

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)**

Факультет дистанционного обучения (ФДО)

М. П. Силич

МОДЕЛИРОВАНИЕ И АНАЛИЗ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Методические указания
по выполнению контрольной работы для обучающихся
с применением дистанционных образовательных технологий

Томск 2023

Корректор: А. Н. Миронова

Силич М. П.

Моделирование и анализ бизнес-процессов : методические указания по выполнению контрольной работы для обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий / М. П. Силич. – Томск : ФДО, ТУСУР, 2023. – 21 с.

© Силич М. П., 2023

© Оформление.

ФДО, ТУСУР, 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Контрольная работа «Моделирование бизнес-процесса»	5
Литература	8
Приложение А Варианты индивидуальных заданий	9
Приложение Б Образец титульного листа	21

ВВЕДЕНИЕ

Данные методические указания содержат задания для выполнения текстовой контрольной работы «Моделирование бизнес-процесса» по дисциплине «Моделирование и анализ бизнес-процессов» студентами, обучающимися с применением дистанционных образовательных технологий.

Контрольную работу рекомендуется выполнять после изучения теоретического материала и выполнения лабораторных работ.

Цель контрольной работы: проверить практические умения и навыки формирования моделей бизнес-процессов в нотациях IDEF0, eEPC и BPMN.

Контрольная работа заключается в том, чтобы создать модель в заданной нотации (IDEF0, eEPC, BPMN) на основе текстового описания бизнес-процесса, указанного в индивидуальном задании. Перечень вариантов индивидуальных заданий представлен в приложении А. Выбор варианта индивидуального задания осуществляется по общим правилам с использованием следующей формулы:

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

где V – искомый номер варианта,

N – общее количество вариантов,

K – код варианта,

div – целочисленное деление.

При $V = 0$ выбирается максимальный вариант,

Отчет по контрольной работе, содержащий результаты выполнения индивидуального задания, размещается в электронном курсе в виде файла с расширением pdf или doc (docx).

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

«МОДЕЛИРОВАНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССА»

В результате выполнения контрольной работы должна быть создана модель (диаграмма) бизнес-процесса, описанного в индивидуальном задании, в нотации, указанной в задании (IDEF0, eEPC либо BPMN).

Общие требования к модели (диаграмме)

Модель (диаграмма) бизнес-процесса может быть создана с применением бесплатного облачного сервиса Draw.io (<https://app.diagrams.net/>) или любого графического редактора. Созданная модель вставляется в отчет по контрольной работе в виде рисунка.

Модель должна максимально соответствовать текстовому описанию бизнес-процесса, приведенному в индивидуальном задании, даже если вы считаете, что моделируемый процесс должен выполняться не так, как описано в задании.

Требования к IDEF0-диаграмме

Диаграмма должна содержать не менее 4 и не более 7 функциональных блоков. Если процесс включает слишком много шагов, то мелкие шаги можно объединить. Все дуги (линии со стрелками) должны иметь наименования. Должно быть хорошо видно, в какую сторону блока линия входит или из какой стороны выходит. Желательно, чтобы диаграмма поместилась на один лист формата А4 в альбомной раскладке.

Требования к eEPC-диаграмме

Диаграмма должна содержать от 7 до 11 функциональных блоков. На количество событий нет ограничений. Обязательно должны быть логические операторы. Несколько блоков должны иметь прикрепленные элементы. Используйте прикрепленные элементы разных типов (хотя бы двух).

Желательно, чтобы диаграмма поместилась на один лист формата А4 в альбомной раскладке (поток функций-событий вместе с разветвлениями в две колонки) или на два листа формата А4 в книжной раскладке (поток функций-событий в одну колонку).

Требования к BPMN-диаграмме

Диаграмма должна содержать от 7 до 11 функциональных блоков (задач, подпроцессов). События должны быть поименованы. На количество событий нет ограничений. Обязательно должны быть логические операторы. Используйте пулы и дорожки. Диаграмма должна содержать артефакты (хотя бы один) и потоки сообщений. Желательно, чтобы диаграмма поместилась на один лист формата А4 в альбомной раскладке.

Требования к отчету по контрольной работе

Создайте отчет по контрольной работе формата pdf или doc (docx). Отчет должен содержать титульный лист и созданную вами диаграмму (на одной или нескольких страницах). Вы можете создать отчет в текстовом редакторе Word или его аналоге. На титульном листе укажите номер варианта индивидуального задания (шаблон титульного листа см. в приложении Б).

