

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

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

г. Москва  
 ОАО «Домлице Генер...  
 другой стор...  
 1.1. По...  
 2.1. По...  
 2.2. По...  
 2.3. За...  
 2.4. Пр...  
 2.5. Из...  
 2.6. По...  
 2.7. Пр...  
 - грузо...  
 - Поку...  
 2.8. Да...  
 2.9. До...  
 За...

Письмо № Е-С/1445-03

**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	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" 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" в готовности заключить договор						Ф-4		Сотрудник договорного отдела оставляет себе копию "Письма-ответа" (Ф-4).
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	Получение и передача "Письма-ответа" в готовности заключить договор						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).

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 "Ландюкс" (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 "Ландюкс" (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		В течении 1 рабочего дня	Сотрудник договорного отдела оставляет себе копию "Письма-ответа" (Ф-4).
9	Получение, ознакомление, регистрация, формирование и передача "Письма-ответа".			Ф-4 Ф-3					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 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									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	Формирование "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
		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"						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

ВРЕМЯ

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										
1	Формирование и передача заявки на заключение договора.					Φ1				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							В день получения документов
6	Получение и передача документов.				Φ1					3 дня
7	Получение, проведение совещания и передача документов.				Φ1	Φ1	Φ1			В день получения документов
8	Получение и передача документов.				Φ1					

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:

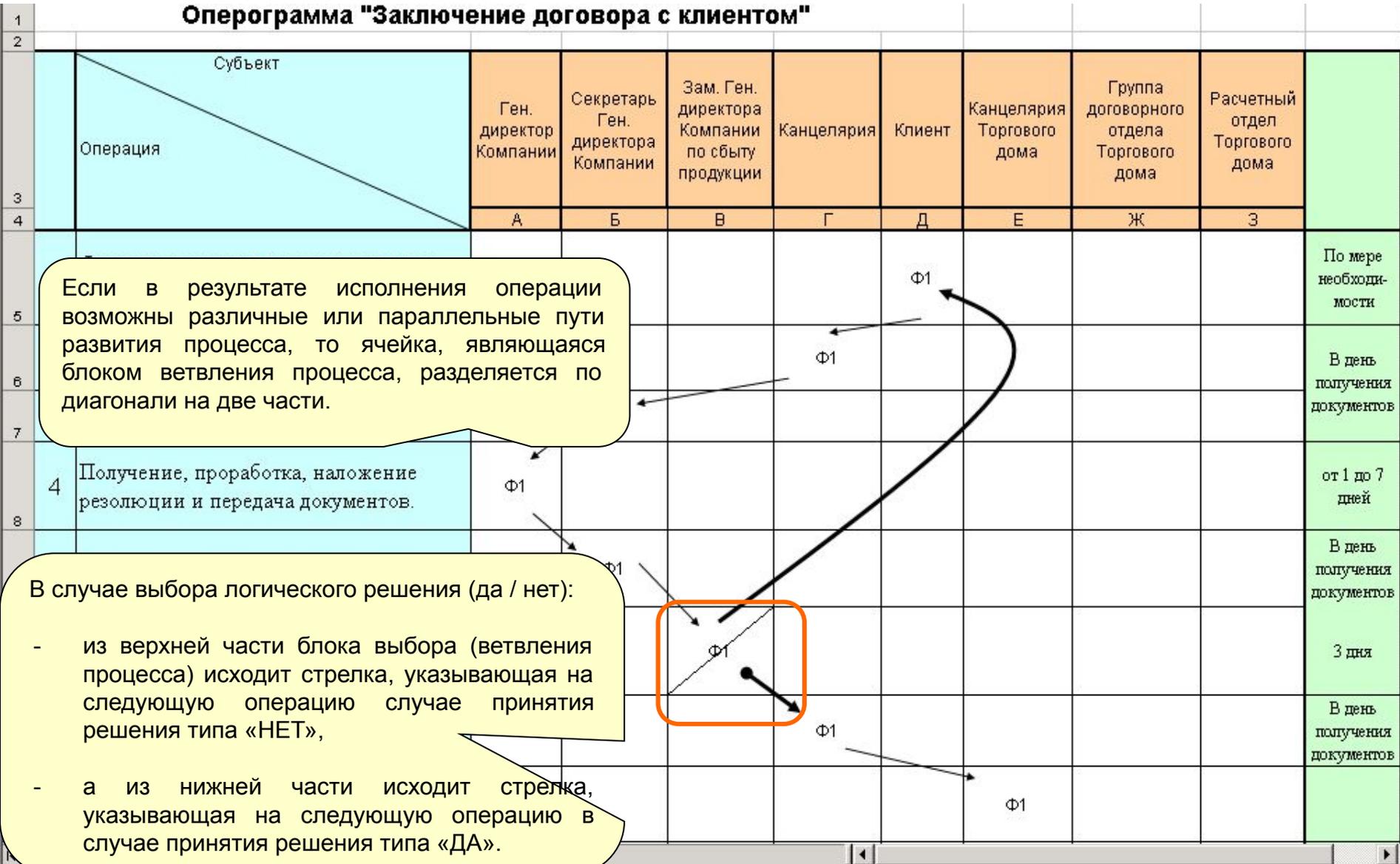
- В адресных полях указываются:
- название оперограммы и адрес исходящей ячейки;
  - название оперограммы и адрес входящей ячейки.

