

Описание бизнес-процессов. Вариант 4

Краткий обзор организации.

Институт Красоты СПИК – клиника пластической хирургии и косметологии. Институт красоты использует самое современное медицинское оборудование, также в нем находится семи палатный комфортабельный стационар.

Для обеспечения основной деятельности в фирме существует несколько вспомогательных отделов, одним из которых является рассматриваемый отдел снабжения. В его обязанности входит своевременно и в необходимом количестве предоставлять в клинику все товарно-материальные ценности (далее – «товары»), а также обеспечивать и поддерживать оптимальный минимальный запас ресурсов. Для обеспечения этой задачи в рамках отдела снабжения имеется склад. Основные задачи отдела делятся на два направления:

Снабжение (обеспечение процесса закупки материалов медицинского назначения для нужд клиники).

Складской учет (обеспечивает получение, хранение, учет и выдачу материалов в клинику).

Анализ бизнес-процесса

Основным процессом, отражённым на контекстной диаграмме, является процесс работы отдела снабжения (рис. 1). Это то, чем в целом занимается отдел снабжения, а именно обеспечивает своевременную и в необходимом количестве поставку товарно-материальных ценностей в клинику.

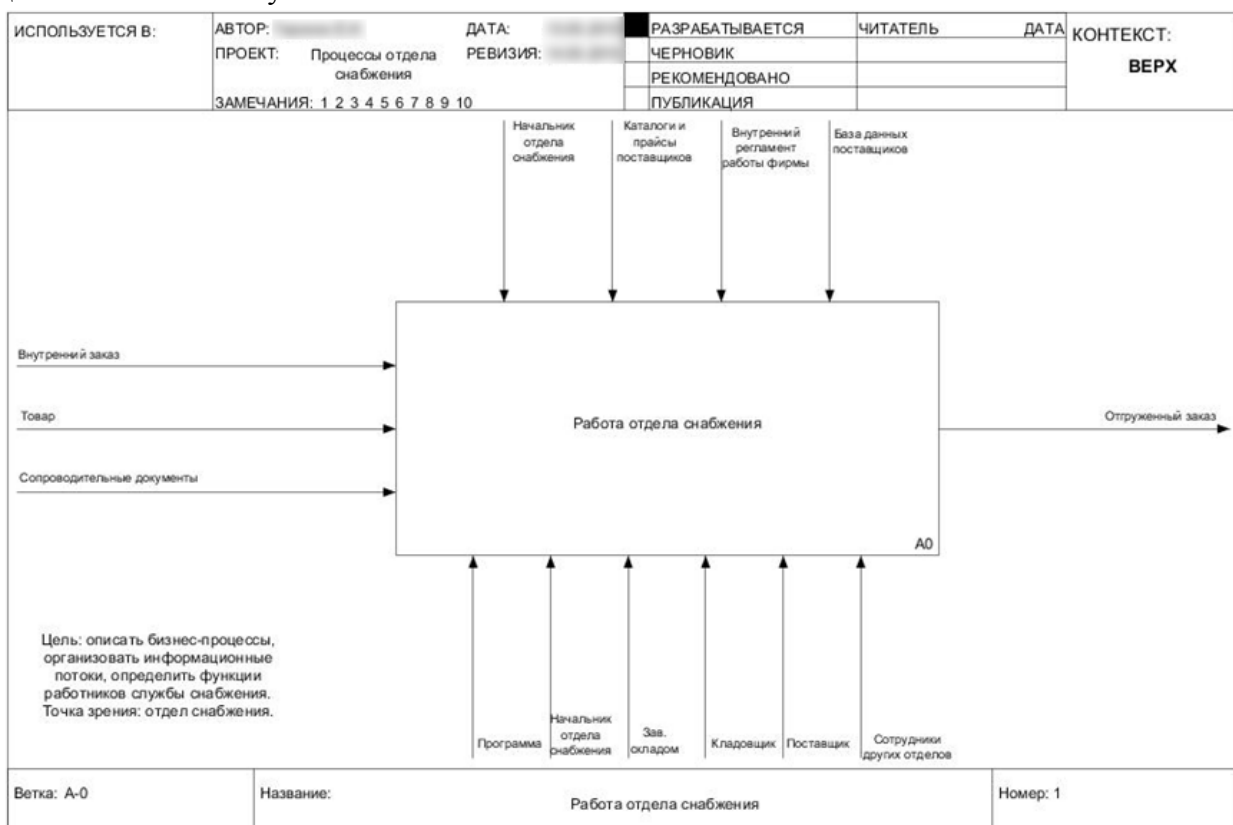


Рисунок 1 Работа отдела снабжения

Этот процесс состоит из 5 подпроцессов (Приложение А):

- Работа с заявками
- Заключение договоров с поставщиками
- Заказ товаров
- Прием товаров

- Выдача товаров
- Работа с заявками (Приложение Б, рис. 2)