Отчет по контрольной работе оформляется в соответствии с Образовательным стандартом ТУСУР 01-2021 «Работы студенческие по направлениям подготовки и специальностям технического профиля. Общие требования и правила оформления» (<https://regulations.tusur.ru/documents/70>).

Созданная модель вставляется в отчет в виде рисунка (рисунков). Вы можете:

- вставить скриншот с моделью;
- экспортировать модель в графический файл (например, с расширением jpg), а затем вставить его в отчет.

Для того чтобы в Word после титульной страницы вставить страницу с альбомной раскладкой (чтобы модель была расположена на листе в альбомной ориентации), выполните следующие действия:

- вставьте разрыв раздела через меню *Макет / Разрывы / Разрывы разделов / Следующая страница*;
- установите курсор на новой странице и выберите в меню *Макет / Ориентация / Альбомная*.

ЛИТЕРАТУРА

1. Методология IDEF0. Стандарт. Русская версия. – М. : Метатехнология, 1993. – 107 с.
2. Репин, В. В. Процессный подход к управлению. Моделирование бизнес-процессов / В. В. Репин, В. Г. Елиферов. – М. : РИА «Стандарты и качество», 2004. – 408 с.
3. 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.
4. 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.
5. Шеер, А.-В. ARIS-моделирование бизнес-процессов / А.-В. Шеер. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : Вильямс, 2009. – 223 с.
6. Федоров, И. Г. Нотация BPMN 2.0. Стандарт ISO/IEC 19510:2013 для создания исполняемых моделей бизнес-процессов : учебник / И. Г. Федоров. – М. : ФГБОУ ВО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2018. – 272 с.
7. Александров, Д. В. Моделирование и анализ бизнес-процессов : учебник / Д. В. Александров. – Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2017. – 227 с.
8. Костикова, А. В. Моделирование бизнес-процессов : учеб. пособие / А. В. Костикова, П. В. Терелянский ; ВолгГТУ. – Волгоград, 2016. – 112 с.
9. Козлов, А. С. Проектирование и исследование бизнес-процессов : учеб. пособие / А. С. Козлов. – 3-е изд. – М. : Моск. психолого-социальный ин-т : Флинта, 2008. – 266 с.
10. Точилкина, Т. Е. Моделирование бизнес-процессов. Практикум : учеб. пособие / Т. Е. Точилкина. – М. : КноРус, 2021. – 161 с.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Варианты индивидуальных заданий

Вариант 1

Создайте IDEF0-диаграмму декомпозиции первого уровня процесса «Изготовление шкафа-купе на заказ», имеющего следующее описание: «Процесс начинается с того, что клиент по телефону подает заявку на изготовление шкафа оператору компании и договаривается о дате и времени проведения замера. В указанное время в квартиру к клиенту приходит мастер-консультант. Он производит точный замер места установки шкафа, показывает клиенту каталоги и составляет эскиз, учитывая пожелания клиента. Затем мастер-консультант на основании эскиза и прайс-листа оформляет счет и принимает от клиента оплату. Оплаченный счет и эскиз мастер передает в производственный цех, в котором из материала на специальном оборудовании изготавливаются детали. При этом помимо эскиза используются спецификации. На заключительном этапе бригада сборщиков доставляет детали в квартиру клиента и выполняет сборку шкафа на месте в соответствии с эскизом, в это же время оформляется акт приемки-сдачи работ».

Вариант 2

Создайте eEPC-диаграмму процесса «Ремонт помещения», имеющего следующее описание: «Клиент обращается в компанию с заявкой. Консультант в ходе консультирования назначает дату и время осмотра помещения. В назначенное время дизайнер осматривает квартиру (делает замеры). Затем он создает дизайн-проект, на основе которого мастер составляет договор и принимает от клиента предоплату. После этого бригада осуществляет подготовку помещения к ремонту. Одновременно с подготовительными работами мастер приобретает материалы, если в этом есть необходимость (если

их нет в наличии). После того как помещение будет подготовлено и материалы будут в наличии, бригада выполняет ремонт в соответствии с дизайн-проектом. По окончании работ мастер проверяет качество ремонта. Если обнаруживаются недоделки, то осуществляется возврат к ремонтным работам. Если после проверки клиент остается доволен, мастер выполняет окончательный расчет с клиентом».