Проведение работ с новыми клиентами

Формирование документов на отпуск продукции клиенту

# Обозначение блока принятия логического решения (да / нет).

Оперограмма "Заключение договора с клиентом"



## 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	Клиент	Коммерческий директор	Юрист	Финансовый директор	Логист	Секретарь	Генеральный директор	Временные показатели	Условия и особенности выполнения операции							
											А	Б	В	Г	Д	Е	Ж
											ф1	ф2	ф2	ф2	ф2	ф2	ф2
1	Разработка договора и направление его на согласование	ф1							По мере потребности								
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	ф2	ф2			В течение 1 дня с момента получения								
4	Направление договора на согласование клиенту	ф3	ф2	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	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	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

№	Субъект	ООО РИК	Директор производства	Производственный участок	ремонтного участка	Мастер	Ремонтный персонал	Временные показатели	Условия и особенности выполнения операции
<b>Годовой график планово предупредительных ремонтов</b>									
1	Разработка месячного графика ППР	ф1	ф2					В течении месяца	Составление графика, не зная межремонтный период работы механизмов
2	Согласование месячного графика			ф3				В течении 2 дней	Согласование графика, исходя из производственных планов
3	Сдача оборудования в ремонт				ф4	ф4		За 1 час до ремонта	Перечисление всех выявленных проблем, занесение в бумажный вариант дефектной ведомости.
4	Выполнение ремонтных работ							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	ф6		В течении суток	Журнал расхода материалов ведется по мере наличия денег на списание материала.
6	Приемка выполненных работ			ф7				До 1 недели	Составление актов
7	Составление акта выполненных							До 1	

- 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.

- 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 не превышения 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)

**На поле Графической карты отражается:**

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

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

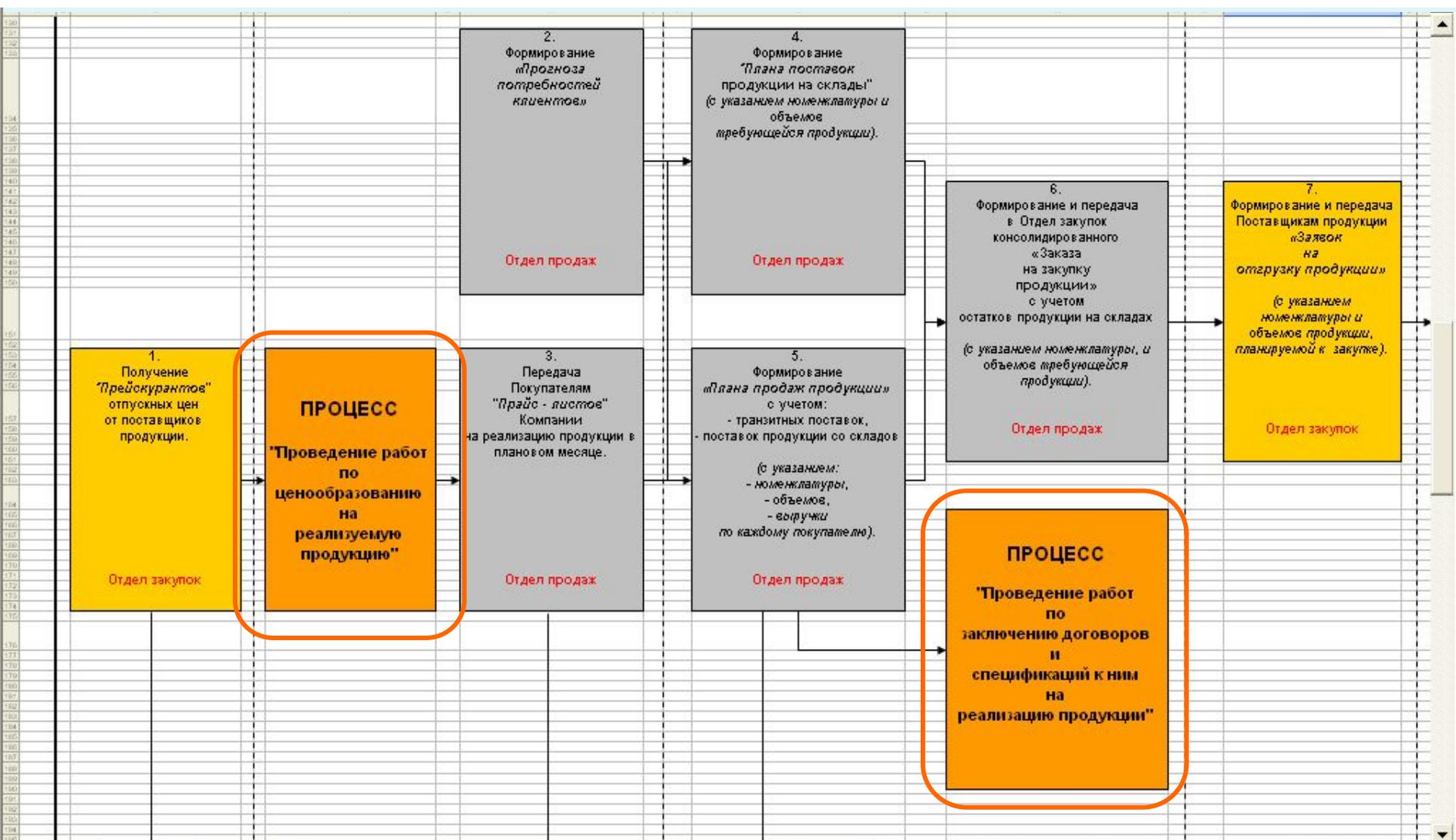
**7.**  
 Определение местонахождения партии продукции подготовленной к отгрузке.  
 Отдел учета (Оператор)  
 (в момент прибытия а/м на склад)

