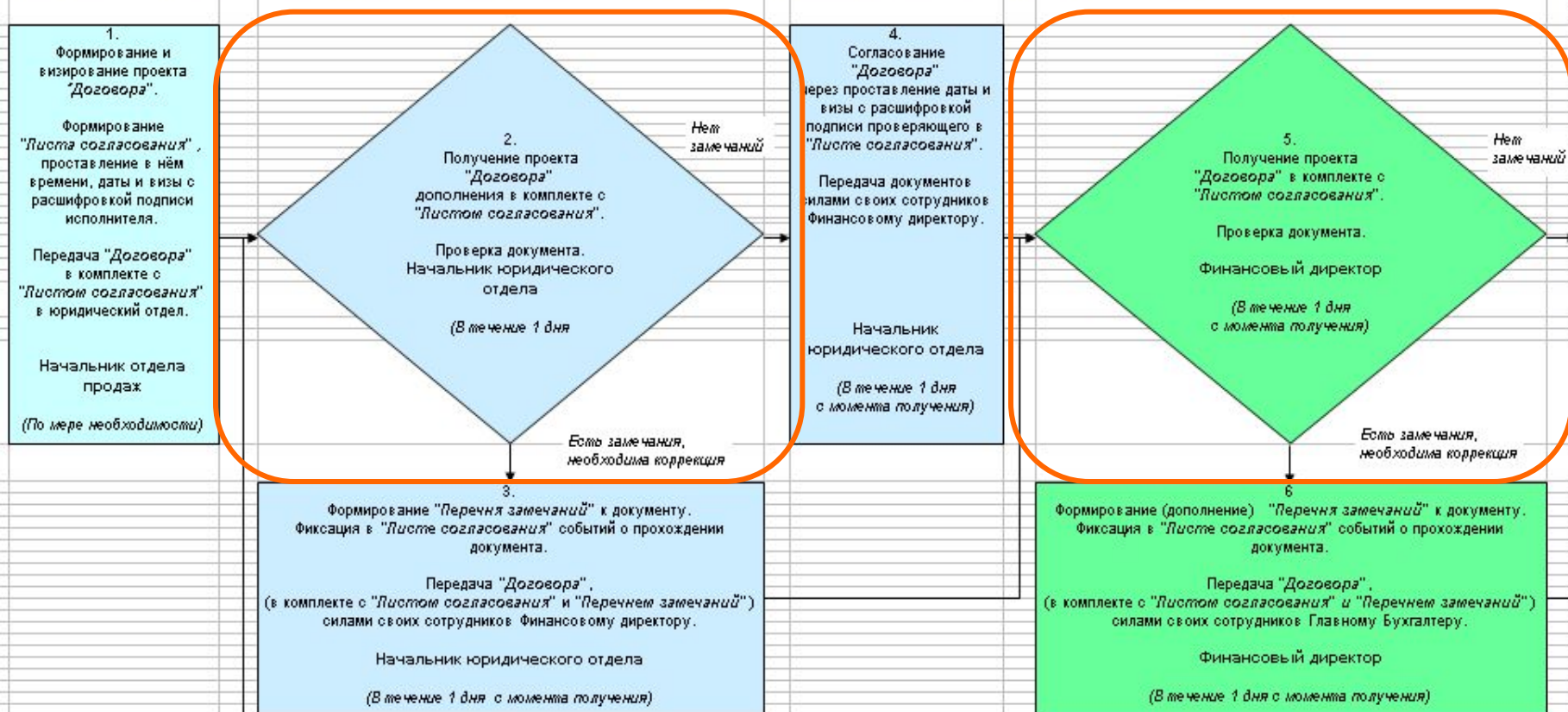
# Обозначения связей между разнесенными процессами разных Графических карт

(см. стр.25. Методики)



# Обозначение блока принятия логического решения (да / нет), (и / или) на Графической карте (см. стр.26. Методики)

## Регламент выполнения работ "Заключение нетипового договора на реализацию продукции".



Если в результате исполнения операции возможны различные или параллельные пути развития процесса, то операция, являющаяся блоком выбора (ветвления процесса), изображается в виде ромба, пятиугольника или многоугольника в зависимости от количества возможных путей развития процесса.

**Примеры  
моделирования и исследования локальных процессов  
с помощью Графических карт**



**«Снабжение производства материалами и  
комплектующими»  
машиностроительного завода**

# «Снабжение производства материалами и комплектующими» машиностроительного завода