Вариант 3

Создайте BPMN-диаграмму процесса «Страхование квартиры и домашнего имущества», имеющего следующее описание: «Процесс начинается с обращения клиента. Страховой агент консультирует клиента и договаривается о дате обследования квартиры или имущества. В назначенное время страховой агент приходит в квартиру и уточняет у клиента, каков объект страхования. Если это имущество, то страховой агент составляет перечень страхуемого имущества, после чего проводит фотосъемку имущества. Если страхуется квартира, то агент составляет описание квартиры и инженерного оборудования, после чего проводит фотосъемку квартиры. Клиент может пожелать застраховать одновременно и квартиру, и имущество. Составленные описания имущества и/или квартиры, а также фотографии страховой агент передает эксперту страховой компании. Эксперт осуществляет калькуляцию, используя информацию из базы данных. Страховой агент проверяет, превышает ли вычисленная сумма объекта страхования лимит, назначенный клиентом. Если превышает, то агент связывается с клиентом и вносит корректировки. На заключительном этапе агент принимает от клиента оплату и выдает страховой полис».

Вариант 4

Создайте IDEF0-диаграмму декомпозиции первого уровня процесса «Оформление кредита», имеющего следующее описание: «Клиент обращается с заявлением к специалисту отдела кредитования, который рассматривает

поданную заявку и составляет проект договора. Проект договора передается специалисту отдела экономической безопасности, который проверяет кредитоспособность клиента. При этом он собирает информацию о клиенте и принимает решение. Если клиент является некредитоспособным, то ему сообщается об отказе в выдаче кредита. Если клиент способен выплатить кредит, то кредитный отдел вносит коррективы в проект договора (уточняются условия предоставления и погашения кредита) с учетом информации, полученной при проверке кредитоспособности клиента. Один экземпляр кредитного договора выдается клиенту вместе с кредитной картой, второй передается в отдел перевода. Отдел перевода переводит запрашиваемые денежные средства на счет клиента, номер которого сообщает клиент».

Вариант 5

Создайте eEPC-диаграмму бизнес-процесса «Продажа тура», имеющего следующее описание: «Процесс начинается с того, что клиент обращается к консультанту. Консультант на основе пожеланий клиента и имеющейся информации о турах подбирает тур. Затем он выполняет бронирование тура на сайте туроператора. Если бронь получена, клиент вносит оплату и с ним заключается договор. Если поступил отказ в брони, клиент корректирует свои требования и процедура бронирования повторяется. После заключения договора параллельно оформляется медицинский страховой полис и виза. Перед оформлением визы проверяется, действительно ли она нужна, т. к. в некоторых случаях виза не требуется. На заключительном этапе формируется пакет документов (включающий ваучер на проживание в отеле, страховой полис, паспорт с визой), который выдается клиенту».

Вариант 6

Создайте BPMN-диаграмму процесса «Обслуживание авиарейса», имеющего следующее описание: «Процесс начинается с регистрации пассажира у стойки регистрации, в ходе которой у пассажира производится проверка

документов. На основании проверки пассажиру может быть отказано в регистрации и посадке. В случае успешного прохождения проверки документов пассажир может сдать вещи в багаж, после чего он получит посадочный талон. Если багажа не имеется, то пассажир получает посадочный талон сразу после проверки документов. При оформлении багажа в случае превышения норм бесплатного провоза багажа пассажир осуществляет доплату. После регистрации пассажиры направляются в зону досмотра для предполетного досмотра. В случае обнаружения в процессе досмотра запрещенных для провоза в салоне самолета предметов, они изымаются. После досмотра пассажиры проходят в зал ожидания, при наступлении времени начала посадки они приглашаются на посадку».

Вариант 7

Создайте IDEF0-диаграмму декомпозиции первого уровня процесса «Организация детского спортивного соревнования», имеющего следующее описание: «Процесс начинается с того, что оргкомитет на основании распоряжения директора школы о проведении соревнования разрабатывает сценарий мероприятия. В соответствии со сценарием оргкомитет формирует список участников, используя информацию об учащиххся. На следующем этапе оргкомитет закупает призы и недостающий спортивный инвентарь, учитывая виды соревнований, указанные в сценарии. Непосредственно перед самим мероприятием оборудуется место соревнований (спортзал) с учетом сценария. На заключительном этапе проводится соревнование (в соответствии со сценарием и списком участников) и награждаются призеры. Результатом является информация о проведенном соревновании».