**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" и "Та-фактуры"  
 Отдел учета (Оператор склада)  
 (в момент прибытия а/м на склад)

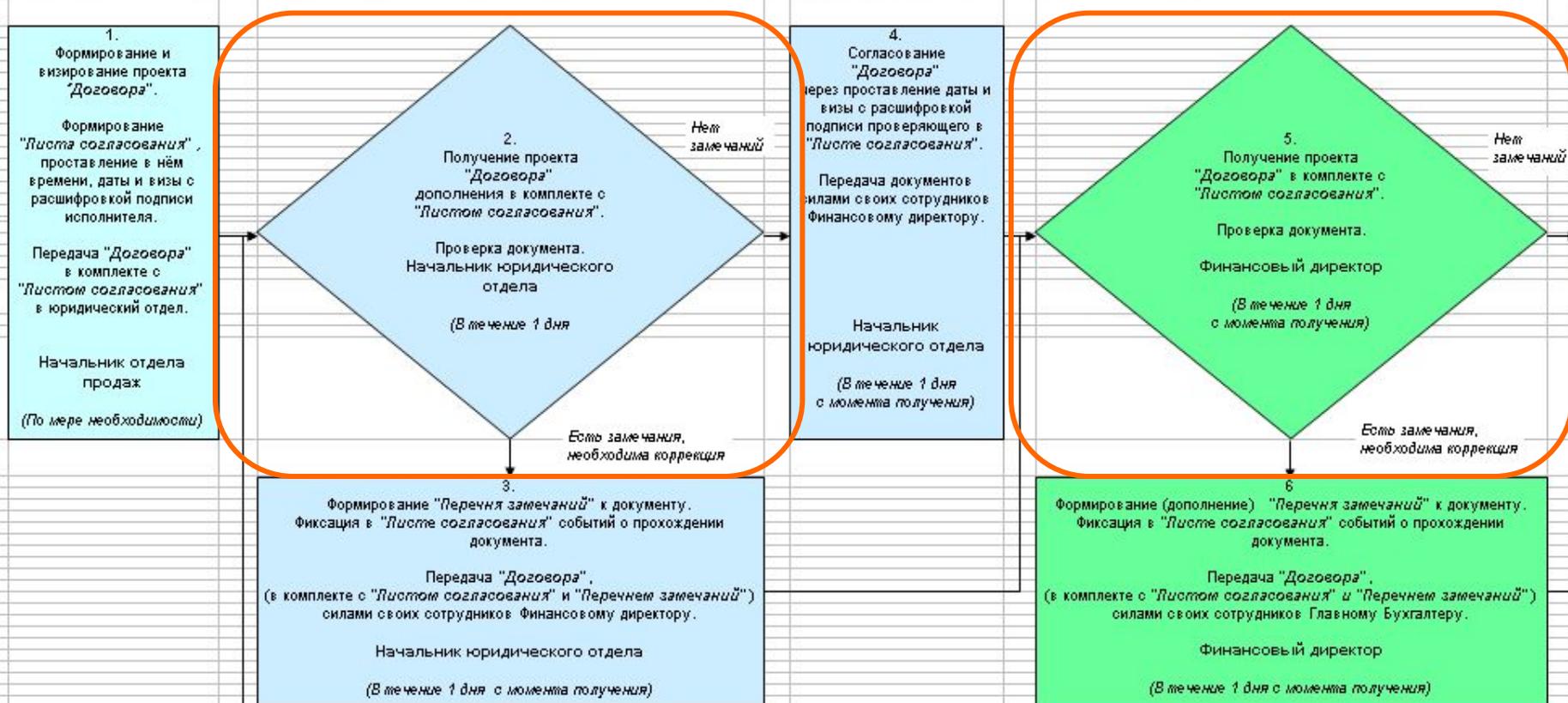
# Обозначения связей между разнесенными процессами разных Графических карт

(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

