Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ

Кафедра автоматизации обработки информации (АОИ)

М. П. Силич

МОДЕЛИРОВАНИЕ И АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Методические указания по выполнению лабораторных работ

2017

Корректор: А. Н. Миронова

Силич М. П.

Моделирование и анализ бизнес-процессов : методические указания по выполнению лабораторных работ / М. П. Силич. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2017. – 78 с.

© Силич М. П., 2017
© Оформление.
ФДО, ТУСУР, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 4
1 Лабораторная работа № 1 «Моделирование бизнес-процесса с использованием инструментального средства ARIS Express» 5
1.1 Знакомство с ARIS Express 5
1.2 Установка программы ARIS Express 6
1.3 Начало работы с ARIS Express 11
1.4 Построение событийной цепочки процесса 14
1.5 Моделирование присоединенных элементов действия 19
1.6 Моделирование процесса с помощью Smart Design 22
1.7 Присоединение дочерних диаграмм 24
1.8 Разработка модели процесса по индивидуальному заданию 27
2 Лабораторная работа № 2 «Моделирование организационной структуры с использованием инструментального средства ARIS Express» 28
2.1 Сбор информации для построения оргструктуры 28
2.2 Построение организационной диаграммы 30
2.2 Моделирование оргструктуры с помощью Smart Design 35
2.3 Описание свойств объектов 37
2.4 Создание диаграммы управления процессом 39
2.5 Доработка организационной схемы 41
Литература 42
Приложение А Варианты индивидуальных заданий 43

ВВЕДЕНИЕ

Данные методические указания предназначены для выполнения лабораторных работ по дисциплине «Моделирование и анализ бизнес-процессов». Лабораторные работы выполняются с помощью инструментального средства ARIS Express – бесплатной версии пакета ARIS, являющегося мощной средой для моделирования деятельности предприятия и разработки автоматизированных информационных систем.

Цель работ: получить практические навыки самостоятельного моделирования бизнес-процессов с использованием программного продукта ARIS Express.

Лабораторные работы выполняются в соответствии с порядком, описанным в методических указаниях. Объектом для моделирования выступает бизнес-процесс, обозначенный в качестве варианта индивидуального задания. Перечень бизнес-процессов представлен в приложении А.

Выбор варианта лабораторной работы (бизнес-процесса) осуществляется по общим правилам с использованием следующей формулы:

$$\boldsymbol{V = (N \times K) \text{ div } 100,}$$

где V – искомый номер варианта,

N – общее количество вариантов,

div – целочисленное деление,

при $V = 0$ выбирается максимальный вариант,

K – код варианта.

Результатом выполнения лабораторной работы № 1 является модель бизнес-процесса, лабораторной работы № 2 – модель организационной структуры; данные модели, сохраненные в файлах с расширением adf (ARIS data file), высылаются на проверку преподавателю.

1 ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 1 «МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНСТРУМЕНТАЛЬНОГО СРЕДСТВА ARIS EXPRESS»

1.1 Знакомство с ARIS Express

Методология «Архитектура интегрированных информационных систем» (Architecture of Integrated information System – ARIS) разработана в 1990-х гг. профессором А.-В. Шеером. Большую популярность этот аппарат моделирования приобрел благодаря широкому распространению программного продукта ARIS (IDS Scheer AG), реализующего данную концепцию.

Интегрированная инструментальная среда ARIS представляет собой комплекс средств анализа и моделирования деятельности предприятия, а также разработки автоматизированных информационных систем. Данный продукт занимает лидирующее положение на рынке средств моделирования и анализа деловых процессов. ARIS – сложная система, состоящая из комплекса взаимосвязанных и взаимодополняющих модулей, выполняющих различные функции. Вот лишь некоторые из них:

– построение моделей (150 типов диаграмм);

– создание отчетов об элементах ARIS;

– семантическая проверка моделей;

– анализ моделей и их анимация;

– имитационное моделирование процессов;

– создание вариантов моделей, выполнение операций сравнения вариантов;

– функционально-стоимостный анализ процессов;

– разработки системы сбалансированных показателей;

– проектирование распределенных приложений и ИТ-инфраструктуры.

ARIS Express – это бесплатная версия программы ARIS. Это инструмент для моделирования бизнес-процессов, достаточно простой в установке и использовании, так что его могут применять и начинающие пользователи. **ARIS Express**, в отличие от полноценной среды **ARIS,** не имеет многопользовательской поддержки, не использует базу данных, не содержит инструментов для формирования отчётов и средств анализа модели, не поддерживает связи между создаваемыми объектами, не имеет средств контроля целостности и непротиворечивости модели. Тем не менее, данный инструмент полезен для первоначального знакомства с методологией ARIS и получения навыков в построении базовых диаграмм нотации ARIS. Он удобен в использовании благодаря заготовленным фрагментам диаграмм и редактору интеллектуального конструирования SmartDesign. Созданные в ARIS Express модели можно переносить в базы данных продуктов ARIS, которые поддерживают импорт файлов формата .adf (ARIS data file).

Основные функциональные возможности ARIS Express:

– построение диаграмм (9 типов диаграмм);
– печать моделей;
– экспорт моделей в формате PDF&EMF;
– определение собственных фрагментов;
– моделирование с подсказками (hotspots);
– интеллектуальное конструирование SmartDesign;
– базовый функционал поиска.

1.2 Установка программы ARIS Express

Чтобы загрузить ARIS Express, перейдите по ссылке: http://www.ariscommunity.com/aris-express/download. Сначала необходимо пройти процедуру регистрации. В открывшемся окне (рис. 1.1) выберите **Register** в правом верхнем углу. Пройдите процедуру регистрации (рис. 1.2).

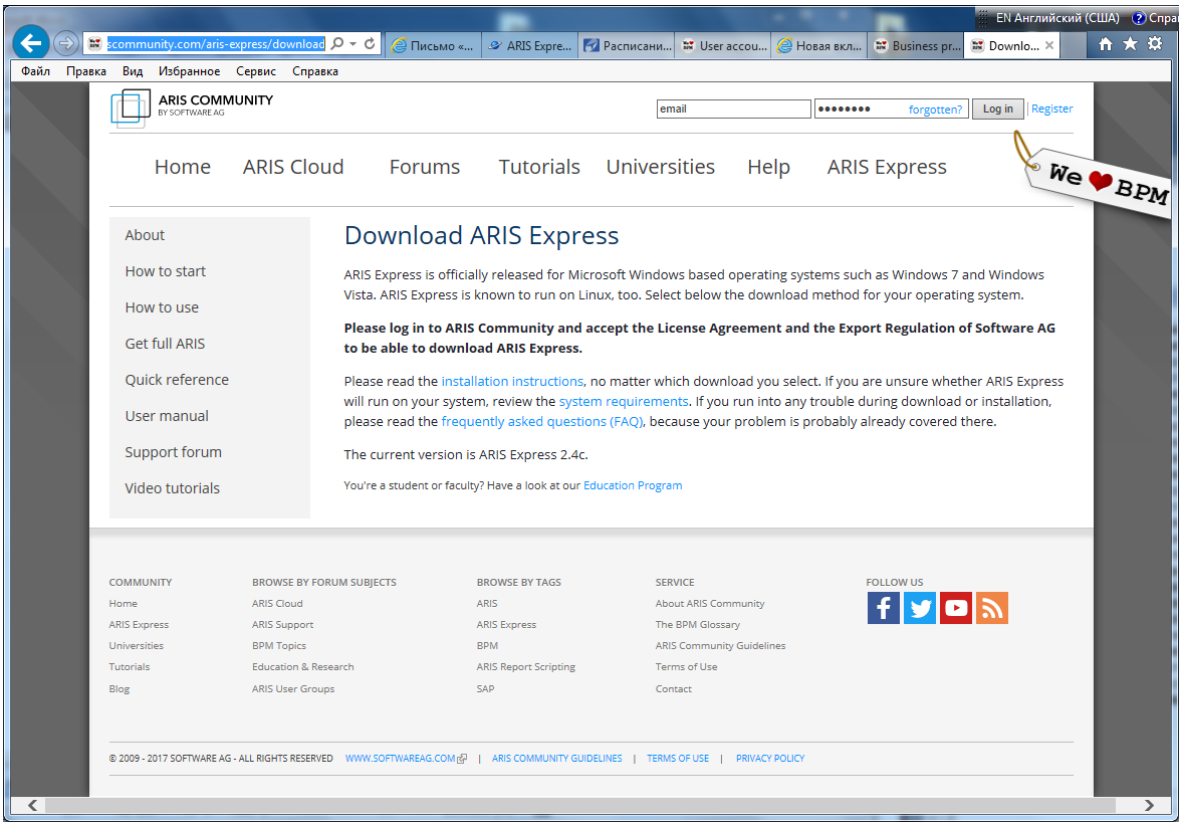

Рис. 1.1 – Страница загрузки

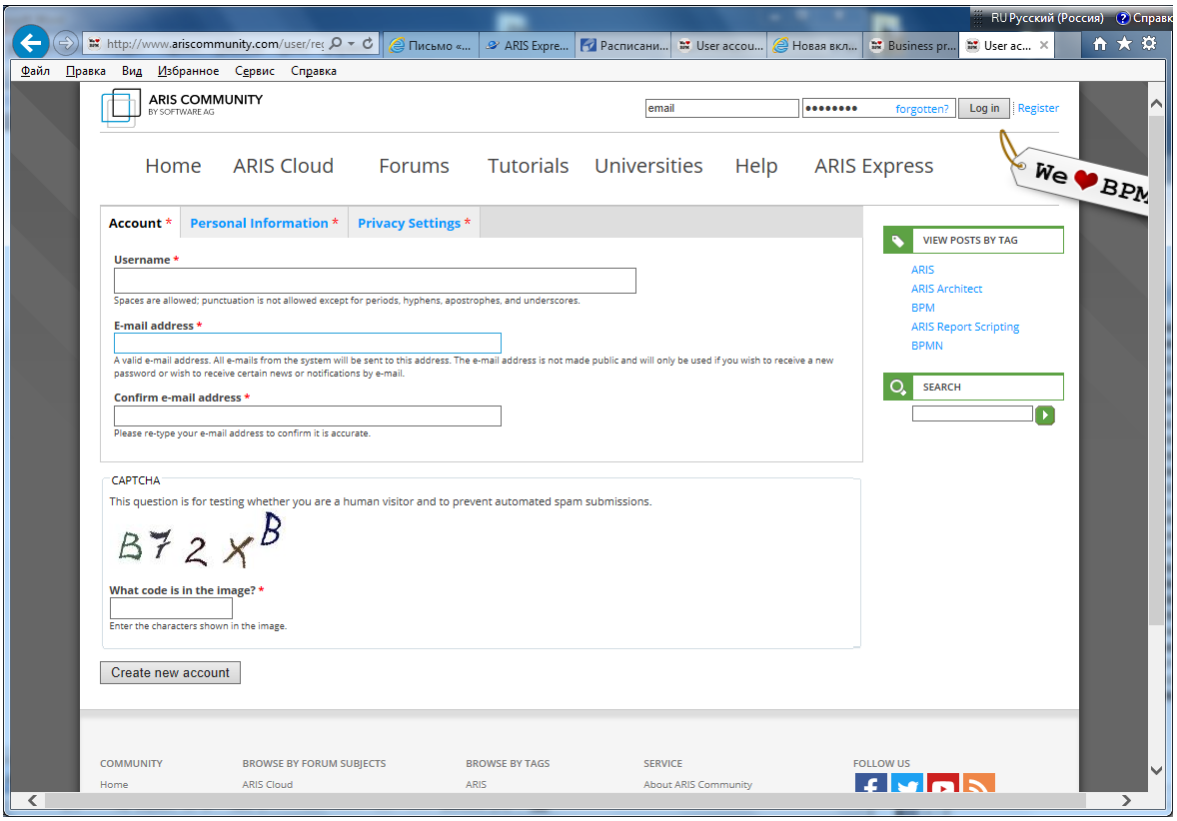

Рис. 1.2 – Страница регистрации

После этого на указанный Вами адрес электронной почты будет выслана ссылка. Перейдите по ней, введите свои логин и пароль.

Вернитесь на главную страницу (http://www.ariscommunity.com/), нажмите кнопку ARIS Express. Согласитесь с лицензионным соглашением (рис. 1.3) и выберите вариант загрузки для Windows (рис.1.4).

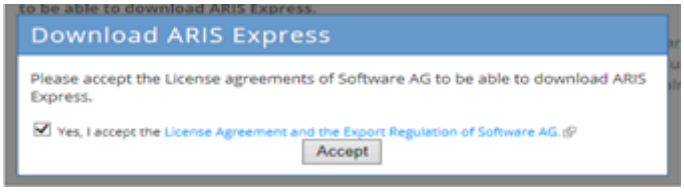

Рис. 1.3 – Принятие лицензионного соглашения

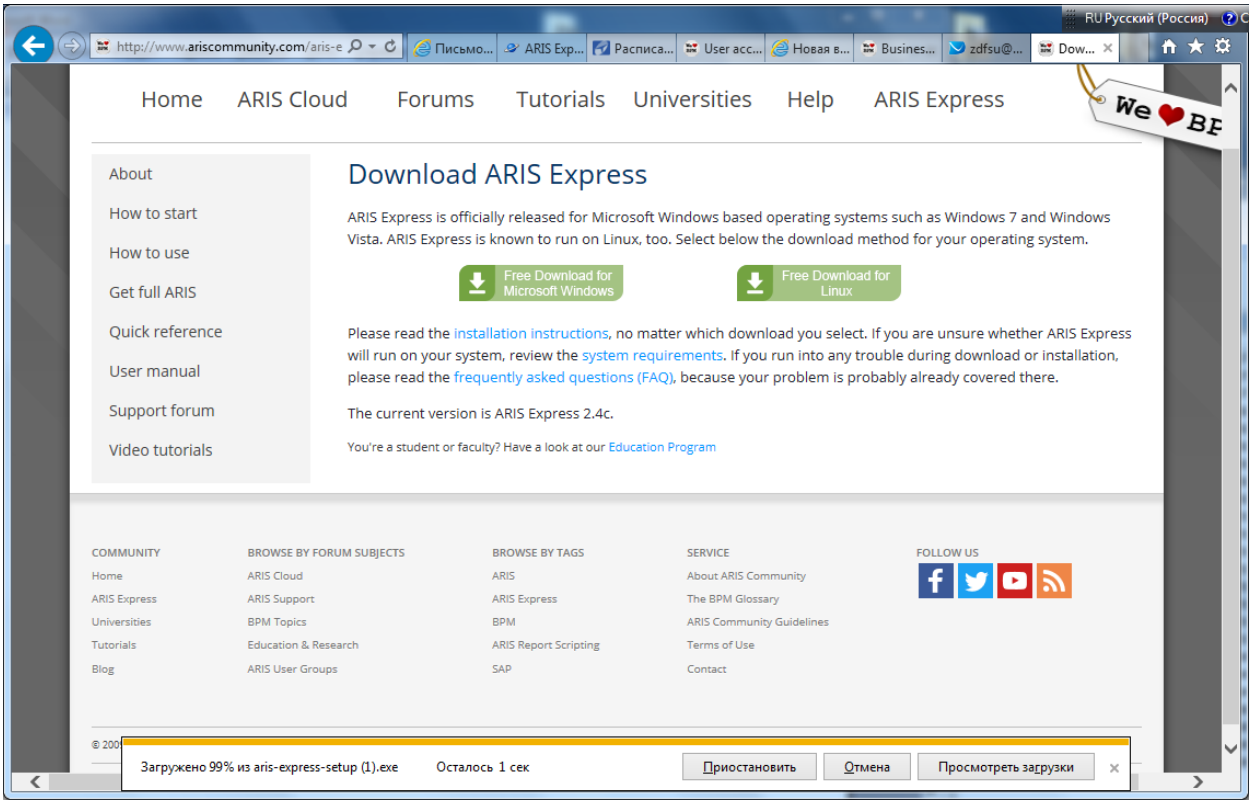

Рис. 1.4 – Выбор вариантав загрузки

На Ваш компьютер будет загружен файл установки. Запустите его. Вы увидите диалог, представленный на рисунке 1.5. Нажмите **Next**. На следующих шагах тоже нажимайте **Next** и, наконец, кнопку **Install**. После окончания установки нажмите **Finish**.

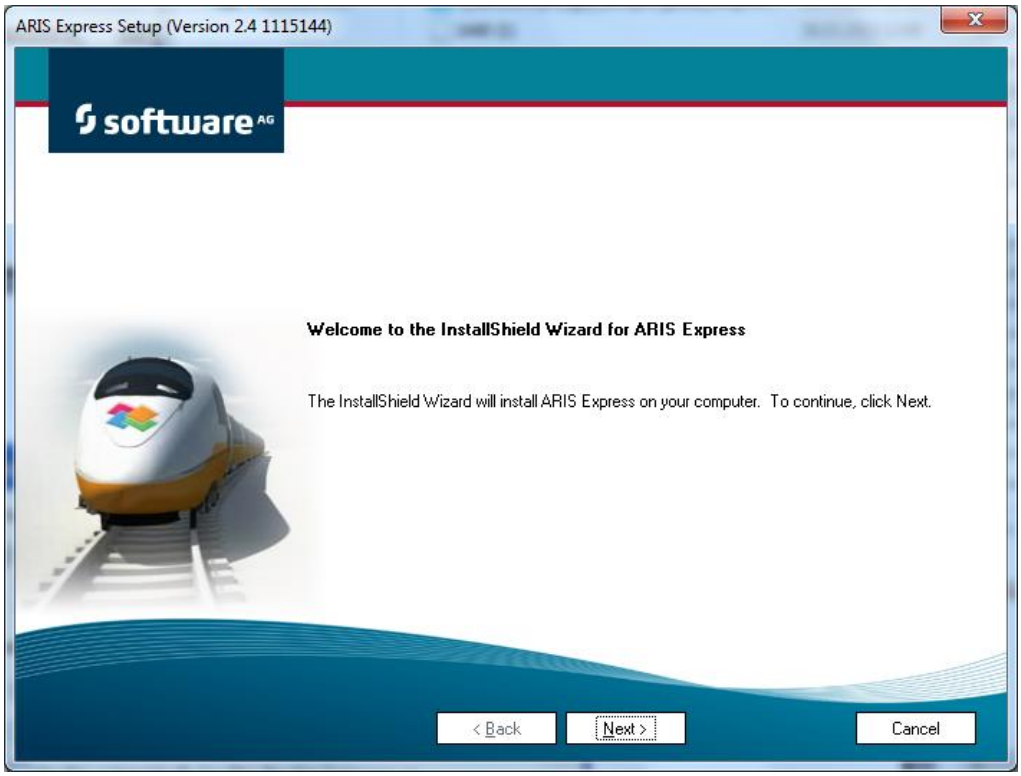

Рис. 1.5 – Окно установки

При первом запуске ARIS Express вам необходимо сконфигурировать его. Первый шаг конфигурирования (рис. 1.6) объясняет его цель. Нажмите кнопку **Далее**.

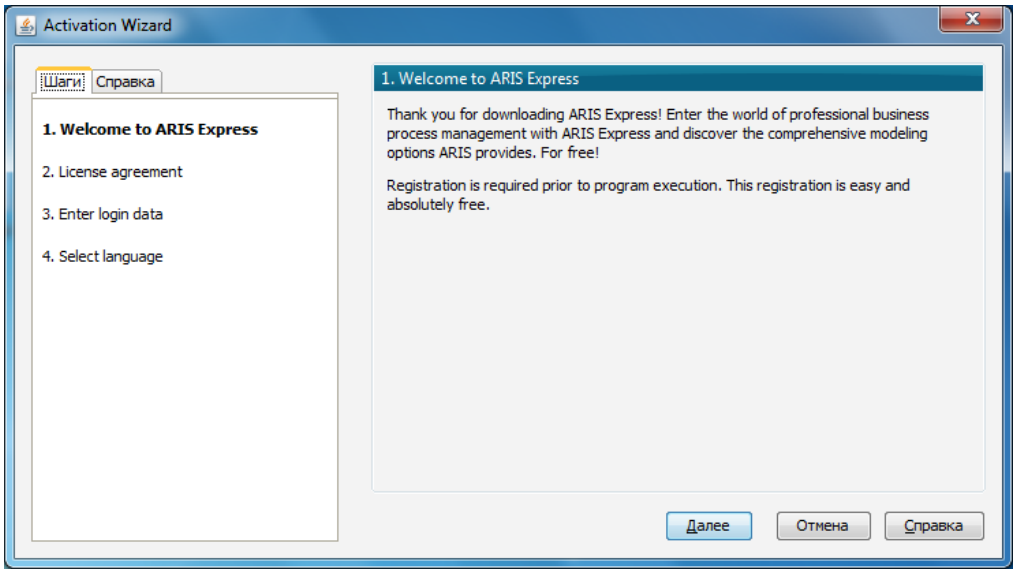

Рис. 1.6 – Первый шаг конфигурирования

На следующем шаге (рис. 1.7) Вы принимаете лицензионное соглашение. Сделайте отметку в нижней ячейке и нажмите кнопку **Далее**.