Вариант 8

Создайте eEPC-диаграмму процесса «Страхование квартиры и домашнего имущества», имеющего следующее описание: «Процесс начинается

с обращения клиента. Страховой агент консультирует клиента и договаривается о дате обследования квартиры или имущества. В назначенное время страховой агент приходит в квартиру и уточняет у клиента, каков объект страхования. Если это имущество, то составляется перечень страхуемого имущества. Если страхуется квартира, то составляется описание квартиры и инженерного оборудования. Клиент может пожелать застраховать одновременно и квартиру, и имущество. После этого страховой агент проводит фотосъемку. Составленные описания имущества и/или квартиры, а также фотографии страховой агент передает эксперту страховой компании. Эксперт осуществляет калькуляцию, используя информацию из базы данных. Страховой агент проверяет, превышает ли вычисленная сумма объекта страхования лимит, назначенный клиентом. Если превышает, то агент связывается с клиентом и вносит корректировки. На заключительном этапе агент принимает от клиента оплату и выдает страховой полис».

Вариант 9

Создайте BPMN-диаграмму процесса «Закупка материалов на предприятии», имеющего следующее описание: «Нуждающееся в материалах подразделение компании подает в отдел закупок заявку о потребности в материале. Менеджер отдела закупок определяет поставщика, связывается с ним и получает от поставщика спецификацию на товар. Затем он готовит проект договора с поставщиком. Подготовленный проект он передает одновременно в юридический и финансовый отдел на согласование. Сотрудники этих отделов выполняют проверку проекта. Если в результате проверок были выявлены отклонения, то менеджер отдела закупок корректирует проект и отправляет на повторное согласование. Если ошибок нет, он заключает договор (подписывает договор у руководителя организации и отправляет его поставщику). Когда на склад поступает отправленный поставщиком материал, менеджер склада осуществляет приемку (проверяет товар и подписывает приемочные документы)».

Вариант 10

Создайте IDEF0-диаграмму декомпозиции первого уровня процесса «Организация выставки», имеющего следующее описание: «Основанием для начала работ является распоряжение директора о проведении выставки. Оргкомитет разрабатывает концепцию выставки и затем на основании концепции формирует список потенциальных участников выставки. Для формирования списка также используется информация о предприятиях и организациях. Затем сотрудники оргкомитета рассылают приглашения потенциальным участникам, включенным в список, получают от них заявки и оформляют их. В соответствии с принятыми заявками и с концепцией выставки оформительский отдел осуществляет подготовку выставочного павильона. При этом используются экспонаты, предоставляемые участниками выставки. На заключительном этапе оргкомитет проводит выставку, результатом которой является информация об экспонатах, полученная посетителями выставки».

Вариант 11

Создайте eEPC-диаграмму процесса «Сервисный ремонт бытовой техники», имеющего следующее описание: «Клиент обращается в сервисный центр и предъявляет неработающую бытовую технику. Мастер проводит диагностику. Если техника находится на гарантии, то может потребоваться дополнительная экспертиза, чтобы выяснить причину поломки (неправильная эксплуатация или заводской брак) в случае, если это не очевидно. Затем мастер определяет стоимость ремонта и выписывает счет. Если техника находится на гарантии и причина поломки – заводской брак, то счет отправляется производителю. Если техника не на гарантии или если причина поломки техники, находящейся на гарантии, – неправильная эксплуатация, клиент оплачивает стоимость ремонта в кассе. После того как счет будет оплачен, выполняются ремонтные работы. По окончании ремонта клиенту сообщается о готовности. Когда клиент приходит, ему выдается отремонтированная техника».

Вариант 12

Создайте BPMN-диаграмму процесса «Ремонт помещения», имеющего следующее описание: «Клиент обращается в компанию с заявкой. Консультант в ходе консультирования назначает дату и время осмотра помещения. В назначенное время дизайнер осматривает квартиру (делает замеры, уточняет требования). Затем он создает дизайн-проект, на основе которого мастер составляет договор и принимает от клиента предоплату. Затем бригада осуществляет подготовку помещения к ремонту. Одновременно с подготовительными работами мастер приобретает материалы, если в этом есть необходимость (если их нет в наличии). После того как помещение будет подготовлено и материалы будут в наличии, производится ремонт в соответствии с дизайн-проектом и договором. По окончании ремонта мастер проверяет качество ремонта. Если обнаруживаются недоделки, то осуществляется возврат к ремонтным работам. Если после проверки клиент остается доволен, мастер выполняет окончательный расчет с клиентом».