В отдел снабжения к заведующему складом приходят внутренние заказы от менеджеров из косметологии и от старших сестер из пластической хирургии. Кладовщик проводит анализ имеющихся на складе товаров и на основе нормативных запасов сразу выписывает накладную на внутреннее перемещение на те позиции из заказа, которые в данный момент могут быть отгружены, при этом внутренний заказ получает статус «невыполненного». Заявки на отсутствующие или необходимые для дозаказа позиции по косметологии он сразу передает начальнику отдела снабжения. У косметологических линий нет возможности выбора поставщиков, потому что одну линию может поставлять только один дистрибьютор. Перечень товаров по пластической хирургии кладовщик передает заведующему складом, тот в свою очередь самостоятельно выбирает поставщиков для каждой позиции и так же передает их начальнику отдела снабжения для заказа (обычно на одну позицию товара приходится один поставщик, если их 2 или 3 – заказы у них обычно чередуются).

Начальник отдела снабжения получает заявки от кладовщика и заведующего складом, поставщики, у которых будет делаться заказ, в них уже выбраны, но при желании начальник отдела снабжения может поменять поставщика по какой-либо товарной позиции, если это не косметологическая линия, и он формирует окончательные заявки поставщику. Если по какой-либо позиции из заявки поставщик прекратил поставки, и другие поставщики, с которыми работает фирма, не предоставляют данный товар, то у начальника отдела снабжения возникает необходимость поиска нового поставщика.