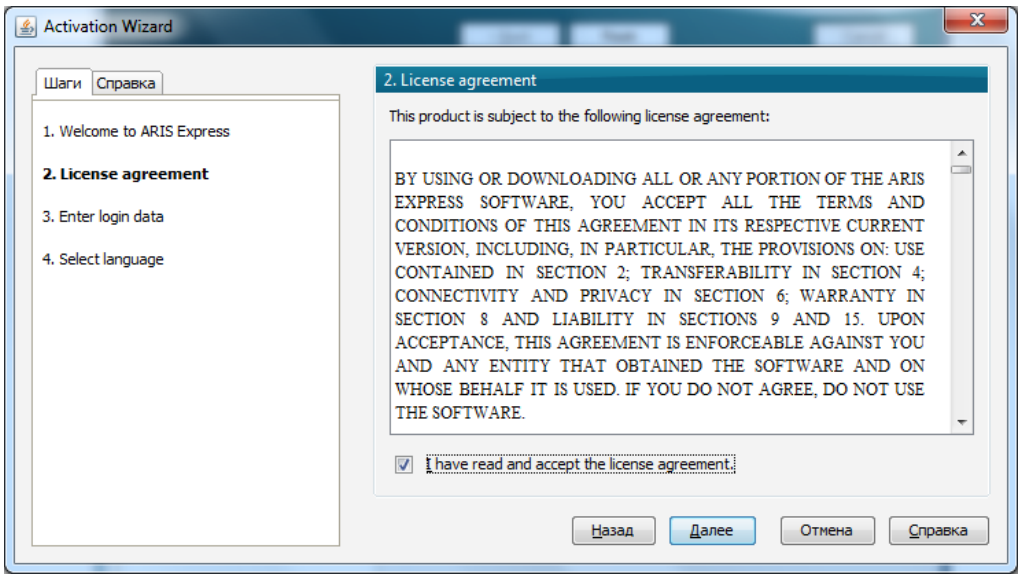

Рис. 1.7 – Второй шаг конфигурирования

На третьем шаге необходимо ввести свои логин и пароль (рис. 1.8). Нажмите кнопку **Далее**, ваш аккаунт будет проверен.

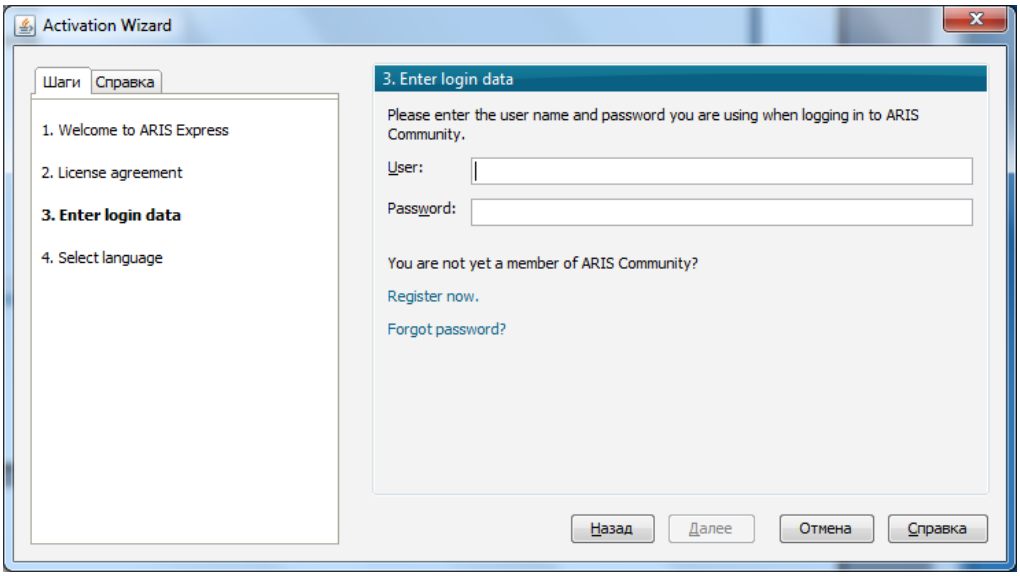

Рис. 1.8 – Третий шаг конфигурирования

На заключительном, четвертом, шаге конфигурирования Вы выбираете язык интерфейса ARIS Express (английский или немецкий). После нажатия кнопки **Закончить** происходит запуск ARIS Express.

1.3 Начало работы с ARIS Express

Запустите программу ARIS Express. Откроется окно (рис. 1.9), в котором представлены девять типов моделей, которые можно создавать в программе, а также недавно использованные модели (в правой части окна).

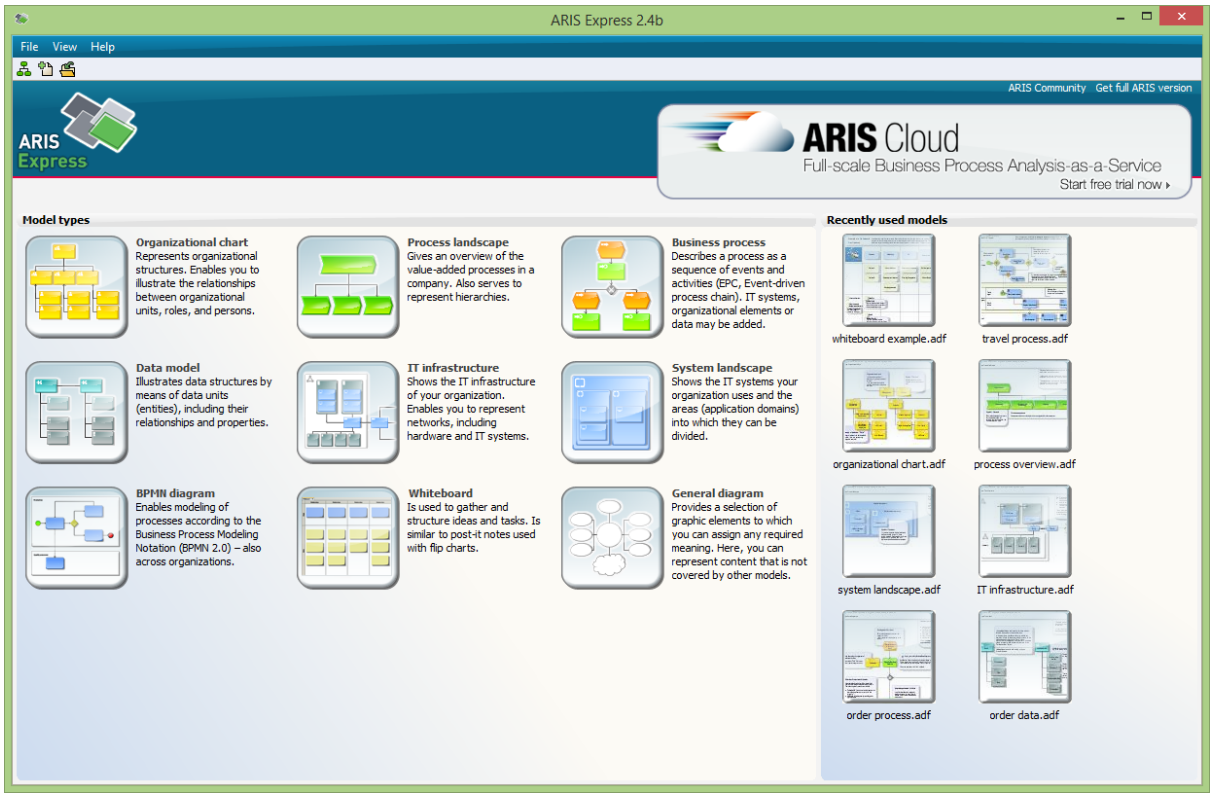

Рис. 1.9 – Начальное окно ARIS Express

ARIS Express поддерживает следующие типы моделей:

- **Organizational chart** (организационная диаграмма). Используется для построения организационной модели предприятия;

- **Process landscape** (карта процессов). Применяется для описания процессов верхнего уровня, в результате которых формируется добавленная стоимость;
- **Business process** (бизнес-процесс). Основной тип диаграмм для построения моделей бизнес-процессов. Используется нотация EPC (Event-driven Process Chain – цепочка процессов, управляемая событиями);
- **Data model** (модель данных). Описывает таблицы базы данных (сущности), их атрибуты, ключи и взаимосвязи между таблицами;
- **IT infrastructure** (ИТ-инфраструктура). Используется для описания топологии информационной сети компании, ее узлов и соединений с указанием точного местоположения каждой ее части;
- **System landscape** (карта системы) – логическая схема информационной структуры предприятия. Используется для описания взаимосвязи программных продуктов и их взаимодействия в информационном контуре управления предприятием;
- **BPMN diagram** (BPMN-диаграмма версии 2.0) Применяется для моделирования бизнес-процессов в нотации BPMN (Business Process Modeling Notation);
- **Whiteboard** («белая доска»). Используется как заготовка для визуализации результатов «мозгового штурма» некоторой проблемы или задачи;
- **General diagram** (диаграмма общего вида). Используется для рисования диаграмм произвольного вида (без каких-либо ограничений). Каждый объект диаграммы может быть соединен с каждым объектом.

Выберите тип диаграммы **Business process** двойным щелчком мыши. Откроется окно для создания модели бизнес-процесса в нотации **EPC** (рис. 1.10).

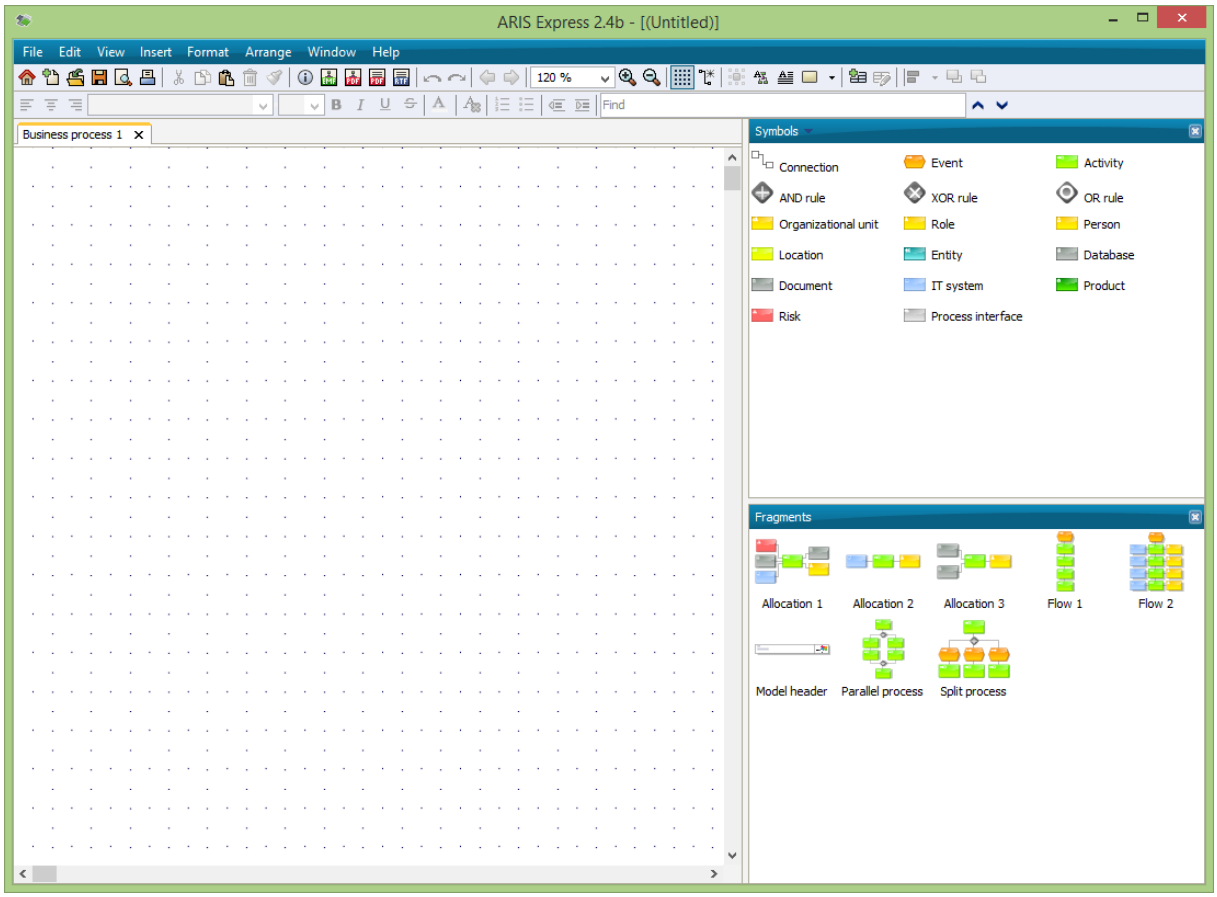

Рис. 1.10 – Окно создания диаграммы **Business process**

В левой части окна расположено поле для рисования диаграммы. В правой части – две панели:

- **Symbols** – панель, содержащая элементы, доступные для использования в модели бизнес процесса;
- **Fragments** – панель, содержащая типовые фрагменты модели.

Вы можете выбрать любой элемент на панели **Symbols**, поместить его в любом месте поля диаграммы, щелкнув левой кнопкой мыши в выбранном месте. Затем можно ввести наименование элемента, двигать его, изменять размеры (растягивать, сжимать). Двойным щелчком мыши на выделенном элементе можно открыть окно свойств элемента, в котором можно задать его размеры, цвет, тип линии и т. д. Нажав на правую кнопку мыши, можно вызвать контекстное меню.

Можно выбрать сразу целый фрагмент модели в панели **Fragments** и поместить на поле диаграммы.

1.4 Построение событийной цепочки процесса

Модель бизнес-процесса в нотации **EPC** (Eventdriven Process Chain – цепочка процессов, управляемая событиями) представляет собой последовательность действий и событий в ходе выполнения процесса.

Действие (Activity) – некоторая операция (функция, преобразование), являющаяся одним из этапов (шагов) процесса. Например, *«Изготовление детали», «Прием заказа», «Доставить продукт», «Передать заказ изготовителю»*.

Событие (Event) – какое-либо завершенное состояние, которое влияет на дальнейший ход процесса. С одной стороны, события являются результатом предшествующих действий, с другой – они инициируют выполнение следующих действий. Примеры событий: *«Заявка получена», «Деталь изготовлена», «Необходимо уточнение требований», «Товара нет в наличии»*.

Процесс должен начинаться со стартового события, например *«Поступила заявка», «Прибыл клиент», «Клиент хочет приобрести товар»*.

Для создания стартового события выберите на панели **Symbols** элемент **Event**, щелкните в верхней части диаграммы и введите наименования события в окошке внутри элемента. Затем выберите элемент **Activity**, разместите его ниже стартового события и введите наименование первого шага процесса. Чтобы соединить событие с действием, выберите элемент **Connection**. Щелкните мышкой сначала в нижней части элемента события, а затем в верхней части элемента действия. Элементы будут соединены стрелкой (рис. 1.11).

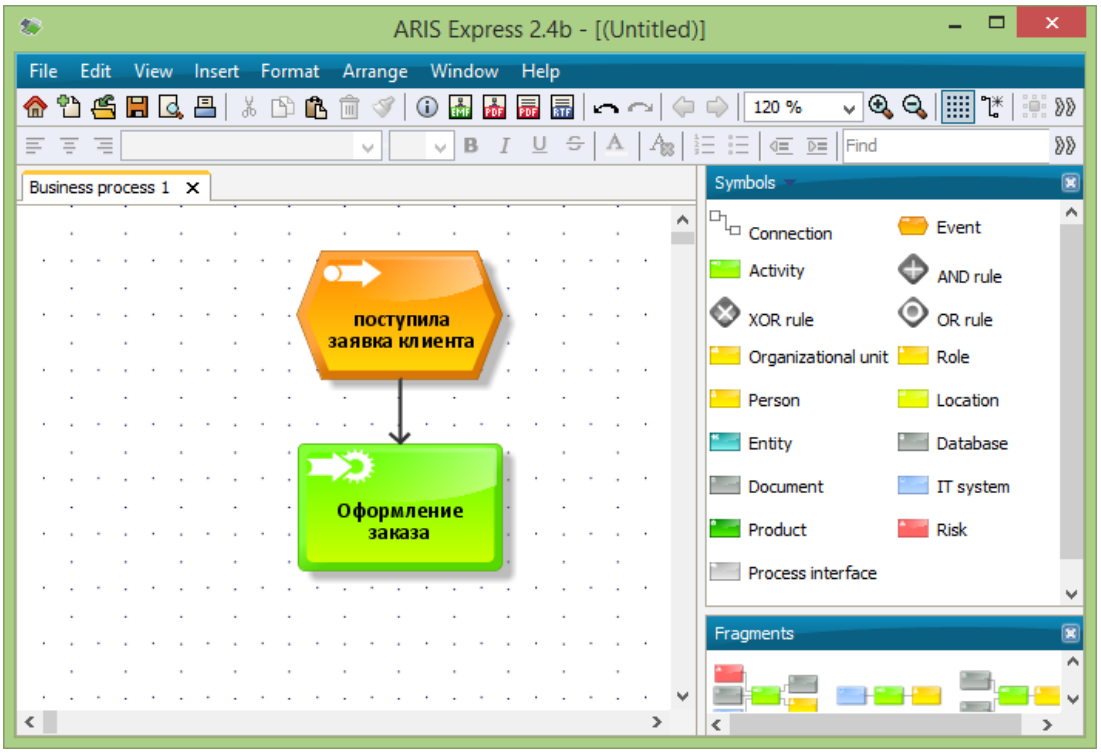

Рис. 1.11 – Соединение события и действия

После первого шага процесса может следовать событие (например, *«Заказ оформлен»*) или следующий шаг процесса.

Для создания следующего элемента можно воспользоваться панелью подсказок (**hot spots**). При выделении объекта мышкой внизу возникает небольшая панель с символами объектов, которые можно использовать на данном шаге моделирования. Можно выбрать в этой панели нужный вам элемент, например событие или действие, и разместить его на диаграмме (рис. 1.12).

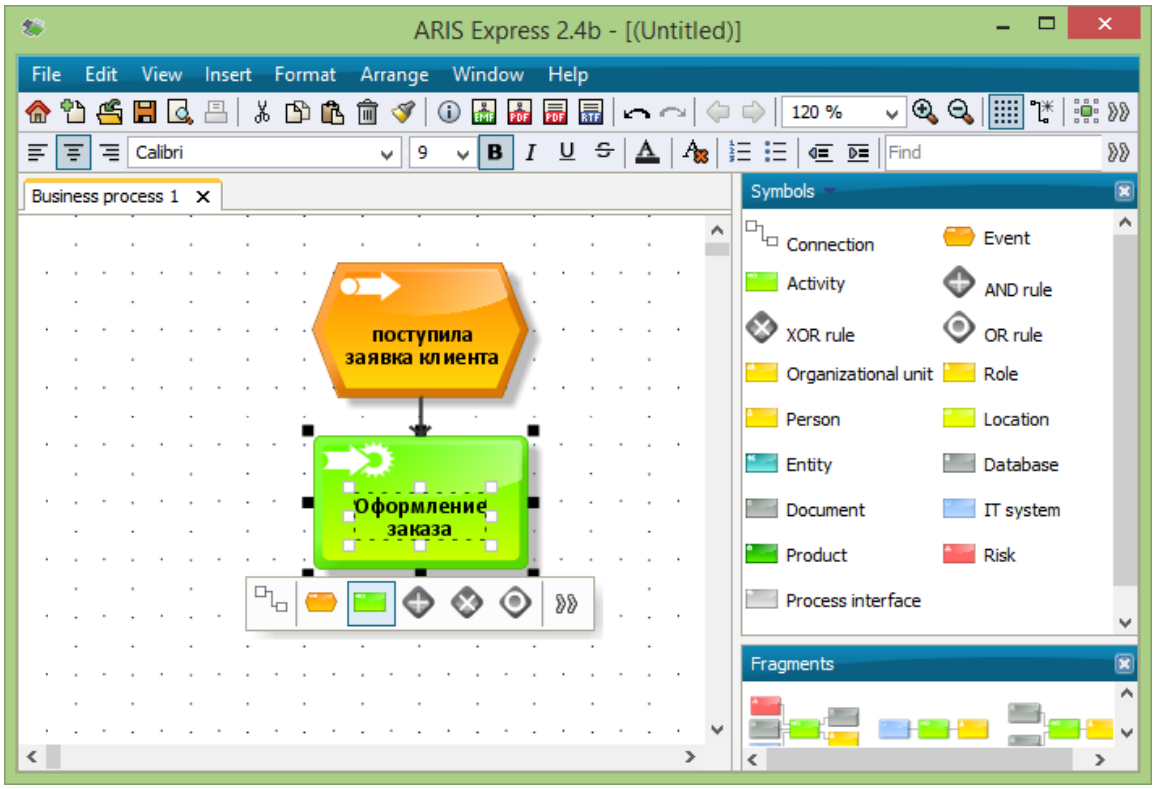

Рис. 1.12 – Выбор следующего элемента в панели **hot spots**

В ходе выполнения процесса могут возникать разветвления и слияния. Они моделируются с помощью **правил** (**rules**) – логических операторов **И**, **ИЛИ**, **Исключающее ИЛИ**. Описание правил представлено в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Описание правил

Знак	Название правила	Смысл для перекрестка слияния	Смысл для перекрестка ветвления
	И (AND rule)	Выходное событие (действие) сработает (начнется), если ВСЕ входные события (действия) сработали (завершились)	ВСЕ выходные события (действия) сработают (начнутся) сразу после того, как входное событие (действие) сработает (завершится)

Окончание табл. 1.1

Знак	Название правила	Смысл для перекрестка слияния	Смысл для перекрестка ветвления
	ИЛИ (OR rule)	Выходное событие (действие) сработает (начнется), если ОДНО ИЛИ НЕСКОЛЬКО входных событий (действий) сработало (завершилось)	ОДИН ИЛИ НЕСКОЛЬКО выходных событий (действий) сработают (начнутся) сразу после того, как входное событие (действие) сработает (завершится)
	Исключающие ИЛИ (XOR rule)	Выходное событие (действие) сработает (начнется), если ТОЛЬКО ОДНО ИЗ входных событий (действий) сработало (завершилось)	ТОЛЬКО ОДНО ИЗ выходных событий (действий) сработает (начнутся) сразу после того, как входное событие (действие) сработает (завершится)

Пример использования правила типа **Исключающее ИЛИ** для разветвления процесса на две альтернативных ветви приведен на рисунке 1.13.