Вариант 13

Создайте IDEF0-диаграмму декомпозиции первого уровня процесса «Перевозка груза», имеющего следующее описание: «Процесс начинается с того, что менеджер компании принимает от заказчика заявку и оформляет договор, используя информацию из прейскуранта. Один экземпляр договора отдается заказчику. После этого на основании договора отдел логистики планирует схему перевозки, используя информацию из базы данных (БД), и оформляет путевой лист и транспортную накладную, которые передаются водителю. Водитель на транспортном средстве забирает груз в указанном месте, доставляет груз получателю, получает подписанный получателем акт и возвращается. По возвращении он сдает все документы (путевой лист, накладную, акт) в бухгалтерию. На основании этих документов, а также договора бухгалтерия выписывает счет на оплату. На заключительном этапе заказчик оплачивает счет и получает квитанцию».

Вариант 14

Создайте eEPC-диаграмму процесса «Предъявление претензии по поводу продажи некачественного товара», имеющего следующее описание: «Покупатель, обнаруживший недостаток купленного товара, обращается к продавцу с заявлением, в котором излагает свои претензии и выдвигает требования либо вернуть деньги, либо обменять товар. Продавец принимает заявление. В случае согласия с претензией продавец выполняет требования покупателя – либо возвращает деньги, либо обменивает товар. В случае спора продавец отправляет товар на экспертизу. По результатам экспертизы эксперт составляет акт и передает его продавцу. Если экспертиза подтвердила обоснованность претензии, продавец выполняет требования покупателя (либо возвращает деньги, либо обменивает товар). Если же претензия признана необоснованной, то он сообщает об этом покупателю с указанием мотивов. В этом случае покупатель возмещает продавцу расходы на проведение экспертизы. Однако если покупатель не согласен с результатами экспертизы, он может оспорить заключение экспертизы в судебном порядке».

Вариант 15

Создайте BPMN-диаграмму процесса «Ремонт автомобиля», имеющего следующее описание: «Клиент обращается в сервисный центр. Мастер осматривает автомобиль и сообщает клиенту ориентировочный перечень работ и их стоимость. Если клиент не согласен с условиями, процесс заканчивается. Если согласен, мастер оформляет заказ-наряд и принимает от клиента предоплату. Затем менеджер отдела запчастей заказывает у поставщика необходимые запчасти. При поступлении заказанных запчастей он сообщает об этом механику, который выполняет ремонтные работы в соответствии с заказ-нарядом. После завершения работ мастер выполняет калькуляцию стоимости работ и приглашает клиента забрать автомобиль. Когда

клиент приезжает, мастер демонстрирует результаты работы. Если клиент имеет претензии к качеству работ, то мастер переоформляет заказ и осуществляется возврат к ремонтным работам, однако клиент может отказаться от продолжения сотрудничества. Если качество ремонта устраивает клиента или если он отказывается от переоформления заказа, мастер подписывает у клиента заказ-наряд, принимает оплату и выдает клиенту отремонтированный автомобиль».

Вариант 16

Создайте IDEF0-диаграмму декомпозиции первого уровня процесса «Продажа турпродукта», имеющего следующее описание: «Клиент обращается к менеджеру турагентства с пожеланиями относительно тура, с учетом которых менеджер подбирает тур и оформляет заявку на бронирование. При этом менеджер использует информацию о турах. Затем на основании заявки менеджер бронирует тур на сайте Туроператора (используется информация о наличии мест). При наличии свободных мест менеджер турагентства принимает предоплату и оформляет туристический ваучер. В случае же отказа от брони оформление заявки на бронирование осуществляется заново. На основании полученной брони менеджер оформляет медицинский страховой полис и визу. При этом клиент должен предоставить все необходимые документы. На заключительном этапе осуществляется заключение договора на туристическое обслуживание, окончательный расчет с клиентом, а также выдача пакета документов (турпутевки, ваучера, страхового полиса и т. д.)».