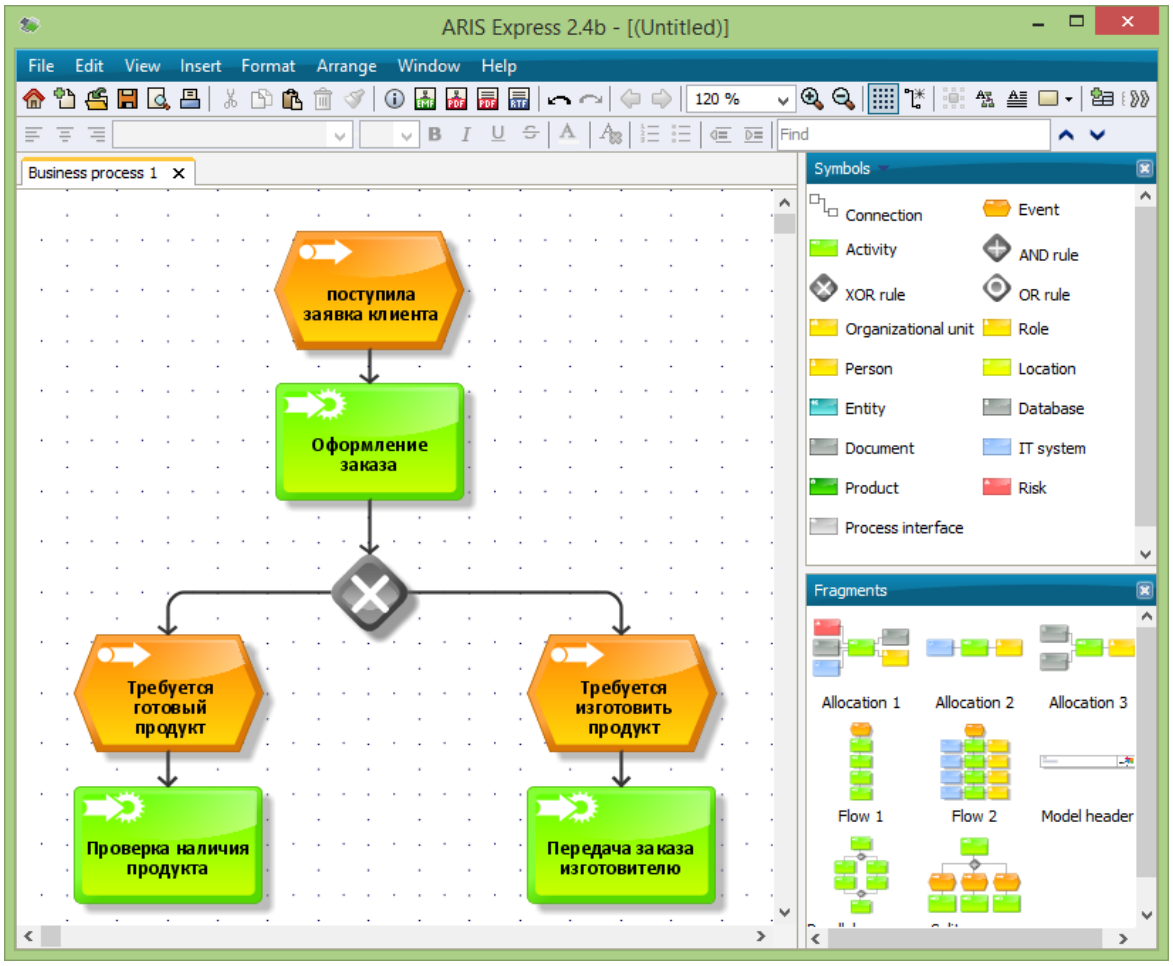

Рис. 1.13 – Ветвление процесса с помощью правила

Исключающее ИЛИ (XOR)

Правила могут связывать как события, так и действия. Например, оператор **AND**, связывающий события, используется, когда действие является результатом одновременного наступления нескольких событий (рис. 1.14, *а*) или когда действие инициирует наступление нескольких событий (рис. 1.14, *б*). Оператор **AND**, связывающий действия, используется, когда событие является результатом одновременного выполнения нескольких действий (рис. 1.14, *в*) или когда событие инициирует одновременное выполнение нескольких действий (рис. 1.14, *г*).

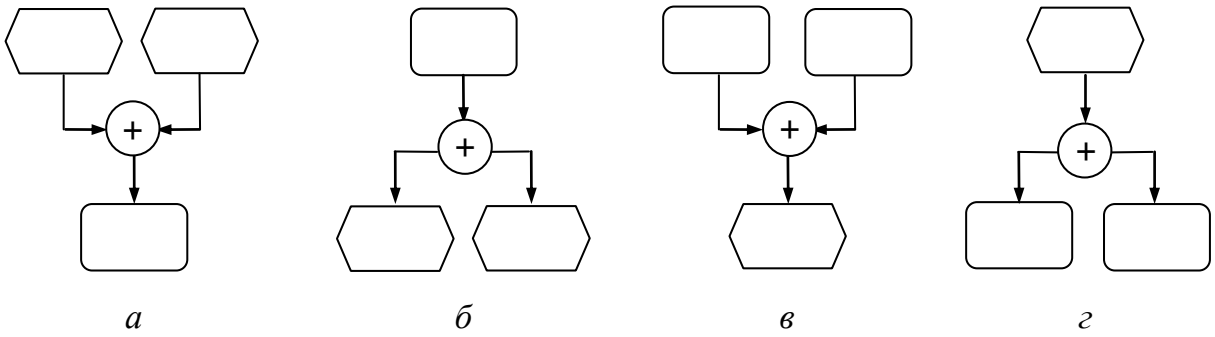

Рис. 1.14 – Связывание событий и действий с помощью правила **И**

Аналогичные правила используются для связывания событий и действий правилами **OR** и **XOR**. Однако имеется одно исключение. Операторы **ИЛИ** и **Исключающее ИЛИ** не могут связывать действия, инициируемые некоторым событием, так как события не могут принимать решения, какое из действий следует выполнять.

1.5 Моделирование присоединенных элементов действия

С любым действием могут быть связаны элементы следующих типов:

- **Organizational Unit** (организационная единица) – подразделение организации, выполняющее действие, например *«Отдел доставки», «Департамент снабжения», «Отдел продаж»*;
- **Role** (роль) – сотрудник (должность) или внешний субъект, выполняющий действие, например «*Продавец», «Покупатель», «Дизайнер», «Мастер»*;
- **Person** (персона) – конкретный человек, выполняющий действие, например «*Продавец Сидоров А. А.», «Ефремова В. А.», «Мастер Кузьмин Н. С.»*;
- **Location** (расположение) – место, в котором происходит действие, например *«Торговый зал», «Пункт приема», «Сборочный цех»*;

- **Document** (документ) – документ (в бумажном или электронном виде), используемый или создаваемый при выполнении действия, например *«Смета», «Договор», «Счет», «Проект»*;
- **Data Base** (база данных) – хранилище данных, используемое в ходе выполнения действия, например «*База данных клиентов*», «*База данных «Склад»*;
- **IT system** (информационная система) – программный продукт, используемый при выполнении действия, например *«Текстовый редактор Word», «Система 1С:Склад»*;
- **Product** (продукт) – материальный объект, создаваемый или используемый в ходе выполнения действия, например *«Изделие», «Детали», «Изготовленная мебель», «Прибор»*.

Кроме того, с действием можно связать элемент модели данных **Entyty** (сущность), а также **Risk** (риск) – потенциальную опасность, связанную с действием, например *«Отсутствие связи с БД»*.

Для того чтобы присоединить элемент к действию, выберите на панели **Symbols** нужный элемент, разместите его рядом с действием, введите наименование и соедините его с действием. Пример диаграммы, изображающей действие с присоединенными элементами, приведен на рисунке 1.15.

Обратите внимание, что связь действия с присоединяемыми элементами может быть ненаправленной и направленной. Обычно ненаправленную связь используют для связи с элементами **Organizational Unit**, **Role**, **Person**, **Location**, **IT system**, **Product**. Связь с элементами **Document** и **Data Base** обычно направленная, чтобы показать, является ли документ (запись в базе данных) результатом выполнения действия или входной информацией, используемой при выполнении действия.

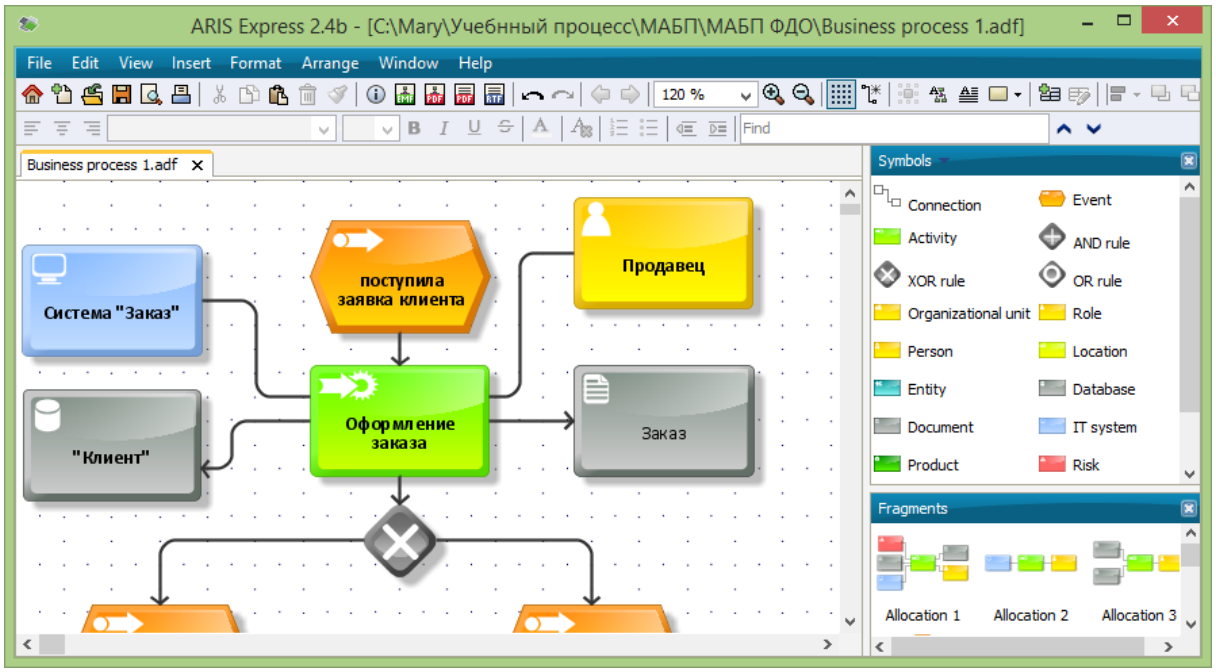

Рис. 1.15 – Присоединение элементов к действию

Можно изменить внешний вид связи (например, цвет и стиль линии, вид стрелки и т. д.). Для этого двойным щелчком мыши на выбранной связи нужно вызвать окно свойств связи и изменить в нем стандартные настройки (рис. 1.16).

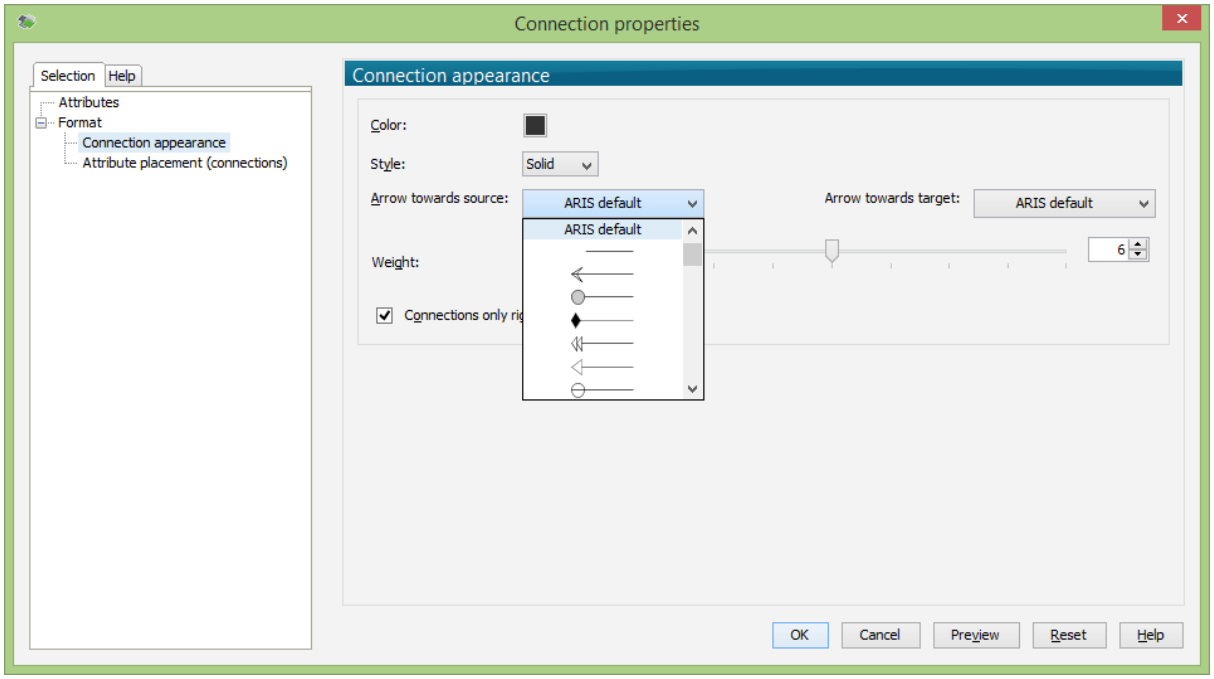

Рис. 1.16 – Окно свойств связи

Внешний вид других элементов модели (**Activity**, **Event**, **Organizational Unit** и др.) также можно поменять (например, цвет, размер), вызвав окно свойств двойным щелчком мыши на выбранном элементе и изменив стандартные настройки.

1.6 Моделирование процесса с помощью Smart Design

Средство интеллектуального конструирования **Smart Design** позволяет очень быстро создавать модель, формируя описание элементов в табличном виде. При этом графическое отображение генерируется автоматически, синхронно с заполнением таблицы. Рассмотрим, как с помощью этого средства можно создать фрагмент модели, включающий события и действия с присоединенными элементами.

Выберите в меню **Insert/Smart Design**. Появится окно (таблица) **Smart Design** для редактирования фрагмента модели, и на поле диаграммы появится фрагмент, состоящий из начального события, действия и конечного события (рис. 1.17).

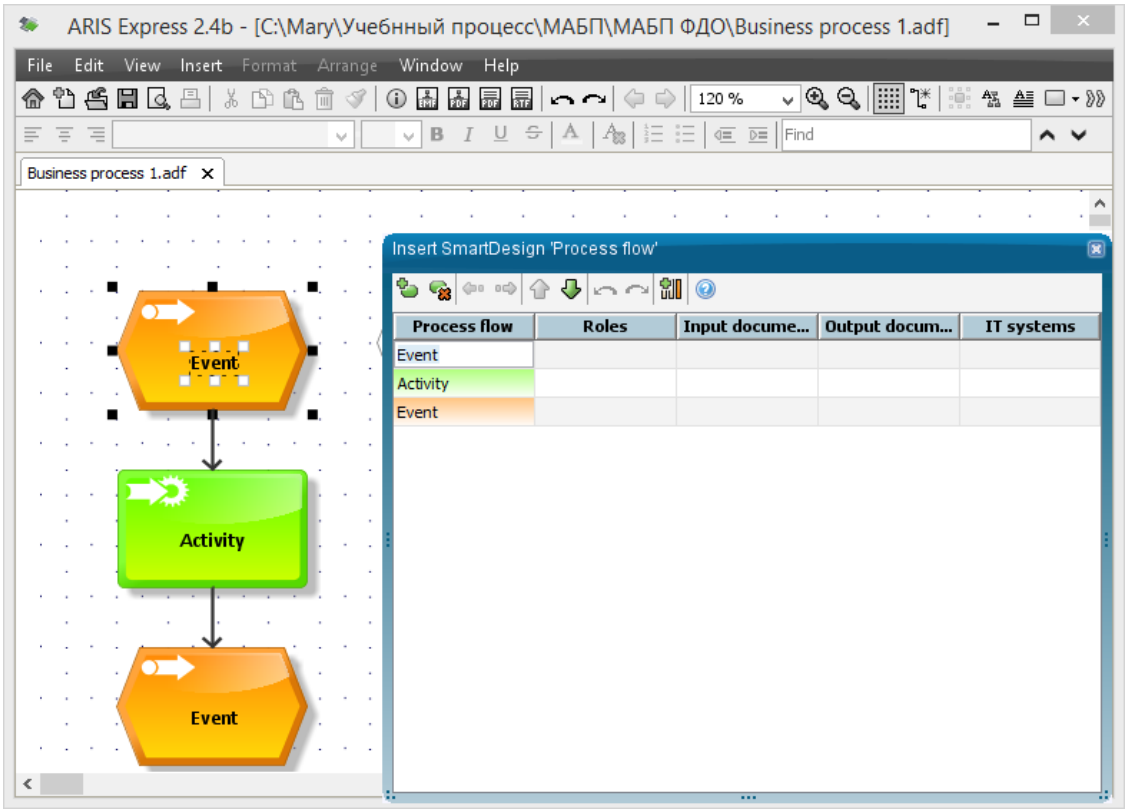

Рис. 1.17 – Окно моделирования с помощью средства **Smart Design**

В левой части появившегося окна расположена колонка **Process flow**, в которой описывается ход выполнения процесса в виде последовательности событий и действий. Добавить новое действие или событие можно с помощью кнопки на панели инструментов (в верхней части окна). Удалить элемент можно с помощью кнопки . В остальных колонках (справа от колонки Process flow) можно вводить наименования присоединенных элементов – **Roles** (роли), **Input documents** (входные документы), **Output documents** (выходные документы), **IT systems** (информационные системы). Пример заполнения таблицы приведен на рисунке 1.18.

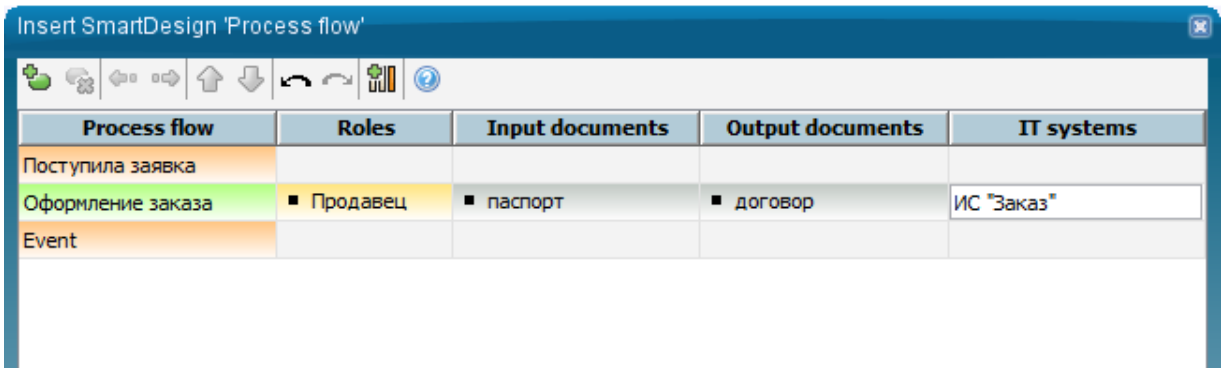

Рис. 1.18 – Заполнение таблицы **Smart Design**

Можно добавить новые колонки (чтобы можно было присоединять элементы других типов) или удалить некоторые колонки. Для этого нужно нажать кнопку и в появившемся окне выбрать те типы присоединенных элементов, которые хотите отобразить в таблице.

После того как закончите работу с таблицей, просто закройте окно **Smart Design**. Сгенерированный фрагмент модели диаграммы можете доработать «вручную», добавив нужные элементы (например, правила – логические операторы). Сохраните модель в файле (меню **File**/**Save**).

1.7 Присоединение дочерних диаграмм

Поскольку процесс может содержать очень много действий и событий, модель процесса может быть очень большой и сложной. Чтобы упростить модель, сделать ее более наглядной, можно использовать прием декомпозиции, позволяющий представить модель не в виде одной диаграммы, а в виде набора диаграмм. На изначальной диаграмме (родительской), описывающей весь бизнес-процесс, некоторые действия могут являться укрупненными этапами. Детально описать эти укрупненные этапы можно на отдельных дочерних диаграммах.

Например, этап *«Оформление заказа»*, представленный в изначальной модели процесса как одно действие, можно описать на дочерней диаграмме в виде последовательности более мелких действий (шагов) – *«Выбор продукта»*, *«Формирование заказа»*, *«Запись заказа в БД»*, *«Оформление договора»*, *«Прием оплаты от клиента»*. Пример диаграммы приведен на рисунке 1.19.

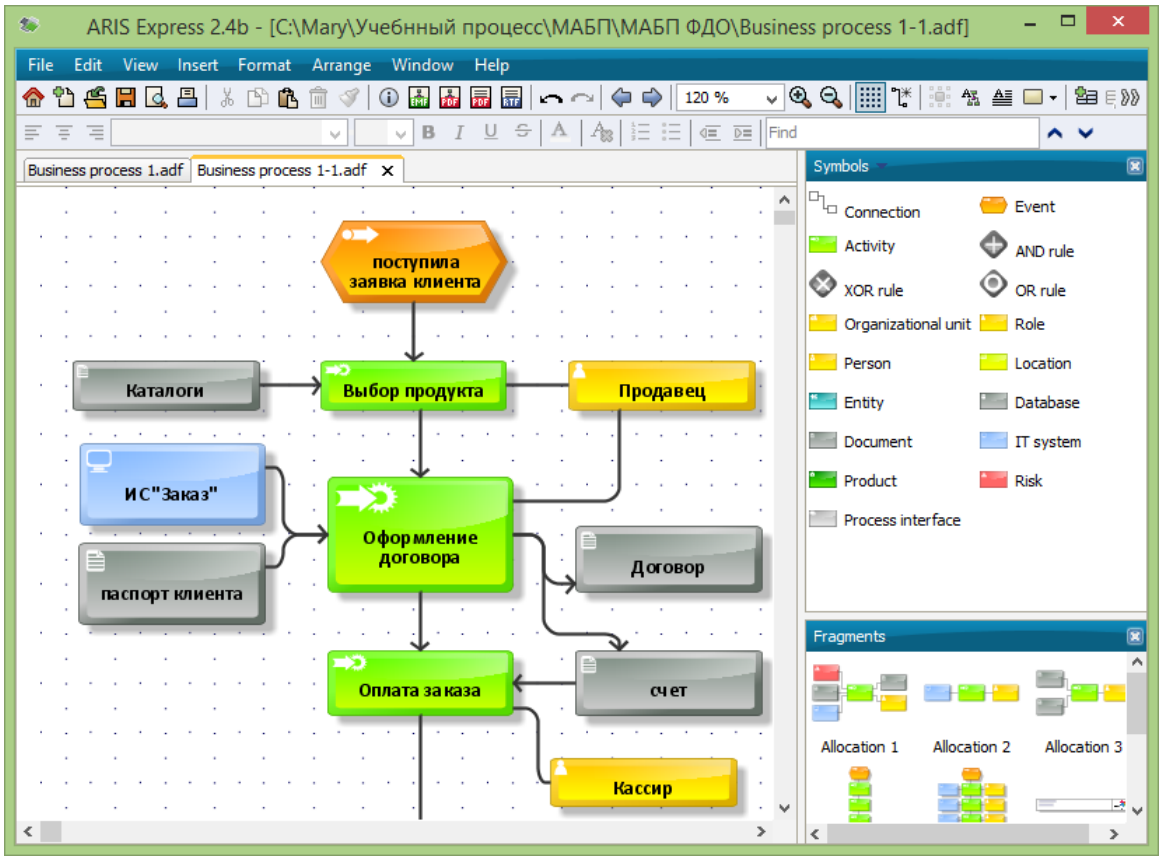

Рис. 1.19 – Пример дочерней диаграммы

Чтобы создать дочернюю диаграмму, выберите в меню **File/New**, далее тип модели – **Business process**. Появится новая вкладка, на которой нужно создать дочернюю диаграмму, описывающую одно из укрупненных действий родительской диаграммы. Сохраните дочернюю диаграмму в отдельном файле (меню **File/Save**).

Вернитесь в окно с родительской диаграммой (на соответствующую вкладку), выделите действие, к которому хотите прикрепить дочернюю диаграмму, вызовите двойным щелчком мыши окно свойств. Выберите **Attributes** (атрибуты). В поле **Link** нажмите на кнопку с пиктограммой . Появится окно, в котором в поле **Title** нужно задать название присоединяемой диаграммы, а в поле **Link** – имя файла (рис. 1.20). Вместо ввода имени файла можно нажать на пиктограмму с тремя точками и выбрать файл в обычном файловом диалоге **Windows**. Нажмите **OK**. Диаграмма присоединена.

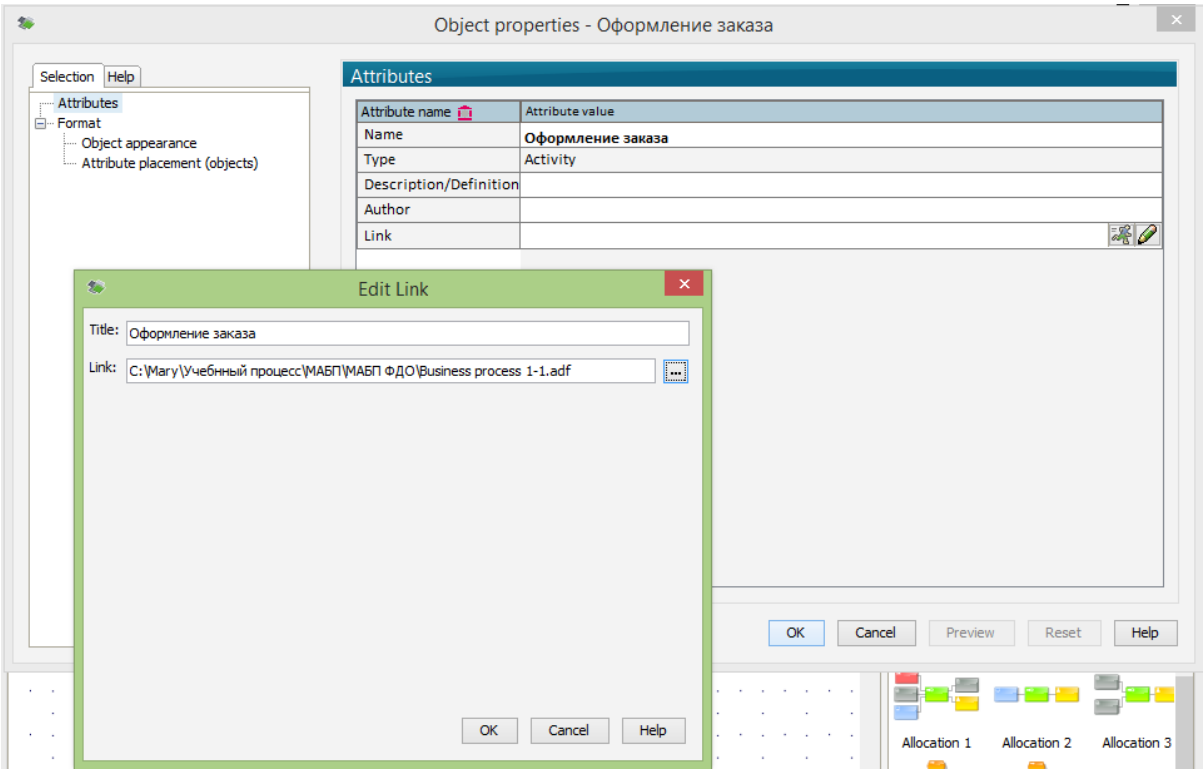

Рис. 1.20 – Присоединение дочерней диаграммы

Чтобы вызвать дочернюю диаграмму, выберите на родительской диаграмме декомпозированное действие, вызовите двойным щелчком мыши окно свойств и в поле **Link** списка атрибутов щелкните на кнопку . Присоединенная диаграмма будет загружена, и Вы перейдете на вкладку с этой диаграммой.

Для того чтобы декомпозированное действие отличалось по виду от других действий, можно изменить его цвет. Выделите декомпозированное действие, вызовите двойным щелчком мыши окно свойств. Выберите **Format**/**Object appearance** (рис. 1.21), в поле **Fill color** вызовите палитру цветов (**Colors**). Выберите новый цвет, например темно-зеленый, нажмите **OK** и еще раз **OK**. Цвет изменится.

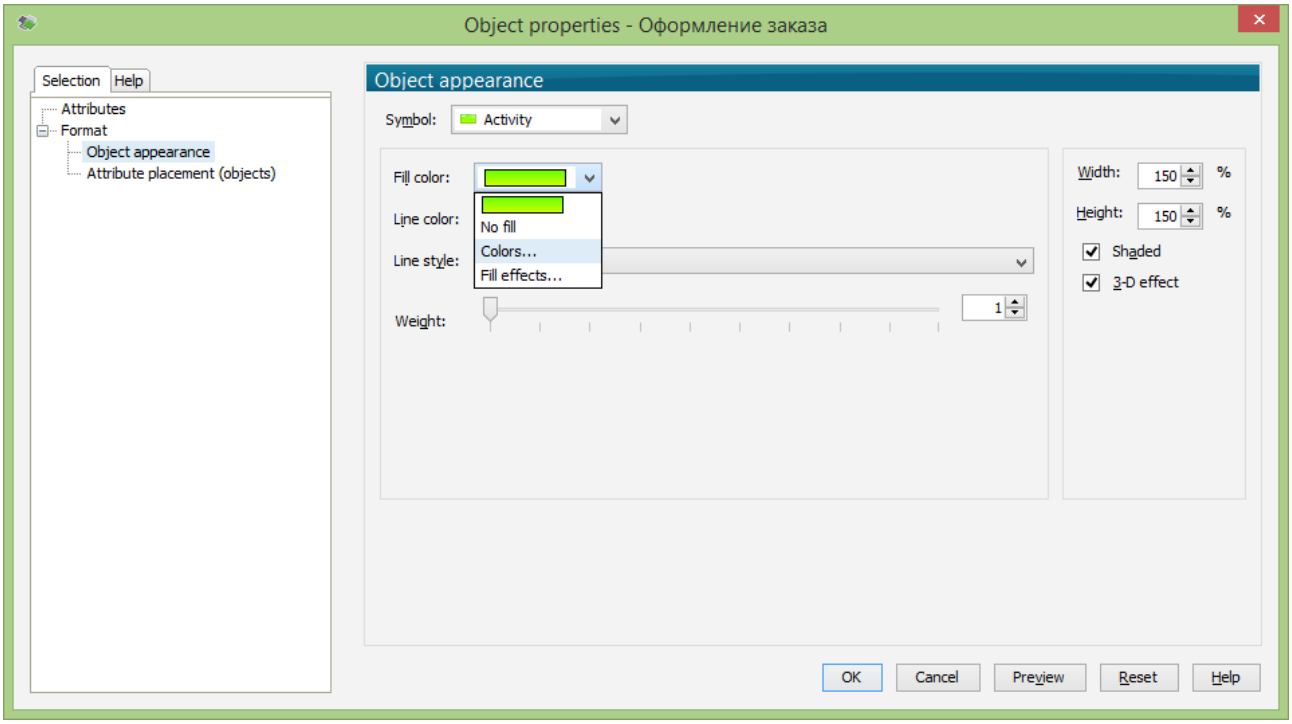

Рис. 1.21 – Изменение внешнего вида объекта действия

1.8 Разработка модели процесса по индивидуальному заданию

Внимательно изучите описание бизнес-процесса, соответствующее выбранному варианту (варианты индивидуальных заданий представлены в приложении А). Создайте модель в нотации **EPC** для данного бизнес-процесса. Модель должна содержать родительскую диаграмму и хотя бы одну дочернюю диаграмму. При создании диаграмм можете использовать средство **Smart Design**. Модель обязательно должна содержать помимо действий и событий хотя бы одно логическое правило. Некоторые действия должны иметь присоединенные элементы. По крайней мере одно действие должно иметь присоединенную диаграмму.

2 ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА № 2 «МОДЕЛИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ СТРУКТУРЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ИНСТРУМЕНТАЛЬНОГО СРЕДСТВА ARIS EXPRESS»

2.1 Сбор информации для построения оргструктуры

Организационная структура – это совокупность организационных единиц (структурных подразделений и должностных лиц) и отношений подчиненности между ними.

Выберите организацию, участвующую в выполнении бизнес-процесса, модель которого Вы построили в ходе лабораторной работы № 1. Соберите информацию о структуре данной организации. Проведите поиск необходимой информации в Интернете. Можете использовать свой собственный опыт и представления о возможной организационной структуре.

Составьте список подразделений организации и состав подразделений. Например:

- отдел кадров (начальник отдела кадров, два специалиста по кадрам);
- бухгалтерия (главный бухгалтер, бухгалтер, кассир);
- отдел маркетинга (руководитель отдела маркетинга, два маркетолога);

и т. д.

Если исследуемая организация крупная, Вы можете описать не все подразделения, а только те, которые связаны с бизнес-процессом, выданным в качестве индивидуального задания при выполнении лабораторной работы № 1.

Постройте схему организационной структуры на бумаге, в которой подразделения (должности) выстроены в иерархическом порядке в соответствии с подчиненностью. Пример структуры представлен на рис. 2.1.

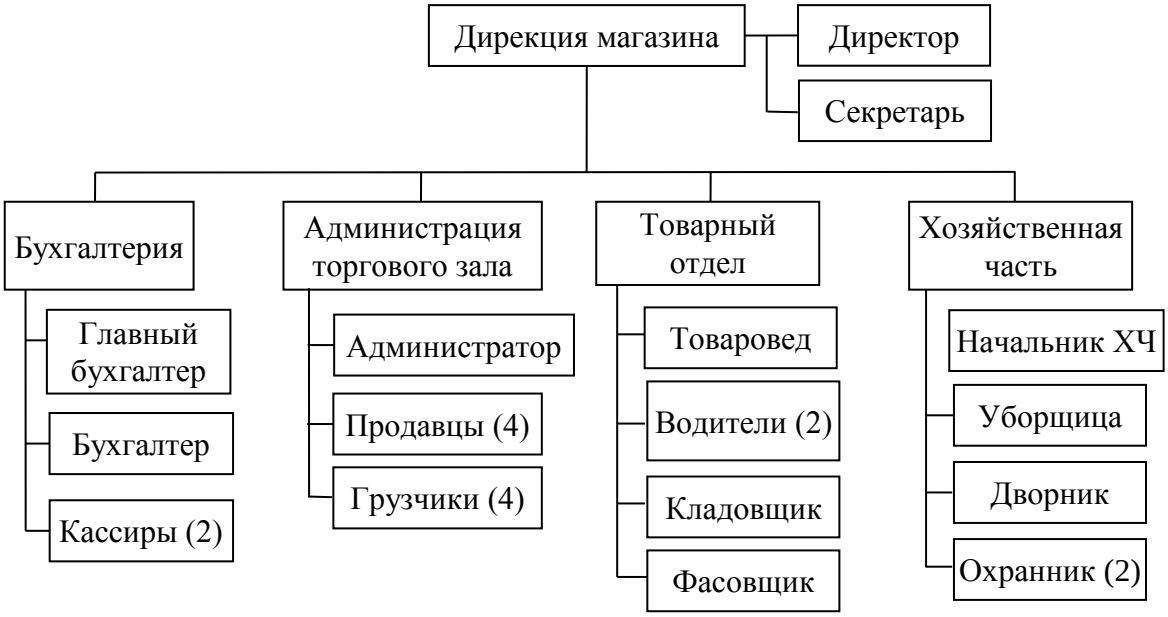

Рис. 2.1 – Иерархия подразделений и должностей

Для основных подразделений можете составить краткое описание, включающее месторасположение подразделения, списочный состав (можете придумать ФИО сотрудников), основные функции подразделения.

Выделите на схеме тех сотрудников, которые участвуют в исследуемом Вами бизнес-процессе. Для этого проанализируйте модель процесса, построенную в ходе лабораторной работы № 2, и для каждой функции определите исполнителей.

Опишите основные обязательства сотрудников, участвующих в выполнении бизнес-процесса. Например:

Продавец:

– консультирование клиента, прием заявки;

– оформление счета, заключение договора;

– оповещение клиента о получении заказанного товара;

– оформление заказа на доставку товара.

Кассир:

– прием оплаты от клиента;

– выдача квитанции об оплате.

2.2 Построение организационной диаграммы

Запустите программу ARIS Express. Выберите тип диаграммы **Organizational chart** (организационная диаграмма) двойным щелчком мыши.

Основные элементы диаграммы, представленные на панели Symbols:

Organizational Unit – организационная единица (подразделение). Например, «*Отдел маркетинга*», «*Бухгалтерия*», «*Департамент снабжения*», «*Дирекция*»;

Role – должность (штатная единица). Например, «*Продавец*», «*Начальник отдела маркетинга*», «*Главный бухгалтер*», «*Менеджер по закупкам*».

Person – сотрудник (персона), служащий компании. Например, «*Иванов Владимир Сергеевич*», «*Панова Татьяна*», «*Алексеев П.И.*».

Location – расположение. Определяет физическое местонахождение организационных единиц или должностей. Это может быть регион, город, завод, здание, комната или даже отдельное рабочее место. Например, «*Главный офис, комн. 214*», «*Цех № 3*», «*Склад*», «*Производственный корпус*», «*Магазин на ул. Ленина*».

Организационная структура строится иерархически. На верхнем уровне представлено подразделение высшего уровня (дирекция, совет директоров). Выберите на панели Symbols элемент **Organizational Unit**. Поместите его в верхней части диаграммы и введите наименование подразделения в окошке внутри элемента.

Для того чтобы отобразить состав подразделения, выберите на панели Symbols элемент **Role.** Поместите его рядом с подразделением и введите наименование должности руководителя. Чтобы соединить должность с подразделением, выберите элемент **Connection**. Щелкните мышкой сначала в правой части элемента подразделения, а затем в левой части элемента должности. Элементы будут соединены линией (рис. 2.2).

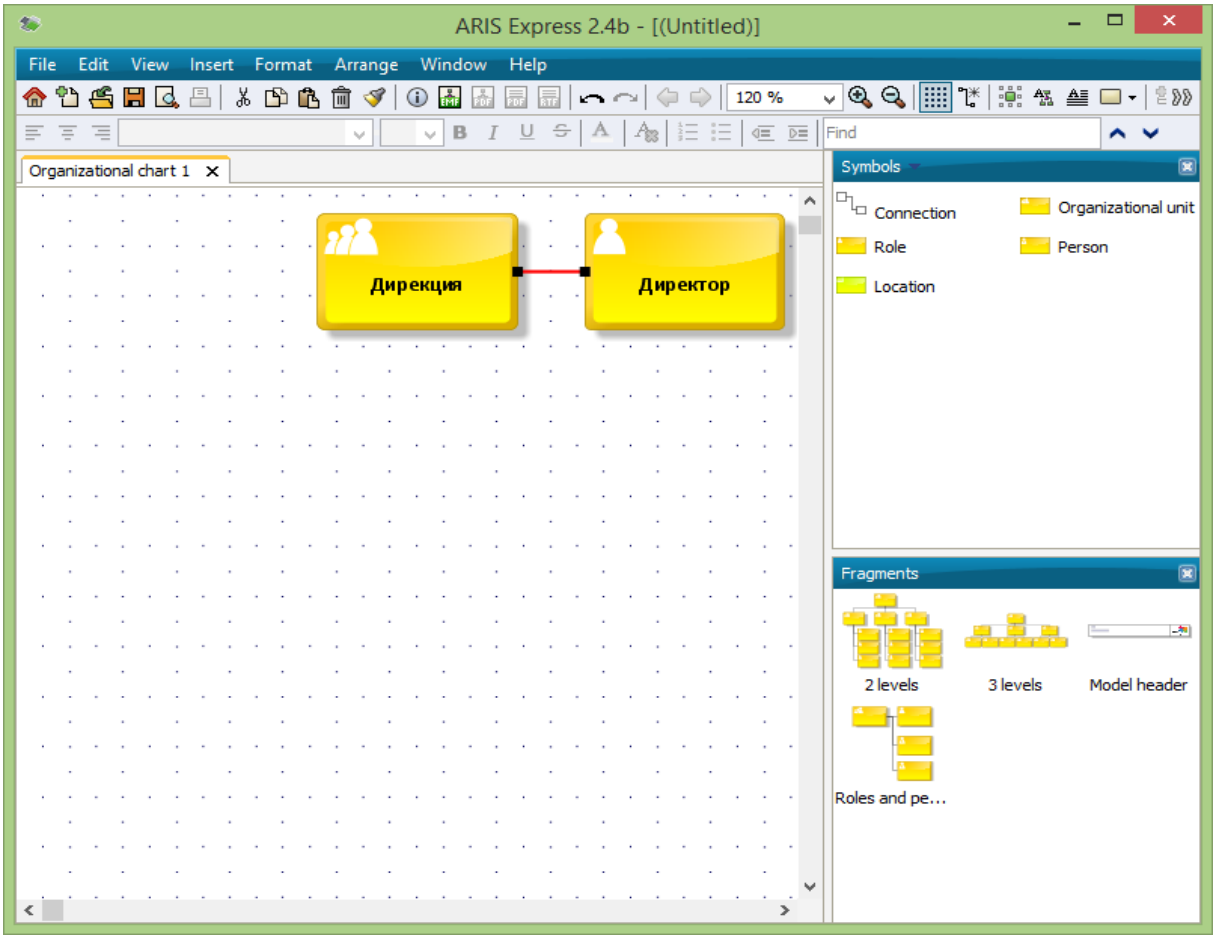

Рис. 2.2 – Соединение подразделения и должности

Таким же образом можно добавить еще должности в составе высшего подразделения. Добавлять элементы можно и с помощью панели подсказок (**hot spots**). При выделении объекта мышкой внизу возникает небольшая панель с символами объектов, которые можно использовать на данном шаге моделирования. Можно выбрать в этой панели элемент Role (см. рис. 2.3) и разместить его на диаграмме.