Вариант 17

Создайте eEPC-диаграмму процесса «Обслуживание авиарейса», имеющего следующее описание: «Процесс начинается с регистрации пассажира у стойки регистрации, в ходе которой у пассажира производится проверка паспорта и билета. Если выявляются несоответствия, пассажиру может быть

отказано в регистрации и посадке. В случае успешного прохождения проверки документов пассажир может сдать вещи в багаж, после чего он получает посадочный талон. Если багажа не имеется, то пассажир получает посадочный талон сразу после проверки документов. При оформлении багажа в случае превышения норм бесплатного провоза багажа пассажир осуществляет доплату. После регистрации пассажиры направляются в зону досмотра для предполетного досмотра. В случае обнаружения в процессе досмотра запрещенных для провоза в салоне самолета предметов, они изымаются. После досмотра пассажиры проходят в зал ожидания, при наступлении времени начала посадки они приглашаются на посадку».

Вариант 18

Создайте BPMN-диаграмму процесса «Изготовление и установка окон на заказ», имеющего следующее описание: «Клиент обращается в компанию с заявкой на изготовление окон. Менеджер выясняет его пожелания и рассчитывает приблизительную стоимость. Если клиента не устраивает стоимость, процесс заканчивается. Если устраивает, назначается дата и время замера. В назначенное время замерщик выезжает на место установки окон. Он делает необходимые замеры и заносит их в акт замера. По этому документу менеджер в офисе заключает договор с клиентом и принимает предоплату. Затем менеджер передает заказ в производственный цех, рабочие которого изготавливают окна. В согласованное с заказчиком время бригада установщиков доставляет готовые окна к месту монтажа, осуществляет демонтаж старых окон и установку новых. После завершения этих работ мастер выясняет, имеются ли у клиента претензии к качеству. Если были выявлены недостатки, то бригада их устраняет, и мастер опять проверяет, доволен ли клиент качеством. Если претензий нет, то мастер подписывает у клиента акт выполненных работ и выполняет окончательный расчет с клиентом».

Вариант 19

Создайте IDEF0-диаграмму декомпозиции первого уровня процесса «Страхование квартиры и домашнего имущества», имеющего следующее описание: «Процесс начинается с того, что страховой агент знакомит клиента с имеющимися программами страхования и оформляет заявку клиента, учитывая его пожелания. При этом назначается дата обследования. В назначенное время, указанное в заявке, агент приходит в квартиру и составляет описание объекта страхования (квартиры и/или имущества) на основании документов, предоставленных клиентом, и проводит фотосъемку. Составленные описания имущества и/или квартиры, а также фотографии страховой агент передает эксперту страховой компании. Используя полученные документы, эксперт осуществляет калькуляцию страховой суммы на основании ставок, хранящихся в базе данных. С учетом вычисленной экспертом суммы страховой агент подготавливает полис, являющийся договором страхования, и приложения к полису с перечнем застрахованного имущества и/или описанием квартиры. Он также использует данные о клиенте, указанные в заявке. На заключительном этапе агент встречается с клиентом, передает клиенту полис и приложения. Клиент подписывает договор, вносит оплату и получает квитанцию».

Вариант 20

Создайте eEPC-диаграмму процесса «Закупка материалов на предприятии», имеющего следующее описание: «В отдел закупок поступает заявка на приобретение материалов от подразделения компании, нуждающегося в материалах. Менеджер отдела закупок определяет поставщика на основе информации о поставщиках из базы данных, связывается с поставщиком и получает от него спецификацию на товар. Затем он готовит проект договора

с поставщиком и передает проект одновременно в юридический и финансовый отдел на согласование. Сотрудники этих отделов выполняют проверку проекта. Менеджер отдела закупок получает результаты проверок и если в ходе их выполнения были выявлены отклонения, то корректирует проект и отправляет на повторное согласование. Если ошибок нет, он заключает договор. Когда на склад поступает отправленный поставщиком материал, менеджер склада осуществляет приемку и подписывает приемочные документы)».

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
Образец титульного листа

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)

Кафедра автоматизации обработки информации (АОИ)

Контрольная работа по дисциплине
«Моделирование и анализ бизнес-процессов»

Вариант № ____

Студент гр. ____
____ И. О. Фамилия
« ____ » ____ 20__ г.

Руководитель
д-р техн. наук, профессор кафедры АОИ
____ М. П. Силич
« ____ » ____ 20__ г.

Томск 20__