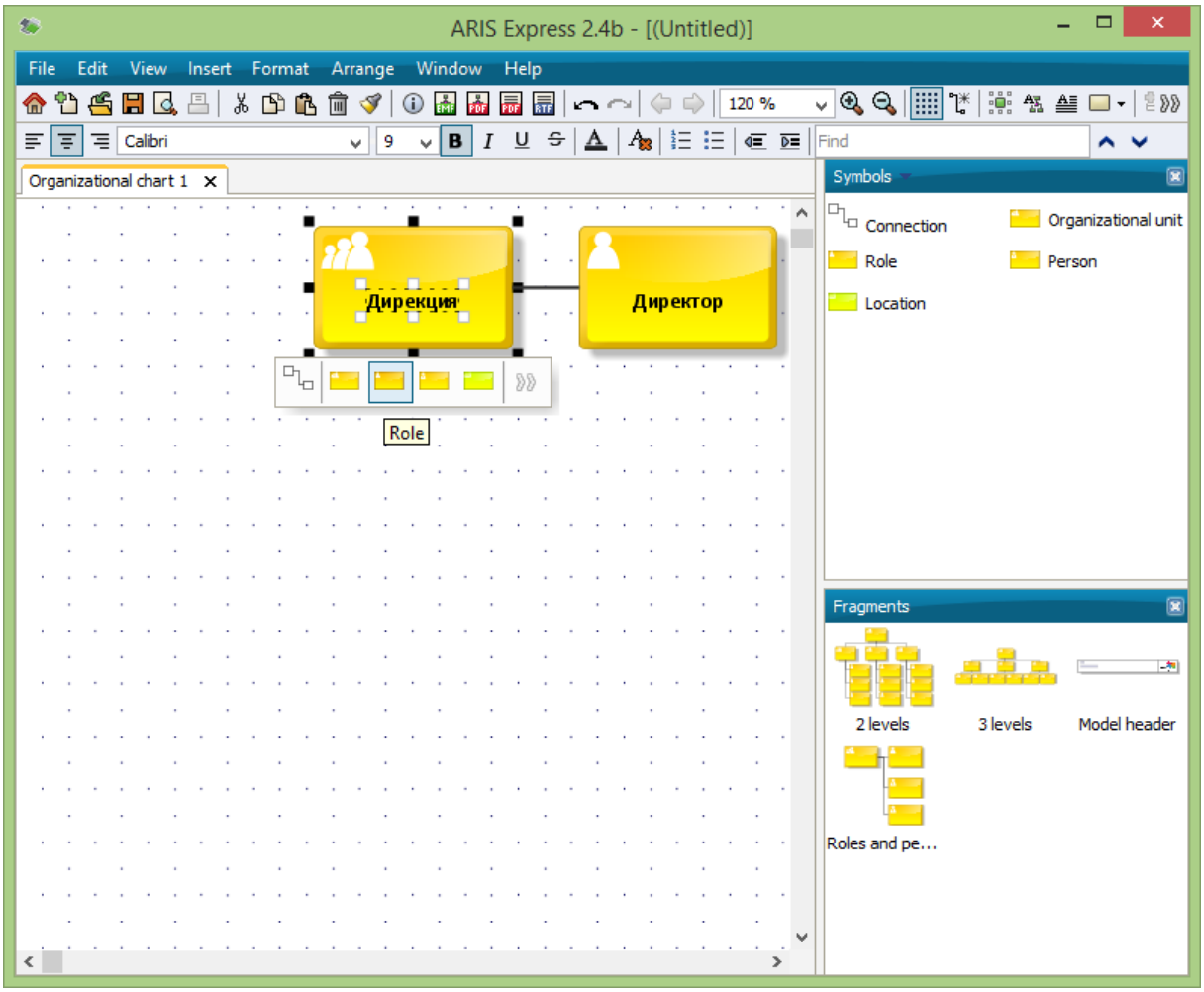

Рис. 2.3 – Выбор следующего элемента в панели **hot spots**

Совет. Состав подразделений отображайте в виде вертикально расположенных элементов типа Role справа и ниже от элемента Organizational Unit. При этом верхним элементом должен являться руководитель подразделения.

Обратите внимание, что соединять элементы типа Role (должность) друг с другом нельзя. Поэтому нельзя, например, соединить должности директора и секретаря. Объекты Role можно соединять с Organizational Unit, Person и Location.

На диаграмме можно показать не только должности, но и конкретных людей. Выберите на панели Symbols элемент **Person**, поместите его

рядом с элементом типа Role, введите ФИО человека, работающего в этой должности, соедините персону и должность (рис. 2.4).

Можно добавить расположение подразделения. Для этого используется объект типа Location (рис. 2.4).

Совет. Элемент типа Location располагайте слева от элемента Organizational Unit.

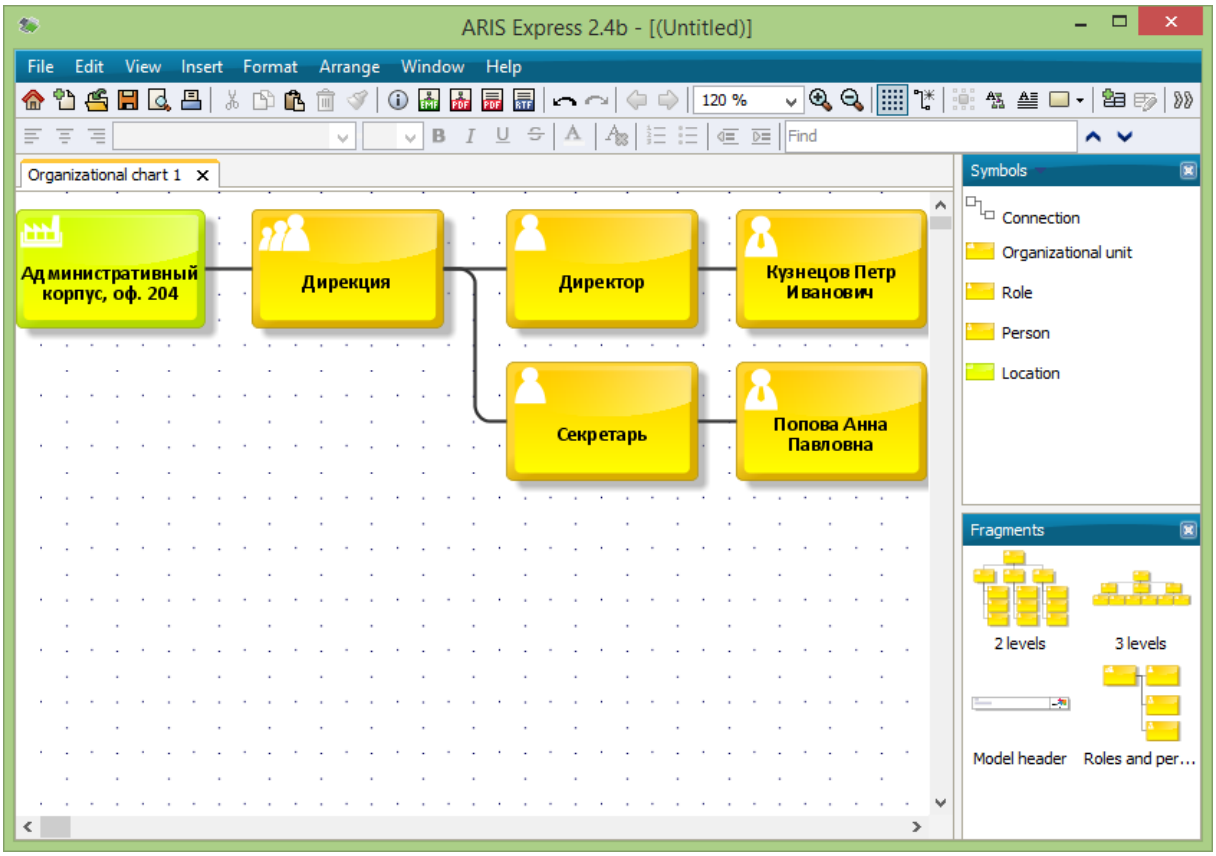

Рис. 2.4 – Добавление элементов Person и Location

Затем необходимо отобразить подразделения второго уровня. Выберите элемент Organizational Unit, разместите на диаграмме подразделения ниже подразделения высшего уровня. Введите наименования добавленных подразделений. Соедините подразделение высшего уровня с каждым из подразделений второго уровня.

Совет. Подразделения одного уровня лучше располагать рядом друг с другом на одном горизонтальном уровне.

Отобразите на диаграмме состав каждого из добавленных подразделений так же, как отображали состав подразделения высшего уровня (рис. 2.5).

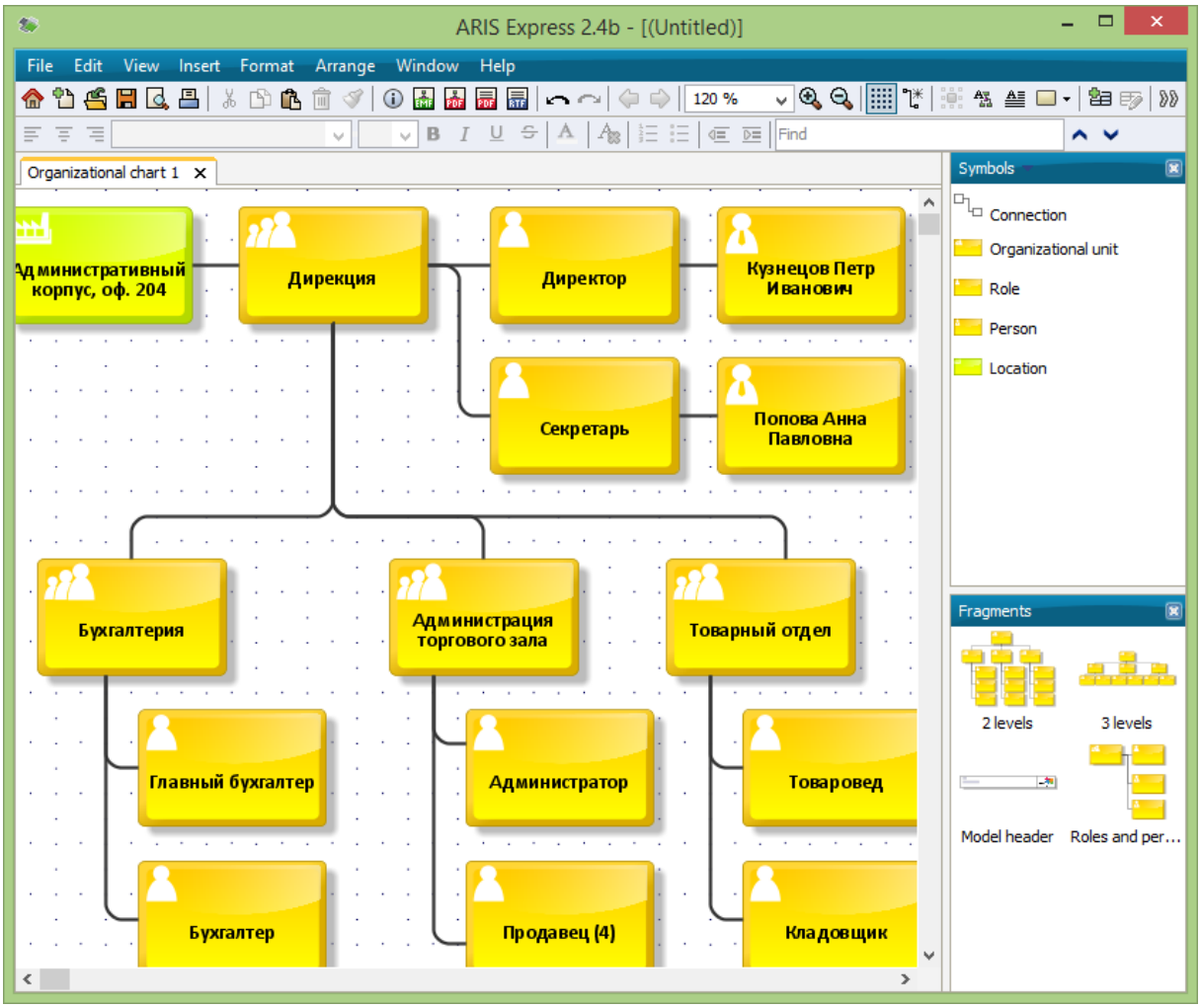

Рис. 2.5 – Добавление подразделений второго уровня

При построении структуры можно использовать готовые фрагменты модели. На панели **Fragments** (справа от поля диаграммы и ниже панели Symbols) представлены некоторые фрагменты организационных диаграмм. Чтобы использовать фрагмент, выделите его и щелкните в поле диаграммы на том месте, куда хотите поместить фрагмент.

2.2 Моделирование оргструктуры с помощью Smart Design

Средство интеллектуального конструирования **Smart Design** позволяет очень быстро создавать модель, формируя описание элементов в табличном виде. При этом графическое отображение генерируется автоматически, синхронно с заполнением таблицы. Рассмотрим, как с помощью этого средства можно создать фрагмент организационной диаграммы (средство позволяет построить двухуровневый фрагмент оргструктуры).

Выберите в меню **Insert/Smart Design**. Вы увидите окно (таблица) **Smart Design** для редактирования фрагмента модели, и на поле диаграммы появится фрагмент, состоящий из одного подразделения верхнего уровня и двух подчиненных подразделений второго уровня (рис. 2.6).

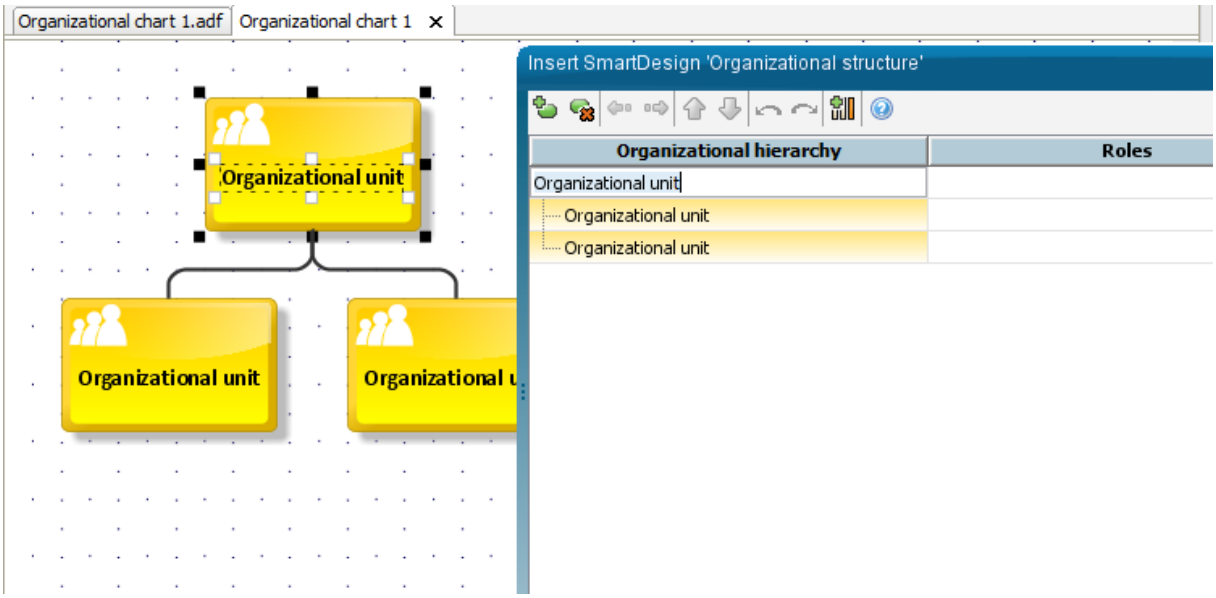

Рис. 2.6 – Окно моделирования с помощью средства **Smart Design**

В левой части таблицы расположена колонка **Organizational hierarchy**, в которой представлена иерархия подразделений. Введите собственные наименования подразделений. Добавить новое подразделение можно с помощью кнопки на панели инструментов (в верхней части окна). Удалить элемент можно с помощью кнопки . Соответствующие изменения будут отображаться на поле диаграммы.

Во второй колонке – **Roles** (должности), расположенной справа от колонки Organizational hierarchy, можно вводить состав подразделений. Для выбранного подразделения введите должность руководителя, затем нажмите Enter и введите должность сотрудника подразделения и т. д.

Можно добавить новые колонки – **Persons** (персоны) и **Location** (расположение). Для этого нужно нажать кнопку и в появившемся окне выбрать те типы элементов, которые хотите отобразить в таблице.

Пример заполнения таблицы приведен на рисунке 2.7.

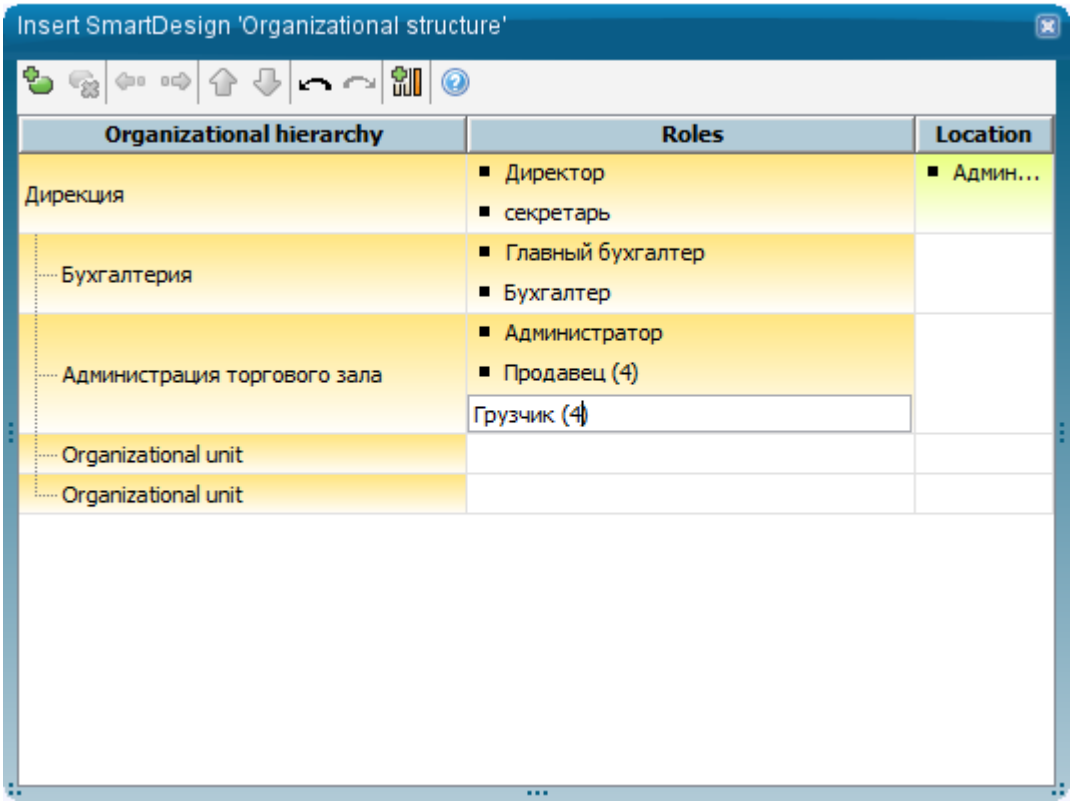

Рис. 2.7 – Заполнение таблицы **Smart Design**

После того как закончите работу с таблицей, просто закройте окно **Smart Design**. Сгенерированный фрагмент модели диаграммы можете доработать «вручную».

Сохраните модель в файле (меню **File**/**Save**).

2.3 Описание свойств объектов

Для того чтобы выделить на организационной диаграмме сотрудников, участвующих в выполнении бизнес-процесса, модель которого строилась в ходе лабораторной работы № 1, можно изменить цвет соответствующих элементов. Выберите соответствующую должность (элемент типа Role) и вызовите двойным щелчком мыши окно свойств. Выберите **Format/Object appearance** (рис. 2.8), в поле **Fill color** вызовите палитру цветов (**Colors**). Выберите новый цвет, например темно-желтый, нажмите **OK** и еще раз **OK**. Цвет изменится.

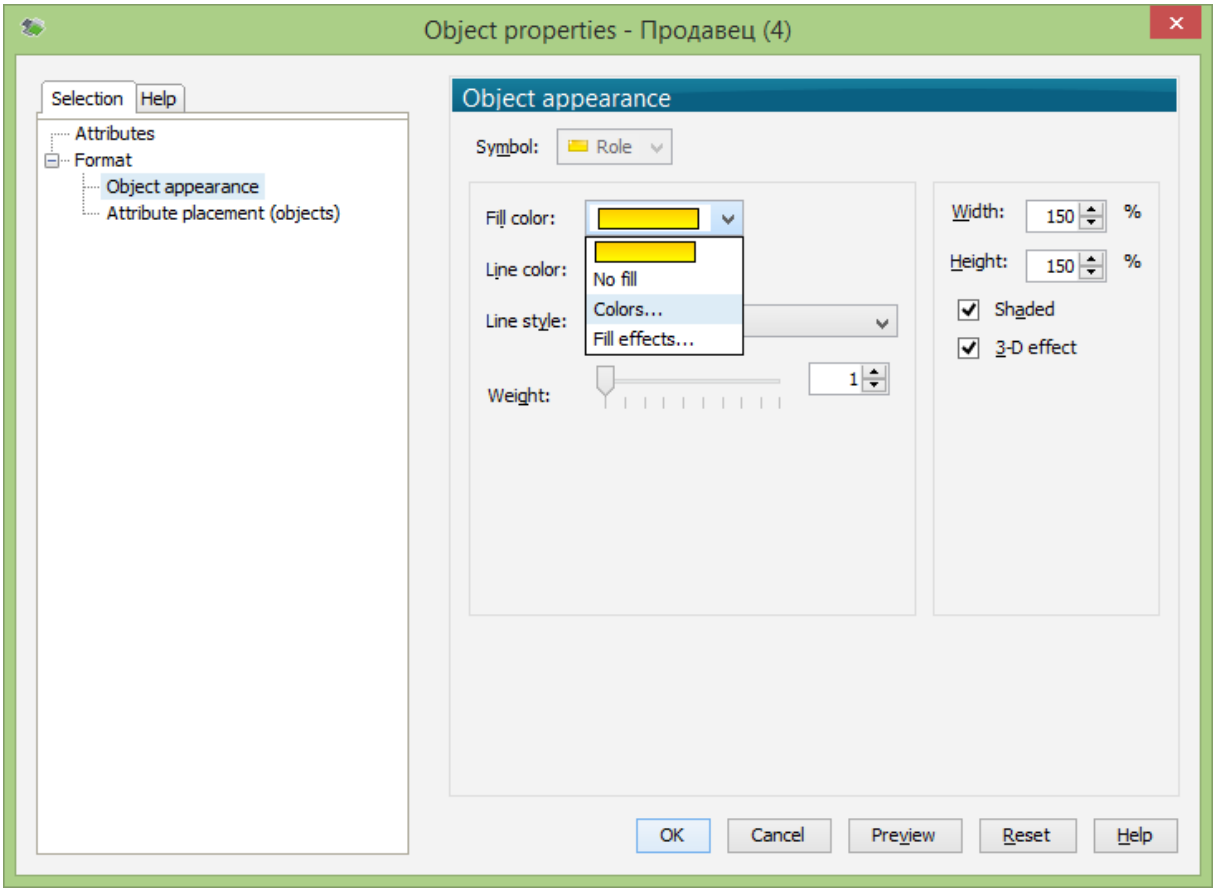

Рис. 2.8 – Изменение внешнего вида объекта Role

В окне свойств можно также описать атрибуты объекта. Выберите **Attributes** (атрибуты). В поле Description/Definition (описание) опишите основные обязательства объекта, выполняемые в исследуемом бизнес-процессе (рис. 2.9).

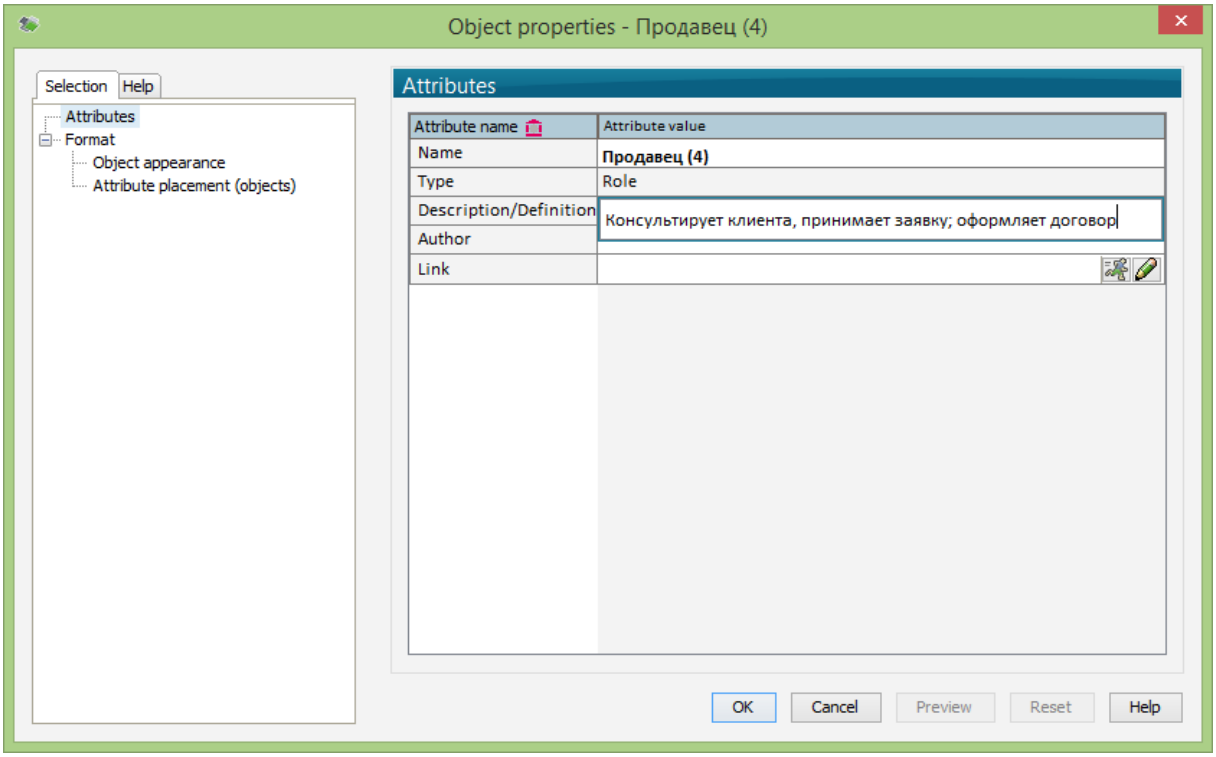

Рис. 2.9 – Текстовое описание объекта Role

Имеется другой способ. Можно создать описание должности в файле **Word**, сохранить его и задать ссылку на этот документ в окне атрибутов в поле **Link**. В поле Link нажмите на кнопку с пиктограммой . Появится окно, в котором в поле **Title** нужно задать название присоединяемой диаграммы, а в поле **Link** – имя файла. Вместо ввода имени файла можно нажать на пиктограмму с тремя точками и выбрать файл в обычном файловом диалоге Windows.

Таким же способом, через задание ссылки можно присоединить к объекту дочернюю диаграмму. Поскольку организационная структура может содержать очень много подразделений и должностей, организационная

диаграмма может быть очень большой и сложной. Чтобы упростить модель оргструктуры, сделать ее более наглядной, можно использовать прием декомпозиции, позволяющий представить модель не в виде одной диаграммы, а в виде набора диаграмм. На изначальной диаграмме (родительской) можно представить только подразделения. Состав подразделений можно отобразить на отдельных дочерних диаграммах.

2.4 Создание диаграммы управления процессом

Структуру управления бизнес-процессом, выданным в качестве индивидуального задания при выполнении лабораторной работы № 1, лучше представить на отдельной диаграмме.

Сотрудники, которые участвуют в исследуемом Вами бизнес-процессе, должны быть объединены в команду процесса. При этом нужно учесть, что параллельно может выполняться несколько экземпляров процесса. Определите, сколько и каких команд процесса требуется. Составьте список команды процесса. Если команд несколько и их состав отличается, то для каждой команды составляется отдельный список (см. табл. 2.1). Во главе списка укажите сотрудника, выступающего в роли владельца процесса. Если для одного и того же процесса выделено несколько команд, у них может быть один владелец процесса.

Таблица 2.1 – Состав команд процесса

Команда по изготовлению мягкой мебели	Команда по изготовлению корпусной мебели
Менеджер процесса изготовления мягкой мебели Продавец торгового зала А Кассир торгового зала А Рабочие участка сборки (4 чел.) Рабочие участка обивки (2 чел.) Водитель Грузчики (2 чел.) ...	Менеджер процесса изготовления корпусной мебели Продавец торгового зала В Кассир торгового зала В Рабочие участка раскроя деталей (4 чел.) Рабочие участка сборки (2 чел.) Водитель Грузчики (2 чел.) ...

Чтобы создать организационную диаграмму управления бизнес-процессом в ARIS Express, выберите в меню **File/New...** и далее, в окне выбора типа диаграммы, – Organizational chart. Будет создана новая вкладка в окне диаграмм.

Отобразите выделенные команды процесса на диаграмме (рис. 2.10). При построении диаграммы можно не создавать новые объекты, а копировать из ранее построенной организационной диаграммы.

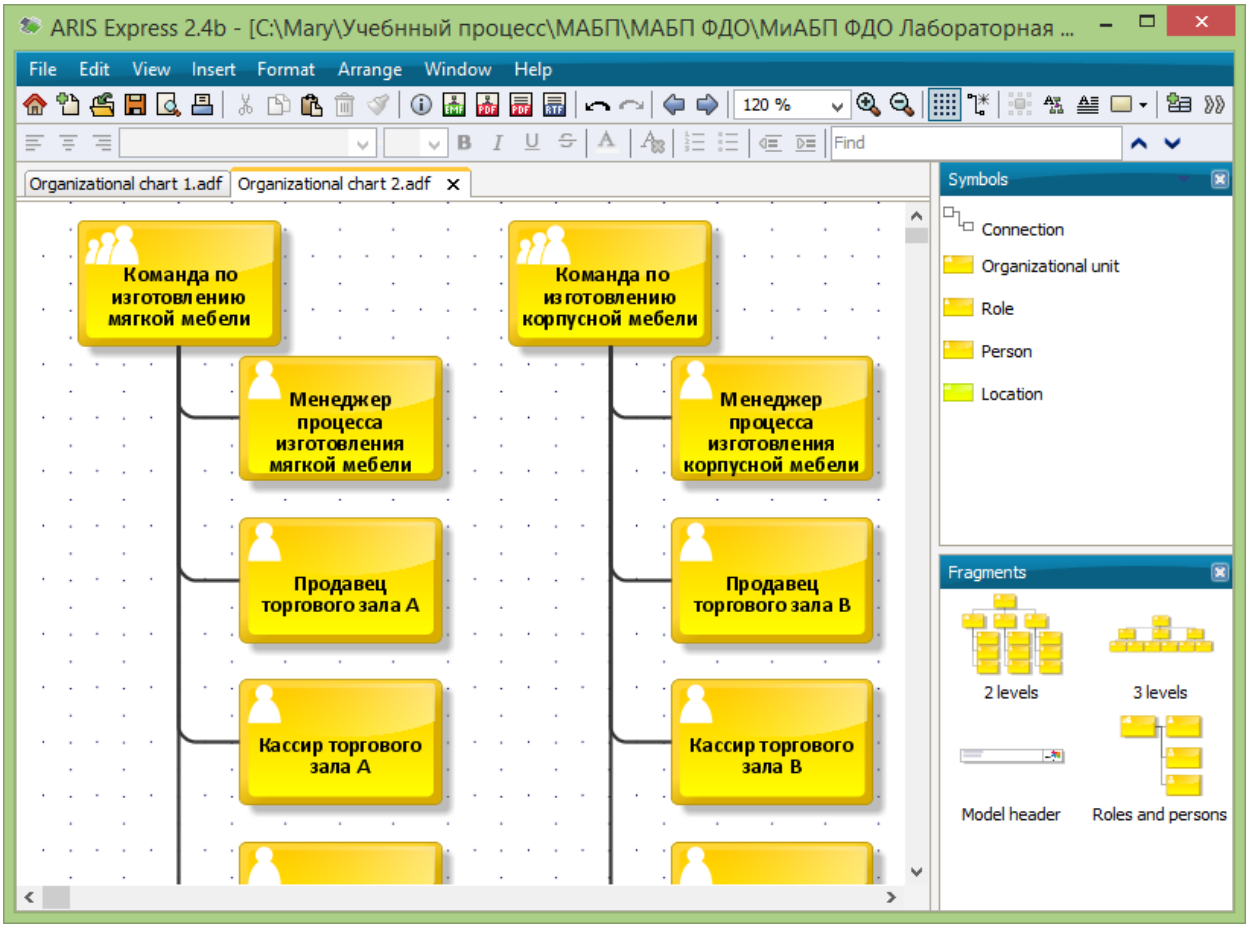

Рис. 2.10 – Организационная диаграмма управления процессом

Вместо должностей (элементов типа Role) в составе команд процесса можете указать конкретных людей (элементы типа Person) либо присоединить к должностям конкретные персоны.

Опишите основные обязательства членов команд, выполняемые в исследуемом бизнес-процессе (см. п. 2.3). Если Вы копировали объекты, для которых уже было составлено описание, то у скопированного объекта описание сохранится.

2.5 Доработка организационной схемы

После выполнения предыдущих этапов у Вас должна быть построена организационная структура выбранной организации (она может быть разбита на несколько диаграмм) и структура управления бизнес-процессом.

В завершение необходимо на каждой диаграмме вставить поясняющий текст. В частности, на диаграмме со структурой организации можно разместить заголовок, отражающий наименование и/или тип организации, например: «Организационная структура салона по изготовлению мебели». На диаграмме со структурой управления бизнес-процессом можно разместить заголовок, отражающий наименование бизнес-процесса.

Чтобы вставить на диаграмме ARIS Express произвольный текст, выберите команду Insert/Free-Form Text (Вставить/Текст свободной формы), разместите текстовый блок на поле диаграммы и введите нужный текст. Заголовок диаграммы лучше разместить сверху. Если сверху нет места, выделите диаграмму (все ее элементы) мышью и сдвиньте ее немного вниз.

Помимо заголовков вы можете поместить на диаграммы комментарии.

ЛИТЕРАТУРА

1. Каменнова М. С. Моделирование бизнеса. Методология ARIS / М. С. Каменнова, А. И. Громов, М. М. Ферапонтов, А. Е. Шмагалюк. – М. : Весть-МетаТехнология, 2001. – 333 с.

2. Войнов И. В. Моделирование экономических систем и процессов. Опыт построения ARIS-моделей / И. В. Войнов, С. Г. Пудовкина, А. И. Телегин. – Челябинск : Изд-во ЮУрГУ, 2002. – 392 с.

3. Шеер А.-В. Моделирование бизнес-процессов / А.-В. Шеер. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Весть-МетаТехнология, 2000. – 221 с.

4. Как скачать и установить ARIS Express [Электронный ресурс] // Business Process Solutions. – Режим доступа: http://bps.org.ua/kak-skachat-i-ustanovit-aris-express.html (дата обращения: 10.04.2017).

5. ARIS Express – бесплатная программа для моделирования бизнес-процессов и оргструктуры [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://bpmsoft.org/aris-express/ (дата обращения: 10.04.2017).

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Варианты индивидуальных заданий

Вариант 1. Продажа туристического продукта

Процесс продажи туристическим агентством турпродукта клиенту включает три основных этапа: прием заявки; подбор и предложение тура; оформление правоотношений и расчет с клиентом.

Первый этап начинается с приема клиента в офисе и определения его потребностей в выборе определенного типа отдыха. Клиенту предоставляется интересующая его информация и после того, как он определит свои потребности, оформляется заявка туриста на бронирование тура. Она содержит информацию о клиенте и сведения о намерении приобрести те или иные услуги (маршрут, начало и продолжительность тура, требования к проживанию и др.). Заявка подписывается клиентом и менеджером турагентства. Обе стороны получают по экземпляру. Корме того, клиент в подтверждение своих намерений оплачивает часть стоимости тура. Оплата производится в кассе агентства. Клиент получает квитанцию об оплате.

Второй этап предполагает бронирование тура, оформление визы, приобретение билетов на транспорт, страхование тура.

При бронировании тура менеджер турагентства заполняет предложенную туроператором форму заявки и отправляет ее на адрес туроператора (по факсу или по e-mail). Туроператор либо бронирует тур (при наличии свободных мест в отеле), либо отказывает в брони. В первом случае оформляется туристский ваучер – документ, гарантирующий туристу получение всех указанных в ваучере и оплаченных туристом услуг (проживание, питание, экскурсионное обслуживание и т. д.). Для принимающей стороны ваучер является гарантией получения от фирмы, направившей туриста, уплаченных им денежных средств.

В том случае, если туроператор отказал в брони, менеджер турагентства связывается с клиентом. Клиент корректирует свои требования, и процедура бронирования повторяется.

Помимо брони, при необходимости, турагентство приобретает билеты на транспорт, а также страхует клиента. При выезде за рубеж, как правило, оформляется медицинский страховой полис, являющийся договором страхования между страхователем (туристом) и страховщиком (страховой компанией).

Для оформления визы клиент должен представить турагентству необходимые документы (загранпаспорт, фотографии, заполненную анкету и др.). Менеджер турагентства проверяет правильность заполнения анкеты, наличие всех необходимых документов и обращается в консульство выбранной для турпоездки страны (или пересылает все документы по почте). Как правило, необходимо также предъявить подтверждение забронированного на весь срок поездки номера в отеле и уплатить консульский сбор. Оформление визы производится в срок от нескольких дней до нескольких месяцев в зависимости от требований посольства той или иной страны.

На заключительном этапе осуществляется заключение договора на туристическое обслуживание, окончательный расчет с клиентом, а также выдача всех документов (туристической путевки, ваучера, билетов на транспорт, паспорта с визой, страхового полиса, памятки).

Договор на туристическое обслуживание является главным документом, на основании которого строятся взаимоотношения турагентства с клиентом. Туристская путевка формы ТУР-1 представляет собой бланк строгой отчетности, который используется при расчетах с туристом. Дата выписки (передачи) путевки и дата ее реализации отражаются на счетах бухгалтерского учета. При передаче путевки туристу отрывной талон остается у турфирмы в качестве документа, подтверждающего факт и дату реализации турпродукта.

Памятка туриста в обязательном порядке выдается лицу, выезжающему за рубеж. В ней описаны особенности посещаемой страны, возможные риски и опасности, запреты и рекомендации о том, как необходимо себя вести в этой стране; указывается вся необходимая информация, которую нужно знать туристу, отправляющемуся в данную страну.

Вариант 2. Выпуск газеты

Процесс подготовки и выпуска номера печатного периодического издания делится на несколько этапов: подготовка информации, формирование номера и, наконец, его выпуск и распространение.

Подготовка журналистской информации, предназначенной для определенного номера газеты, начинается с отбора информации. Отбор производится в отделах редакции и в ее секретариате. Информацию может отбирать и ведущий редактор номера, отвечающий за его содержание. Отбор этот идет с использованием нескольких основных источников. Во-первых, это оперативная информация, доставляемая корреспондентами и собкорами редакции, а также информационными агентствами. Второй источник – запас готовых материалов, хранящихся в «портфелях» отделов и секретариата.

Отобранная информация должна быть подготовлена к публикации. Эта подготовка происходит прежде всего в процессе редактирования текстов. В редактировании каждого текста обычно участвуют: сам автор; его руководитель, приводящий текст в соответствие с планом отдела; сотрудник секретариата или ответственный секретарь, проверяющий правдивость и точность информации, содержащейся в тексте, и при необходимости сокращающий его размеры; ведущий редактор или сам главный редактор, оценивающий значение информации и определяющий ее место в номере; возможно, наконец, и корректор, сигнализирующий в секретариат и автору о смысловых и стилистических ошибках, замеченных в тексте.

Последний этап подготовки текста – техническое редактирование. Оно означает определение и указание объема текста (количества наборных строк), шрифта и формата набора, а также полосы, для которой предназначается текст.

Редактируют не только текст, но и оригиналы иллюстраций издания. Этим занимается бильд-редактор. Компьютеры и сканеры дают возможность кадрировать фотоснимки, уменьшать или увеличивать их размеры, удалять лишние детали и т. п.

После завершения подготовки всей журналистской информации формируется номер периодического издания в секретариате редакции. Осуществляется разделение всей массы материалов, отобранных для номера, на несколько частей. В каждой из них сосредоточиваются тексты и иллюстрации, объединяемые по какому-то общему признаку – теме, региону, времени описываемых событий. В каждой из таких групп публикаций производится дальнейшая их организация – выделение по значимости, важности информации.

Переход к выпуску газетного номера совершается в процессе его макетирования. Макет номера – это его графический план, показывающий размещение текстов и иллюстраций на полосах, заголовков и авторских подписей, место и конфигурацию каждой из публикаций и т. д. Макетированием номера газеты руководят ответственный секретарь редакции и его заместители. При отсутствии у редакции электронной базы, позволяющей перейти к современному процессу выпуска газеты, подготовленный ими макет передается в типографию, где версткой номера руководит выпускающий – сотрудник секретариата. Процесс выпуска номера разделяется на этапы, соответствующие важнейшим производственным операциям – набору текстов, их верстки вместе с иллюстрациями в соответствии с макетами полос, их редакционной и корректорской вычитки, подписи каждой

полосы главным редактором, подготовки печатных форм и других – вплоть до печатания тиража газеты.

Процесс подготовки и выпуска газеты завершается ее распространением. Отдел распространения передает тираж своим контрагентам, занимающимся распространением. В зависимости от используемых методов распространения (подписка, розничная продажа, бесплатная доставка) это могут быть отделения Роспечати, фирмы, имеющие сети лотков или киосков, частные распространители периодики и др.

Вариант 3. Кредитование владельцев частных предприятий

Процесс предоставления кредита начинается с подачи заявления. Клиент обращается в кредитную организацию в отдел регистрации с заявлением о выдаче ему кредита. После регистрации клиент с зарегистрированным заявлением обращается к специалисту отдела кредитования. Специалист отдела кредитования доводит до сведения клиента условия кредитования. Если условия устраивают клиента, то специалист отдела кредитования составляет проект договора.

Далее клиент передает проект договора специалисту отдела экономической безопасности, который проверяет платежеспособность клиента и инвестиционные риски. Если клиент является неплатежеспособным, то ему сообщается об этом и процесс после отметки этого факта в книге регистрации (в отделе регистрации) прекращается. Если клиент является платежеспособным, но существуют повышенные инвестиционные риски, то об этом сообщается клиенту. В этом случае либо процесс прекращается, либо условия договора корректируются, после чего новый проект договора передается специалисту отдела кредитования.

После этого проект договора передается юристу для проверки юридической чистоты сделки. После проверки проект договора визируется

у начальника юридического отдела и начальника отдела кредитования. Затем завизированный проект договора передается в отдел перевода.

В случае если у клиента отсутствует открытый счет в банке, с которым сотрудничает кредитная организация, он открывает счет. После открытия счета клиент сообщает номер счета в отдел перевода.

Затем договор визируется директором кредитной организации и регистрируется в отделе документооборота и в книге регистрации отдела регистрации. Один из экземпляров договора передается клиенту, а на его счет переводятся запрашиваемые денежные средства.

Вариант 4. Предоставление доступа к местной телефонной сети

Бизнес-процесс начинается с подачи клиентом заявления на установку телефона в абонентский отдел Управления электросвязи. Сотрудник абонентского отдела регистрирует заявление и передает его в технический отдел для анализа технической возможности установки телефона.

Технический отдел, изучив все необходимые данные о задействованной линейной емкости телефонной сети, возвращает заявление в абонентский отдел либо с отрицательным решением (если нет технической возможности установить телефон), либо с положительным заключением и указанием бронируемых линейных данных (если возможность имеется). Абонентский отдел в случае отрицательного решения об установке телефона ставит клиента в очередь (записывает данные клиента в базу данных очередников) и извещает клиента об этом. В случае же положительного решения абонентский отдел уведомляет бухгалтерию о необходимости оформить счет новому абоненту на оплату установки телефона. Бухгалтерия информирует клиента о необходимости оплатить установку телефона, оформляет счет и получает плату от клиента, после чего информирует абонентский отдел об оплате.

Затем абонентский отдел выписывает наряд на установку телефона и согласует его с начальником цеха городской телефонной станции (ГТС), после чего передает наряд в отдел КРОСС цеха ГТС для выделения номера новому абоненту и далее в линейно-кабельный участок, где выполняется подключение абонента к линии и установка ему телефона.

После этого наряд с отметкой о подключении возвращается в технический отдел, где номер абонента заносится в базу данных по линейной емкости, и в абонентский отдел. Абонентский отдел заключает договор с абонентом об оказании услуг телефонной связи и информирует отдел по расчетам с населением о номере нового абонента и договоре ним для внесения этих данных в базу данных по абонентам. На данном этапе абонент получает доступ к городской телефонной сети.

Вариант 5. Дипломирование студентов вузов

Период дипломирования является завершающим этапом выполнения дипломной работы. Он начинается сразу после окончания преддипломной практики и заканчивается защитой. Длительность периода дипломирования в соответствии с учебным планом составляет 16 недель.

На первом этапе осуществляется подготовка проекта приказа и утверждение приказа. Каждый студент-дипломник совместно со своим руководителем (назначенным или выбранным самим студентом) определяет тему дипломной работы. Сведения о руководителе диплома и тему работы студент подает руководителю дипломирования. Руководитель дипломирования готовит проект приказа. После обсуждения проекта с заведующим кафедрой и, возможно, корректировки тем, готовится окончательный вариант приказа, который визируется заведующим кафедрой, деканом и подписывается проректором университета по учебной работе.

Непосредственно выполнение дипломной работы включает в себя выдачу руководителем диплома задания на дипломирование (при этом оформляется лист задания, подписываемый студентом, руководителем и заведующим кафедрой); разработку и написание студентом разделов работы; распечатку работы. После написания каждого раздела руководитель диплома проверяет написанное, делает замечания, и студент корректирует или дополняет содержание раздела.

Этап подготовки к защите начинается примерно за шесть недель до защиты. Руководитель дипломирования составляет график подготовки к защите, составляет список рецензентов, согласует его с заведующим кафедрой и проводит собрание дипломников, на котором доводит до сведения студентов всю информацию о порядке подготовки к защите.

Подготовка каждой дипломной работы включает в себя проверку ее руководителем диплома, прохождение нормоконтроля, рецензирование, сдачу всех документов секретарю государственной аттестационной комиссии (ГАК), подготовку доклада, демонстрационных и раздаточных материалов.

Проверка работы руководителем диплома. Руководитель читает работу, ставит свою подпись на обложке, делает в зачетной книжке запись о допуске студента к защите и пишет отзыв руководителя на дипломную работу, в которой дает оценку выполненной работе. Если руководитель диплома не является сотрудником университета, то все его подписи (на обложке работы, в зачетной книжке и в отзыве) заверяются печатью предприятия, на котором он работает.

Прохождение нормоконтроля. Студент сдает работу нормоконтролеру кафедры, который проверяет правильность оформления работы и делает замечания. После исправления всех замечаний студент «сшивает» работу и приносит ее нормоконтролеру для окончательной проверки. Если замечаний нет, то нормоконтролер подписывает работу. Прием студентов нормоконтролер осуществляет в соответствии с графиком подготовки к защите.

Рецензирование. Студент получает направление на рецензию у руководителя дипломирования. Рецензенту передаются дипломная работа, памятка по составлению рецензии, бланк для оплаты. Памятку и бланк оплаты студент получает у секретаря ГАК. Рецензент пишет рецензию, в которой дается оценка работе, подписывает ее, заверяет печатью и передает студенту вместе с дипломной работой и заполненным бланком оплаты.

Сдача документов. Студент представляет секретарю ГАК следующие документы:

- дипломную работу;
- зачетную книжку с отметкой деканата и допуском руководителя;
- отзыв руководителя;
- рецензию;
- заполненные рецензентом и руководителем бланки на оплату.

Секретарь ГАК дает дипломные работы на подпись заведующему кафедрой и составляет график защиты.

Подготовка доклада, демонстрационных и раздаточных материалов. Студент обсуждает с руководителем диплома план выступления на защите, готовит доклад на семь минут, компьютерную презентацию и раздаточные материалы. Презентацию необходимо передать секретарю ГАК или ответственному за компьютерные презентации.

Вариант 6. Аттестация муниципальных служащих

Периодическая аттестация муниципальных служащих проводится в соответствии с федеральными законами и нормативными актами органов местного самоуправления для определения уровня профессиональной подготовки служащих и соответствия их занимаемым должностям. Процесс аттестации предусматривает три основных этапа: подготовительный, основной и заключительный.

Подготовительный этап начинается с разработки методики проведения аттестации, выполняемой отделом социально-трудовых отношений (СТО) при участии мэра. Затем выполняются подготовка и издание нормативных документов: о формировании аттестационной комиссии; об утверждении графика проведения аттестации; об утверждении списков муниципальных служащих, подлежащих аттестации. Документы готовятся секретариатом мэра и утверждаются мэром.

Отдел СТО занимается подготовкой материалов для аттестации (бланков, форм, анкет), а также обучением и консультированием всех, вовлеченных в аттестационный процесс: членов аттестационной комиссии, руководителей структурных подразделений, в которых проводится аттестация, самих аттестуемых.

На каждого аттестуемого служащего формируются следующие документы:

- анкета аттестуемого служащего;
- отзыв руководителя;
- сведения о служебной деятельности;
- характеристика муниципального служащего;
- психологическое резюме и/или экспертная оценка.

Первый документ (анкету) представляет сам аттестуемый, следующие два документа (отзыв и сведения) представляет непосредственный руководитель аттестуемого, остальные – отдел социально-трудовых отношений. В ходе формирования документов проводятся тестирования, экспертизы, анализ кадровых данных и другие мероприятия с участием экспертов, психологов, работников кадровых служб. Все документы (кроме анкеты) подаются в аттестационную комиссию не позднее чем за 2 недели до начала аттестации. Анкета подается в день проведения аттестации. Каждый аттестуемый служащий должен быть заранее (не менее чем за неделю до начала аттестации) ознакомлен с представленными документами.

Основной этап заключается собственно в проведении аттестации в соответствии с графиком аттестации. На заседание комиссии приглашаются аттестуемые и их непосредственные руководители. Члены комиссии заслушивают сообщения аттестуемого и его руководителя, задают вопросы, рассматривают представленные документы. Затем проводится обсуждение, в ходе которого высказываются мнения, замечания и предложения, касающиеся профессиональных и личностных качеств служащего, эффективности его деятельности, направлений развития и т. д. С учетом обсуждений и в отсутствие аттестуемого комиссия открытым голосованием простым большинством принимает одно из следующих решений: аттестуемый соответствует занимаемой должности; соответствует при условии выполнения рекомендаций; не соответствует. Решение и рекомендации комиссии заносятся в аттестационный лист и сообщаются аттестуемому непосредственно после голосования. Лист и протокол заседания подписывается председателем и членами комиссии.

На заключительном этапе принимаются кадровые решения по итогам аттестации. Материалы аттестации муниципальных служащих не позднее чем через семь дней после ее проведения подаются мэру, а также руководителям департаментов и служб, в которых работают прошедшие аттестацию служащие. В течение месяца материалы рассматриваются, изучаются, сравниваются с материалами предыдущей аттестации и принимаются решения (о переводе на другую должность, о включении в кадровый резерв, изменении условий оплаты труда, направлении на переподготовку или повышение квалификации и т. д.). Принятые решения оформляются документально (издаются соответствующие приказы и распоряжения) и доводятся до служащего.

Вариант 7. Организация выставки-ярмарки

Процессы организации выставок-ярмарок осуществляются деловым центром «Технопарк» в соответствии с годовым планом выставочно-ярмарочных мероприятий. За каждой выставкой закрепляется директор выставки.

Начало работ по подготовке выставки начинается за 6–7 месяцев до начала ее проведения. Основанием является распоряжение о проведении выставки. Согласно распоряжению утверждается состав организационного комитета выставки. Подготовительный этап начинается с разработки оргкомитетом концепции, описывающей цели, задачи и направления (разделы) выставки. В соответствии с концепцией разрабатывается деловая и научная программа выставки (проведение семинаров, конференций, крупных презентаций, круглых столов).

Затем формируется клиентская база потенциальных участников (экспонентов, участников научной и деловой программы) с использованием информационной системы. Исходной информацией являются данные о предприятиях, представленных на рынке, соответствующем тематике выставки (данные могут храниться в базах данных). Директор выставки составляет информационные письма-приглашения на участие в выставке. Информационный отдел рассылает письма потенциальным участникам выставки, осуществляет прием поступивших заявок на участие в выставке, их учет и ведение списка участников. Заявка – Договор на участие в выставке-ярмарке – содержит информацию об услугах, предоставляемых «Технопарком», об условиях обслуживания и стоимости услуг. При оформлении заявки бухгалтерией выписывается и отправляется счет на оплату участия в выставке. После оплаты счета в списке участников ставится отметка об оплате.

С учетом поступивших заявок на участие в выставке, а также на основе концепции деловой и научной программы оргкомитет составляет сводную программу мероприятий выставки-ярмарки и план экспозиции. Кроме того, он разрабатывает положение о конкурсе и формирует конкурсную комиссию. Конкурс проводится среди участников выставки-ярмарки в ходе ее проведения.

На заключительной стадии подготовительного этапа административно-хозяйственный отдел осуществляет подготовку выставочного павильона (оформление выставочного зала, информационного стенда и др.), размещение участников, подготовку мест проживания и питания иногородних участников, обеспечение транспортом.

Параллельно отдел рекламы изготавливает рекламно-информационную продукцию (каталог выставки, листовки, афиши, пригласительные билеты, значки и т. д.), совместно с информационным отделом осуществляет расклейку афиш, распространение листовок, рассылку приглашений, размещение рекламы в СМИ.

Этап проведения выставки включает: сопровождение выставки; проведение деловой и научной программы; проведение конкурсов. Сопровождение выставки выполняется в основном силами административно-хозяйственного отдела и включает организацию работы гардероба, буфета, Информбюро, радиорубки; обеспечение транспортом. Мероприятия деловой и научной программы (семинары, конференции, круглые столы) проводятся оргкомитетом выставки или сторонней организацией. Проведение конкурсов осуществляется конкурсной комиссией и включает в себя: сбор информации об экспонатах, принимающих участие в конкурсе; проведение заседаний комиссии, на которых производится оценка экспонатов, выбор победителей конкурса и распределение мест между победителями; вручение медалей, дипломов и удостоверений лауреатам конкурса.

На заключительном этапе осуществляется подведение итогов выставки-ярмарки. Оргкомитет выставки подготавливает материалы: список участников выставки, список представленных товаров и услуг, информацию о заключенных в ходе проведения выставки контрактах между участниками и посетителями (как в количественном, так и в денежном выражении), список лауреатов конкурса и т. д. Информация анализируется директором выставки и членами оргкомитета, формулируются выводы и рекомендации и определяется содержание отчета. Написание отчета и его обсуждение на заседании совета «Технопарка» завершает процесс организации выставки-ярмарки.

Вариант 8. Ремонт квартиры

Клиент обращается в фирму, специализирующуюся на ремонте квартир. В отделе приема заявок консультант знакомит клиента со всей интересующей его информацией (виды работ, выполняемые фирмой, расценки, сроки выполнения и т. д.). Если клиент решает воспользоваться услугами фирмы, то он подает заявку и договаривается о дате и времени осмотра квартиры.

В назначенное время мастер и дизайнер делают осмотр квартиры и обговаривают с клиентом требования к ремонту. Если требования клиента выполнимы, то клиент заключает договор на выполнение работ. Кроме того, клиент вносит задаток, т. е. делает предоплату в кассе и получает квитанцию об оплате.

Дизайнер выполняет дизайн-проект и согласовывает его с клиентом и мастером. При необходимости в проект могут быть внесены изменения. Если проект устраивает все стороны, то мастер определяет перечень необходимых материалов и составляет план работ, которые также согласовываются с клиентом. Затем мастер передает перечень материалов в отдел закупок, который выписывает счет на приобретение материалов и сообщает

клиенту о необходимости оплатить счет. После оплаты счета отдел закупок выписывает необходимые материалы со склада и/или приобретает их в строительных магазинах (возможно и поэтапное приобретение материалов). Материалы доставляются на объект ремонта.

Бригада строительных рабочих осуществляет подготовительные работы (выносит мебель, удаляет со стен обои, при необходимости снимает паркет, снимает старые окна, двери и т. д.). Затем выполняются ремонтные работы в соответствии с планом работ, например, покраска потолка, наклейка обоев, настилание полов и т. д. По окончании каждого этапа мастер (а также, возможно, клиент и дизайнер) проверяет качество выполненных работ, при наличии замечаний все выявленные дефекты исправляются.

На заключительном этапе выполняется окончательная приемка работы клиентом. Мастер определяет объем выполненных работ и выписывает счет с учетом задатка. Клиент оплачивает счет.

Вариант 9. Изготовление шкафа-купе на заказ

Процесс изготовления встроенного шкафа-купе начинается со звонка клиента оператору компании. Клиент сообщает параметры шкафа, в том числе размер комнаты и высоту потолков. Менеджер производит предварительный расчет стоимости проекта шкафа, основываясь на цене базовой модели шкафа-купе (выполненной из стандартных материалов и имеющей стандартное, усредненное наполнение). После этого менеджер связывается с клиентом и записывает дату и время проведения замера – для уточнения заказа.

В указанное время в квартиру к клиенту приходит мастер-консультант. Он производит точный замер места установки шкафа, помогает клиенту выбрать конструкцию шкафа (наличие пола, потолка, задней стенки, антресолей), количество дверей и материал, из которого они будут

выполнены, цветовое решение, а также наполнение шкафа. При этом клиенту предоставляются каталоги с цветными иллюстрациями и ценами.

После того как клиент сделал выбор, создается эскиз шкафа-купе с указанием точных размеров и расположения всех элементов, а также составляется спецификация на элементы шкафа-купе. На основании спецификации и прайс-листа осуществляется точный расчет стоимости. Затем мастер-консультант оформляет счет. Клиент производит оплату и получает чек.

Мастер-консультант передает оплаченный счет и деньги в бухгалтерию, а эскиз и спецификацию – мастеру производственного цеха. На основании спецификации в производственном цехе на специальном оборудовании «раскраивают» детали шкафа, «изолируют» срезы ламината, нарезают металлические профили каркаса шкафа, а также его декоративные элементы. По окончании работ мастер сообщает оператору о готовности к сборке шкафа, и оператор уточняет у клиента время доставки.

Последний этап – сборка шкафа-купе на месте. Все необходимые детали упаковываются, загружаются в грузовой автомобиль, доставляются и разгружаются рабочими-сборщиками. Затем ими осуществляется установка и сборка шкафа-купе на месте. Бригадир и клиент подписывают акт приемки-сдачи работ. В заключение оформляется гарантия.

Вариант 10. Страхование квартиры и домашнего имущества

Процесс начинается с поиска страховым агентом клиента. Способы могут быть разные – обход квартир, опрос постоянных клиентов, звонки по телефону и т. д. Потенциального клиента необходимо заинтересовать. Страховой агент рассказывает, какие в представляемой им компании существуют варианты страхования (какие риски страхуются, каковы условия страхования). Если клиент заинтересовался, то страховой агент знакомит его с порядком страхования, в частности с тем, какие документы необходимо

подготовить, и назначается дата обследования страхуемой квартиры и имущества.

Страховой агент приходит в квартиру. Уточняет у клиента, каков объект страхования (квартира, имущество), какой вариант выбирает клиент (базовый, полный или расширенный) и какова желаемая предельная сумма страхования.

Если страхуется имущество, то агент составляет перечень страхуемого имущества и ведет фотосъемку.

Если страхуется квартира, то агент составляет описание квартиры (отделки), в котором приводится:

- общая характеристика здания (тип дома, год постройки, количество этажей и др.);
- общая характеристика квартиры (этаж, площадь, принадлежность и др.);
- детальная характеристика квартиры (отделка стен, потолка, половое покрытие).

Составляется также описание инженерного оборудования (санитарно-технические приборы, отопительное оборудование и др.). Ведется фотосъемка.

Страховой агент передает описание имущества и/или квартиры, а также фотографии эксперту страховой компании. Эксперт осуществляет калькуляцию, исходя из желаемой суммы страхования. При этом эксперт использует базы данных для определения стоимости объекта страхования, страховой суммы (суммы страхового возмещения) и страховой премии (платы за страхование).

Если вычисленная сумма объекта страхования превышает предельную сумму, назначенную клиентом, то страховой агент связывается с клиентом и согласует с ним требуемые изменения.

На заключительном этапе клиенту выдается страховой полис, квитанция на получение страховой премии (взноса) и памятка, в которой приводятся правила страхования, порядок выплаты страхового возмещения.

Вариант 11. Прокладка нового трамвайного маршрута

В городе имеются трамвайный парк и сеть маршрутов, предназначенных для перевозки пассажиров в городской зоне. Сеть маршрутов охватывает не все районы города, а только центральные. Ввиду того что отдаленные районы города не оснащены трамвайными маршрутами, возникла необходимость дополнительно проложить новый маршрут. Прокладка нового маршрута – это сложный комплекс работ, выполняемый персоналом различной специализации в течение достаточно продолжительного времени.

Начинаются работы с утверждения нового маршрута в органах государственной власти. Для этого руководство трамвайного управления собирает необходимые документы: генеральный план строительства, смета на строительство, сведения о подрядчиках, подтверждение источников финансирования.

После сдачи документов органы власти начинают рассматривать план проекта. В результате рассмотрения проекта возможно отрицательное или положительное решение. Положительное решение означает, что все детали проекта отвечают необходимым законодательным, финансовым, временным ограничениям и т. д. Отрицательное решение означает, что план проекта не удовлетворяет каким-либо ограничениям, и содержит указание на то, каким требованиям проект не удовлетворяет. При получении отрицательного решения руководство трамвайного управления должно пересмотреть свой вариант проекта в соответствии с замечаниями и направить их на повторное рассмотрение. Дальнейшие работы по строительству можно продолжать только после полного утверждения проекта органами власти.

Работы по строительству начинаются с привлечения капитала. Руководство трамвайного управления на основе проектных документов подает заявку в финансовое учреждение на предоставление необходимой для строительства суммы. Предоставленные финансовые средства используются для найма рабочей силы, закупки оборудования и материалов для проведения строительства.

После привлечения ресурсов начинаются непосредственно строительные работы. Сначала производится очистка пути от зеленых насаждений. После этого производится укрепление грунта под дальнейшую прокладку рельс. Далее прокладываются рельсы из блоков протяженностью 25 метров. Процесс прокладки рельс состоит из непосредственного укладывания рельсового блока на землю, дальнейшей механической стыковки рельс металлическими перемычками, соединения соседних блоков электрическим проводником, засыпки шпал щебнем. После прокладки основной магистрали производится стыковка с уже ранее имеющимися магистралями посредством железнодорожных стрелок.

После окончательной прокладки всего рельсового пути производится подводка контактной сети. Первоначально производится рытье ям под столб, установка столба, заливка основания столба бетоном. После этого на каждые два соседних столба навешивается контактная проводка.

После проведения вышеописанных работ производится строительство остановочных площадок. Данный этап включает в себя разравнивание площадки, укладку асфальта, установку крытой конструкции.

На этом этап строительства можно считать завершенным. Однако до ввода в эксплуатацию необходимо произвести обкатку пути. Обкатка пути представляет собой пробный прогон трамвая по маршруту. Только в случае удачно завершившейся обкатки можно производить ввод маршрута в эксплуатацию.

Вариант 12. Обслуживание рейса внутренних авиалиний

Аэропорт производит обслуживание рейсов внутренних авиалиний, осуществляя регистрацию пассажиров, спецконтроль, посадку пассажиров в самолет и отправку рейса.

Сначала производится регистрация пассажира у стойки регистрации. Во время регистрации производится проверка документов пассажира, а именно: проездных документов и документов, удостоверяющих личность. В ходе такой проверки может обнаружиться несоответствие документов, удостоверяющих личность, с данными пассажира, указанными на билете. Также в ходе проверки может выясниться, что потенциальный пассажир находится в международном или федеральном розыске за совершение каких-либо противоправных действий. В этом случае сотрудники отдела регистрации аэропорта производят вызов сотрудников МВД для произведения ареста такого пассажира.

В случае успешного прохождения проверки документов пассажир может сдать вещи в багаж. Если таковых вещей не имеется, то пассажир получает посадочный талон с указанием места сразу после проверки документов.

Если пассажир сдает вещи в багаж, то регистратор производит взвешивание багажа. В случае превышения нормы бесплатного провоза багажа пассажир дополнительно оплачивает в кассе сумму за превышение массы багажа. Далее производится досмотр багажа с помощью рентгеновской установки. Багаж пассажира не должен содержать едкие, взрывоопасные, легковоспламеняющиеся вещества. Если таковые вещества имеются, то для допуска к полету данные вещества изымаются. Если сдаваемый багаж удовлетворяет всем требованиям, то пассажир получает на каждое место багажа багажную бирку с уникальным идентификатором. Некоторые пассажиры могут иметь при себе разрешенное для провоза огнестрельное

и холодное оружие. В этом случае пассажир обязан предъявить документы, разрешающие ношение оружия, и сдать оружие уполномоченному лицу для последующей перевозки.

После этого пассажир получает на руки посадочный талон, в котором указывается место на борту самолета, а также номер выхода для посадки.

Возможна ситуация, когда пассажир не явился на регистрацию. В этом случае регистратор подает сведения о пассажирах, не явившихся на регистрацию.

После регистрации пассажиры направляются в зону досмотра для предполетного досмотра. Предполетный досмотр включает проверку ручной клади, провозимой пассажиром, а также его одежды. В соответствии с правилами авиационной безопасности в салоне самолета запрещается провозить любые колюще-режущие предметы, бытовые аэрозоли. Такие предметы должны провозиться только в багажном отделении самолета. Проверка ручной клади, обуви и верхней одежды пассажира производится при помощи рентгеновской установки. Проверка самого пассажира производится при помощи магнитной ловушки. В случае обнаружения запрещенных для провоза в салоне самолета предметов они изымаются, только после этого пассажир имеет право быть допущенным к полету.

Процедура досмотра отличается в том случае, если авиарейс является стыковочным. При прибытии в аэропорт пассажиры стыковочного рейса помещаются в трансферную зону. Этих пассажиров не досматривают, они проходят только регистрацию, получая посадочный талон на самолет с указанием места на борту самолета.

Посадка пассажиров в самолет, вылетающих как стыковочным, так и прямым рейсом, и последующий вылет самолета в пункт назначения возможны только после прибытия в аэропорт всех трансферных пассажиров. В противном случае осуществляется ожидание трансферных пассажи-

ров. Также вылет самолета откладывается в том случае, если выяснится, что у какого-то пассажира имеется сданный багаж, но на посадку в самолет данный пассажир не прошел. В этом случае вылет рейса осуществляется только после того, как пассажир пройдет на посадку либо зарегистрированный на него багаж будет изъят из багажного отделения самолета.

Вариант 13. Предъявление претензии по поводу продажи товара ненадлежащего качества

Покупатель покупает товар в магазине, при этом на товар выдается гарантийный талон, в котором оговорены условия гарантийного обслуживания: гарантийный срок, условия предоставления гарантии.

В случае обнаружения недостатка товара при его эксплуатации покупатель обращается к продавцу с претензией. В соответствии с Законом о защите прав потребителей покупатель может по своему усмотрению потребовать либо расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченной за товар суммы, либо замены товара на аналогичный с соответствующим перерасчетом покупной цены. Покупатель пишет заявление, в котором описывает выявленные недостатки товара и выдвигает свои законные требования: вернуть деньги или обменять товар. Заявление составляется в двух экземплярах. Покупатель может принести и лично вручить заявление продавцу. Продавец (сотрудник магазина, продавшего некачественный товар) обязан принять заявление, поставить подпись и дату в экземпляре покупателя. Можно отправить одну копию заявления заказным письмом с уведомлением или по электронной почте.

Если продавец согласен с точкой зрения покупателя и у него не возникает сомнений в истинности заявлений покупателя, то продавец может удовлетворить требование покупателя в течение 10 дней после подачи заявления.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет, причем потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара.

Обоснованное решение с результатом экспертизы (в виде акта) продавец должен направить покупателю в течение 10 календарных дней после подачи претензии при самостоятельном вручении либо после получения уведомления о вручении.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. Однако если покупатель не согласен с результатами экспертизы, он может оспорить заключение экспертизы в судебном порядке.

Если экспертиза подтвердила обоснованность претензий покупателя, продавец обязан выполнить законные требования покупателя о возврате уплаченной за товар денежной суммы или о замене товара в сроки, предусмотренные законом.

За нарушение сроков продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Если покупатель требовал возврат денег, то он вправе требовать возмещения разницы между ценой товара на момент покупки некачественного товара и ценой соответствующего товара на момент удовлетворения его требований.

Вариант 14. Судебное разбирательство в мировом суде

Имущественные споры с суммой иска до 30 тысяч рублей решаются в мировом суде. Основанием для возбуждения гражданского дела служит

исковое заявление со стороны истца к ответчику. Исковое заявление подается в двух экземплярах, оно обязательно должно содержать суть спора, сумму иска, адрес истца и ответчика. Наряду с исковым заявлением истец подает необходимые приложения в виде копий, например акты проверки, претензию, отказ, результаты экспертизы и пр. Все документы истец подает судье. Документы отдают либо непосредственно судье, либо направляют заказным письмом по почте. В том случае, если поданные документы удовлетворяют требованиям, гражданское дело считается открытым.

Ответчику направляется второй экземпляр искового заявления. По своему усмотрению ответчик может направить судье отзыв на заявление.

Судья назначает дату предсудебной беседы и приглашает на нее повесткой истца и ответчика. В ходе предсудебной беседы судья выясняет у сторон, не намерены ли они отказаться или изменить свои требования. В том случае, если ответчик в полной мере соглашается с иском, судья выносит решение о полном возмещении иска и дело считается закрытым. Ответчик по решению суда обязан полностью и в срок исполнить решение суда.

В случае несогласия сторон назначается дата судебного заседания. Суд обязан известить стороны о дате судебного заседания при помощи повестки.

Судебное заседание начинается с проверки явки участников процесса. Затем судья обязан разъяснить сторонам их права и обязанности, а также выяснить, доверяют ли стороны данному составу суда рассматривать дело. Далее судья обязан рассмотреть все имеющиеся у сторон ходатайства и предложить сторонам заключить мировое соглашение. Если стороны согласны, то составляется мировое соглашение – документ, который подписывается сторонами по делу и отражает существо достигнутых сторонами договоренностей. Судья утверждает мировое соглашение и выносит определение о прекращении производства по делу.

Если от заключения мирового соглашения стороны отказались, судья приступает к рассмотрению существа дела. Сначала предоставляется право выступить истцу и его представителю, затем ответчику и его представителю. После объяснения сторон допрашиваются вызванные в суд свидетели. Свидетели могут быть вызваны в суд как по ходатайству сторон, так и по инициативе суда.

Затем суд приступает к изучению письменных материалов дела. Судья зачитывает все имеющиеся в деле материалы. Когда исследование материалов дела закончено, суд переходит к прениям. Прения сторон – это стадия процесса, в которой стороны в своих выступлениях обобщают всю полученную в судебном заседании информацию, анализируют исследованные судом доказательства, дают юридическую оценку всем обстоятельствам дела и формулируют свою позицию по делу.

После прений стороны имеют право на заключительную реплику, и затем судья удаляется в совещательную комнату для вынесения решения. Поскольку составление мотивированного решения требует времени, судья выносит только резолютивную часть решения, в которой высказывает свое решение по делу. В окончательной форме решение должно быть вынесено через три дня после судебного заседания. Зачитав резолютивную часть решения, судья обязан разъяснить сторонам порядок обжалования решения. Решение может быть обжаловано в вышестоящем суде в течение 10 дней с момента его вынесения в окончательной форме.

Вариант 15. Регистрация в службе занятости

Регистрация в службе занятости включает в себя три основных этапа: регистрация безработных граждан для поиска подходящей работы; регистрация граждан в качестве безработных; перерегистрация безработных.

Регистрация для поиска подходящей работы. Данный этап является обязательной ступенью на пути признания безработным. Клиент, обратившийся в службу занятости в целях поиска подходящей работы, должен представить в отделение службы занятости по месту своего жительства следующие документы:

- справку о своем среднем заработке за последние три месяца по последнему месту своей работы или службы;
- паспорт (иной документ, который удостоверяет личность);
- трудовую книжку и документы, которые удостоверяют профессиональную квалификацию.

Если клиент раньше не работал, то он предъявляет лишь паспорт (иной удостоверяющий личность документ) и документ об образовании.

Если ищущий работу человек является инвалидом и хочет воспользоваться статусом инвалида в отношениях с работодателями или службой занятости, то дополнительно к перечисленным документам он должен представить заключение о рекомендуемых характере и условиях труда либо индивидуально составленную программу реабилитации инвалида.

Служба занятости должна в течение 10 дней со дня регистрации по возможности предложить два варианта подходящей работы. К таким вариантам может относиться и работа временного характера (предоставляется на срок до нескольких месяцев). Если человек не работал и впервые ищет работу, не имеет профессии (специальности), то ему должны предложить два варианта получения профессиональной подготовки либо два варианта оплачиваемой работы, включая работу временного характера. Также могут предложить план самостоятельного поиска работы.

По истечении 10 дней после регистрации для поиска работы и при отсутствии подходящей работы ищущий работу человек может зарегистрироваться в качестве безработного для приобретения права на получение пособия по безработице.

Для того чтобы зарегистрироваться в качестве безработного, клиент должен пройти этап признания безработным и в указанный учреждением службы занятости день предъявить паспорт, трудовую книжку и документы о профессиональной квалификации. Инвалид дополнительно может представить индивидуальную программу реабилитации.

Учреждения службы занятости имеют право проверить подлинность представленных документов. Решение о признании обратившегося безработным должно быть принято службой занятости не позднее 11 дней со дня предъявления органу службы занятости указанных документов. Такое решение является основанием для регистрации в качестве безработного. Если клиенту отказали в признании безработным, он может повторно обратиться с этим требованием в орган службы занятости по месту своего жительства через один месяц со дня отказа.

После признания обратившегося безработным необходимо периодически проходить перерегистрацию для уточнения данных. Перерегистрация проводится в установленный службой занятости срок, но в любом случае не реже двух раз в месяц. В некоторых случаях (в частности, если в населенном пункте напряженная ситуация на рынке труда) служба занятости может разрешить проходить перерегистрацию не реже одного раза в месяц.

Вариант 16. Получение страховых выплат после ДТП[1]

Клиент страховой компании, имеющий полис ОСАГО, в том случае, если ДТП произошло не по его вине, имеет право на возмещение понесенного в результате аварии ущерба в пределах страховой суммы.

В случае возникновения ДТП, при условии что никто не пострадал и все участники имеют единое мнение относительно картины происшествия,

---

[1] Сайт Pravo-Auto.com [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://pravo-auto.com/kak-poluchit-straxovku-posle-dtp/ (дата обращения: 10.04.2017).

можно составить европротокол. Ни одна из сторон конфликта не должна высказывать каких-либо претензий. В этом случае происходит заполнение протокола и уведомление страховых компаний сторон. Если же разрешить ситуацию посредством европротокола нельзя, то необходимо сразу сообщить об инциденте в ГИБДД и страховую компанию. На этом этапе также следует обменяться контактами с другими участниками аварии. Далее следует вместе со своим оппонентом заполнить двухсторонний бланк извещения о ДТП в приложении к страховке ОСАГО.

Сотрудники дорожной полиции проводят на месте аварии все необходимые замеры и составляют схему ДТП. После этого следует наведаться в отделение ГИБДД и получить справку о дорожном происшествии. В справке должно быть отмечено как можно больше деталей, касающихся характера повреждения транспортного средства.

Для возмещения ущерба потерпевший может обратиться с заявлением на выплату компенсации в ту страховую компанию, с которой он заключал договор страхования. Вместе с заявлением подаются следующие документы: паспорт; ИНН; водительское удостоверение; техпаспорт транспортного средства; справка из ГИБДД; страховой полис; справка из больницы. В случае необходимости сюда же необходимо добавить доверенность на автомобиль и документы, подтверждающие расходы после ДТП. Пакет документов можно подавать лично или переслать заказной почтой. Инспектор страховой фирмы, к которому поступили заявление и пакет документов о ДТП, обязан проверить их полноту и правильность оформления. При обнаружении нехватки каких-либо документов или их ошибочного оформления страховой инспектор обязан в трехдневный срок сообщить об этом заявителю.

После этого потерпевший в пятидневный срок должен предъявить свой автомобиль страховщику для проведения экспертизы. Страховщик должен провести все осмотровые и проверочные работы и представить

результаты экспертной проверки в срок не более 5 рабочих дней с момента подачи машины. Если заявитель не смог представить машину в указанный срок, то страховой инспектор должен согласовать с ним новую дату подачи.

Иногда страховщик может потребовать в качестве дополнительного документа при проведении служебного расследования решение суда по факту ДТП. Участие судебных инстанций может потребоваться также при условии, если стороны не могут самостоятельно договориться о размере выплат.

Срок выплаты страховой компенсации по полису ОСАГО составляет не более 90 дней со дня поступления заявления и полного пакета документов. За этот промежуток времени страховщик обязан либо выплатить страховку пострадавшему деньгами, либо предоставить ему направление в ремонтную организацию. При условии, если оговоренная сумма не была выплачена по истечении такого временного промежутка, клиент имеет полное право требовать оплату пени.

При отрицательном решении о выплате страховая компания в течение 20 дней должна представить заявителю обоснованный отказ. В таком случае можно обратиться в суд с иском о возмещении убытка тем лицом, по причине которого случилась авария.

Вариант 17. Получение гражданства РФ в упрощенном порядке[2]

Федеральный закон о гражданстве Российской Федерации предусматривает упрощенную процедуру приобретения российского гражданства для русскоязычных жителей других стран при условии, что они сами или их родственники по прямой восходящей линии постоянно проживают на территории РФ либо ранее постоянно проживали на территории Российской

[2] Сайт FB.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://fb.ru/article/165545/protsedura-polucheniya-grajdanstva-rf-v-uproschennom-poryadke (дата обращения: 10.04.2017).

империи или на территории СССР в пределах нынешней Государственной границы РФ.

Человек, желающий получить российское гражданство по упрощенной процедуре, должен обратиться в территориальный орган Федеральной миграционной службы (ФМС) и заполнить там бланк заявления по установленной форме. В этом документе излагается суть вопросов, раскрывающих аспекты личности обращающегося за гражданством. Заявление нужно оформить в двух экземплярах, язык составления – обязательно русский. К этому документу необходимо приложить иного рода источники, подтверждающие право получения гражданства РФ в упрощенном порядке. Также необходимо оплатить госпошлину – 2 тыс. руб. Тем лицам, которые имели паспорт СССР, проживают в бывших советских республиках, но не имеют гражданства этих стран, соответствующий сбор уплачивать не нужно.

Подать заявление и сопутствующие документы для получения гражданства РФ можно и не на территории России. Для этого заявитель должен обратиться в ближайшее консульство нашей страны в конкретном государстве.

Упрощенная форма получения гражданства РФ предполагает обязательный отказ человека от подданства в отношении других стран. В том случае, если человек не сможет обойти требование по отказу от гражданства страны, где он жил до принятия решения о переезде в РФ, то ему также придется уделить время соответствующему взаимодействию с миграционными ведомствами предыдущего государства, а также информированию об этом процессе российской ФМС.

После того как документы для получения гражданства РФ будут получены сотрудниками ФМС, заявитель получает справку о том, что все источники приняты, а также опись в сопровождение.

Затем в течение 5 дней после представления в ФМС документов ведомство должно назначить собеседование на знание русского языка. Собеседование – бесплатное. Общение проходит в устной форме и по времени занимает примерно полчаса. Если комиссия решит, что человек хорошо говорит по-русски, то ему выдается документ, подтверждающий это.

После этого в течение шести месяцев ведомство будет принимать решение касательно выдачи человеку паспорта России. Информация о том, каков результат работы ФМС, передается заявителю, как правило, по почте, но конкретные территориальные структуры ФМС в разных регионах могут определять свои каналы коммуникаций с гражданами. При положительном решении человек приглашается для получения паспорта РФ.

Вариант 18. Организация и проведение муниципальных выборов[3]

Порядок назначения муниципальных выборов определяется уставом муниципального образования. Решение о назначении выборов в органы местного самоуправления должно быть принято не ранее чем за 90 дней и не позднее чем за 80 дней до дня голосования. Решение о назначении выборов подлежит официальному опубликованию в средствах массовой информации не позднее чем через пять дней со дня его принятия.

Следующий этап – составление списков избирателей. Список избирателей составляется окружной избирательной комиссией, в том числе с использованием государственной автоматизированной информационной системы, отдельно по каждому избирательному участку на основании сведений, представляемых по установленной форме уполномоченным на то органом или должностным лицом.

Для проведения выборов образуются одномандатные или многомандатные избирательные округа. Округа образуются на основании данных

[3] Сайт Refleader.ru [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://refleader.ru/rnajgeujg.html (дата обращения: 10.04.2017).

о численности избирателей, зарегистрированных на территории соответствующего муниципального образования. Избирательная комиссия муниципального образования определяет схему одномандатных или многомандатных избирательных округов. Муниципальный совет утверждает схему. Для проведения голосования и подсчета голосов избирателей создаются избирательные участки. Избирательные участки образуются по согласованию с избирательной комиссией муниципального образования, соответствующей окружной избирательной комиссией главой муниципального образования на основании данных о числе избирателей, зарегистрированных на территории избирательного участка, из расчета не более чем 3 тысячи избирателей на каждом избирательном участке.

Следующей стадией является выдвижение и регистрация кандидатов. Граждане РФ, обладающие избирательным правом, могут быть выдвинуты кандидатами непосредственно путем самовыдвижения или выдвижения избирательным объединением. О выдвижении кандидата в окружную избирательную комиссию представляется письменное уведомление, в котором указываются данные кандидата (ФИО, дата рождения, адрес места жительства). Кандидат подает в соответствующую избирательную комиссию заявление, сведения об имуществе; собирает в свою поддержку подписи избирателей или вносит избирательный залог в размере 15 процентов от избирательного фонда. После регистрации кандидат осуществляет предвыборную агитацию.

Голосование, подсчет голосов, установление результатов выборов – завершающая и самая ответственная стадия избирательного процесса. Еще до дня голосования избирательные комиссии обязаны оборудовать помещения и приспособить их для голосования. Голосование на выборах проводится с 8.00 до 20.00 часов по местному времени. Сразу после окончания времени голосования проводится процедура подсчета голосов избирателей. Подсчет ведется открыто и гласно членами участковых избирательных

комиссий в присутствии наблюдателей. Протокол об итогах голосования заполняется в трех экземплярах и подписывается всеми присутствующими членами участковой избирательной комиссии. Первый экземпляр протокола участковой избирательной комиссии после его подписания незамедлительно направляется в вышестоящую избирательную комиссию.

Результаты выборов определяет соответствующая окружная избирательная комиссия путем суммирования данных, содержащихся в первых экземплярах протоколов об итогах голосования, полученных из участковых избирательных комиссий. В двух экземплярах составляются протокол и сводная таблица о результатах выборов, которые подписывают все присутствующие члены избирательной комиссии с правом решающего голоса.

Официальное опубликование (обнародование) полных данных о результатах выборов осуществляется в течение двух месяцев со дня голосования.

Вариант 19. Организация уличной торговли[4]

Уличной торговлей называют продажу любых товаров на открытой территории в специально отведенных для этого местах. В качестве торговой точки могут выступать автомобиль, прицеп, лоток, палатка или другая нестационарная конструкция.

Прежде чем получать разрешение на уличную торговлю, предприниматель должен четко знать, чем и как он собирается торговать. При выборе места расположения торговой точки необходимо учесть, что разрешение выдается только на торговлю в разрешенных зонах. Такие зоны отмечаются на территориальном плане расположения нестационарных торговых точек, утвержденном местной администрацией. Поэтому выбрать любое место на свое усмотрение не получится.

---

[4] Сайт Dela.biz [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://dela.biz/biznes-idei/713-ulichnaya-torgovlya.html#hcq=MuBDHKp (дата обращения: 10.04.2017).

Физическим лицам разрешения на подобную деятельность не выдаются, поэтому необходимо зарегистрироваться в Федеральной налоговой службе в форме ИП (индивидуальный предприниматель) или ООО (общество с ограниченной ответственностью). Для этого требуется заполнить бланк заявления по стандартной форме. Заявление вместе с ксерокопией паспорта и свидетельства ИНН отдается в налоговую службу. Необходимо также заплатить госпошлину.

После получения документа, свидетельствующего об успешной регистрации, необходимо открыть расчетный счет. Открытие расчётного счёта в банковской структуре на сегодняшний день является обязательной процедурой для осуществления различных видов хозяйственно-финансовой деятельности. Кроме того, если заниматься непосредственной торговлей будут наемные продавцы, то необходима регистрация в Пенсионном фонде (ПФР) и Фонде социального страхования (ФСС).

Чтобы получить разрешение на уличную торговлю, необходимо обратиться с заявлением в администрацию местного самоуправления (отдел по торговле). Вместе с заявлением предоставляется пакет документов. Как правило, необходимы:

- план или карта расположения торговой точки;
- копия свидетельства о регистрации в форме ООО или ИП;
- копия свидетельства о принятии на учет в налоговой службе;
- копия документа, подтверждающего личность предпринимателя;
- справка из ФНС об отсутствии неуплаченных налогов.

В течение 10 дней (либо в другой срок, установленный регламентом) комиссия, регулирующая размещение нестационарных торговых точек, рассматривает заявление и приложенный пакет документов. После этого она принимает решение об одобрении либо отказе. Разрешение выдается на определенный срок.

Если комиссия дала разрешение, нужно получить паспорт объекта в районной администрации. Если приходит отказ, то к нему прилагается выдержка из протокола с изложением всех причин. Таких причин может быть много, например: планируемое размещение объекта представляет опасность для дорожного движения, нарушаются санитарные нормы, есть риск нанесения вреда для экологии и т. д.

После выполнения всех указанных мероприятий можно приступать к торговле. Если продаются продукты питания, необходимо соблюдение особых требований. Например, каждый продавец должен иметь санитарную книжку. Если среди продуктов есть мясо, то также необходимо получить ветеринарную справку на товар.

Вариант 20. Организация детских спортивных соревнований

Организация детских спортивных соревнований – это ответственное мероприятие, требующее серьезной подготовки.

Организация соревнований начинается с планирования. Необходимо продумать все этапы мероприятия: открытие, проведение различных состязаний, подсчет результатов, награждение победителей. Составляется подробный сценарий. Разрабатывается система подсчета результатов и штрафных баллов.

Необходимо составить список детей, которые будут участвовать в соревнованиях. Детей и родителей следует оповестить о дате проведения соревнований и о теме состязаний, чтобы участники соревнований могли подготовиться. Желательно подготовить и развесить красочные объявления.

Нужно пригласить людей на роли ведущего, помощника, судьи, ответственного за звук. Лучше, если это будут те, кто имеет педагогическое образование. Нужно четко распределить обязанности и обсудить процесс соревнований. По результатам обсуждения могут быть внесены корректировки

в сценарий. Ответственному за звуковое сопровождение можно поручить подбор и запись подходящей музыки.

Следующим шагом является покупка подарков и дипломов для награждения победителей, а также поощрительных призов для остальных участников и сувениров для болельщиков. При финансовой возможности можно приобрести для маленьких спортсменов футболки с номерами. Если предполагается, что будет организован стол (например, с напитками и фруктами), то нужно купить продукты, одноразовую посуду, салфетки.

Следует заранее подобрать и/или закупить необходимый спортинвентарь. В зависимости от вида соревнований это могут быть мячи, легкие гантели, скакалки, халахупы, маты, мини-ворота. Желательно расположить его так, чтобы его было удобно брать или расставлять при необходимости.

Накануне соревнований ведущему вместе с помощниками следует провести репетицию, чтобы проверить, нет ли каких-то нестыковок и непродуманных моментов, подходит ли инвентарь, не слишком ли сложны задания. Репетиция позволяет также уточнить время, которое будет затрачно на проведение соревнования. Если необходимо, в сценарий вносятся изменения и корректировки.

Непосредственно перед самим мероприятием оборудуется место соревнований. Можно украсить спортзал или спортплощадку, например, развесить шары, флажки и веселые плакаты, организовать стол с напитками и т. д.