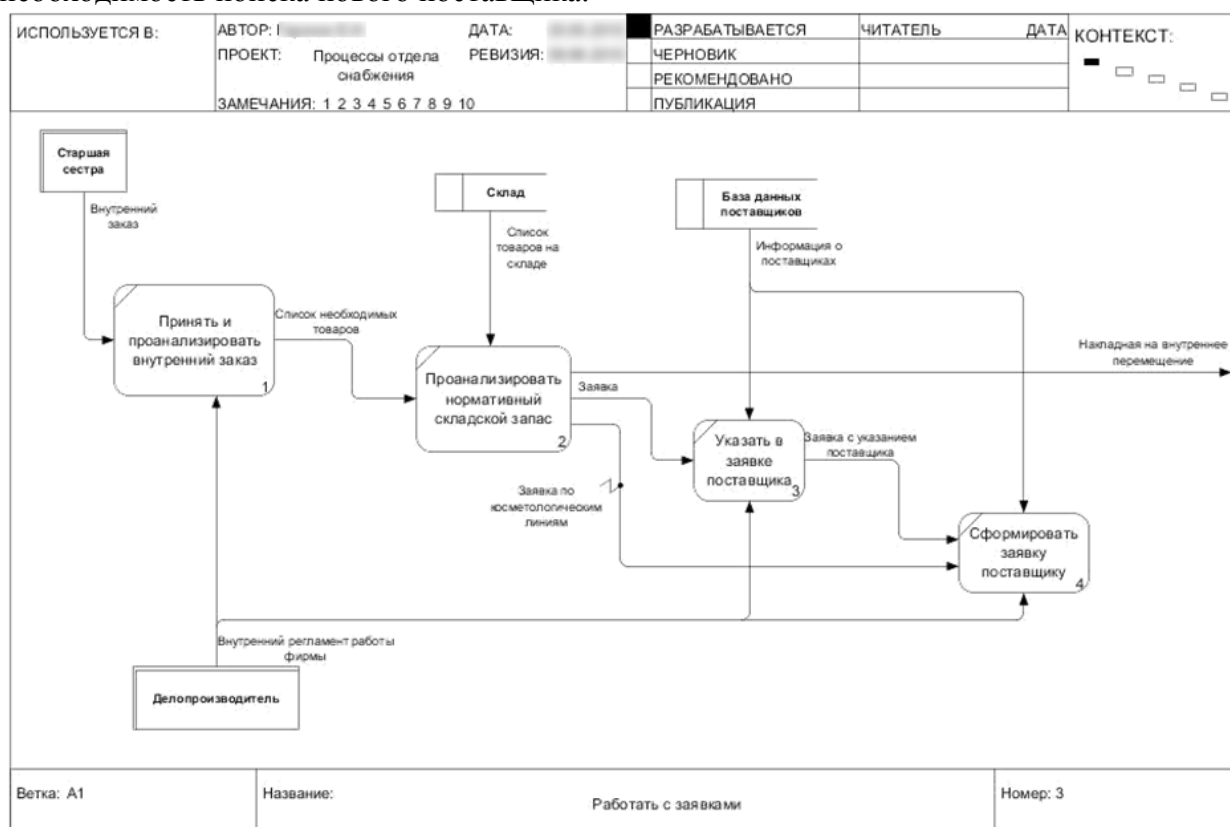


Рисунок 2 Процесс "Работать с заявками"

Заключение договоров с поставщиками (Приложения В, Г). Поиск новых поставщиков происходит преимущественно в интернете, на специализированных выставках, а также на различных конгрессах и форумах, иногда поставщики сами выходят на контакт. Поставщик отбирается по различным критериям: цены, условия поставки, условия оплаты, надежность поставщика (по документам, проверяет юридическая служба предприятия). Обязательно наличие всех действующих необходимых документов на территории РФ для использования материалов (для импортных – регистрационное удостоверение; сертификат соответствия,

декларация о соответствии, гигиенический сертификат и т.п. (в зависимости от вида продукции)). Если какой-либо из обязательных документов отсутствует или же у него закончился срок действия, то заключение договора с таким поставщиком является невозможным, и осуществляется выбор и проверка других поставщиков.

После анализа указанной выше информации и проверки наличия и сроков действия документов происходит отбор поставщика и заключение с ним договора. Составлением договора может заниматься как сам поставщик, так и фирма. После составления договора идет стадия его согласования. Если договор был составлен фирмой, то одобрить должны начальник отдела снабжения, делопроизводитель, генеральный директор фирмы и поставщик. Если же договор составлял поставщик, то помимо трех вышеуказанных лиц с фирмы его должны одобрить еще и финансовый директор, главный бухгалтер и юрист.

Если договор не устраивает кого-то из двух сторон (фирма и поставщик), то, по обоюдному согласию, в него можно внести изменения и вновь пройти путь согласования. Если же одна из сторон категорически не согласна с условиями их договора и возможными изменениями, то фирма, скорее всего, примет решение о поиске нового поставщика или же о продолжении работы со старым (если он был). Однако, если поставщик эксклюзивный, но фирме условия договора не полностью подходят, а поставщик их менять отказывается, тогда генеральный директор может принять решение заключить договор на условиях поставщика. После этого в базу добавляется новый поставщик и основная информация о нем, а заключенный договор остается на хранение у юриста фирмы.

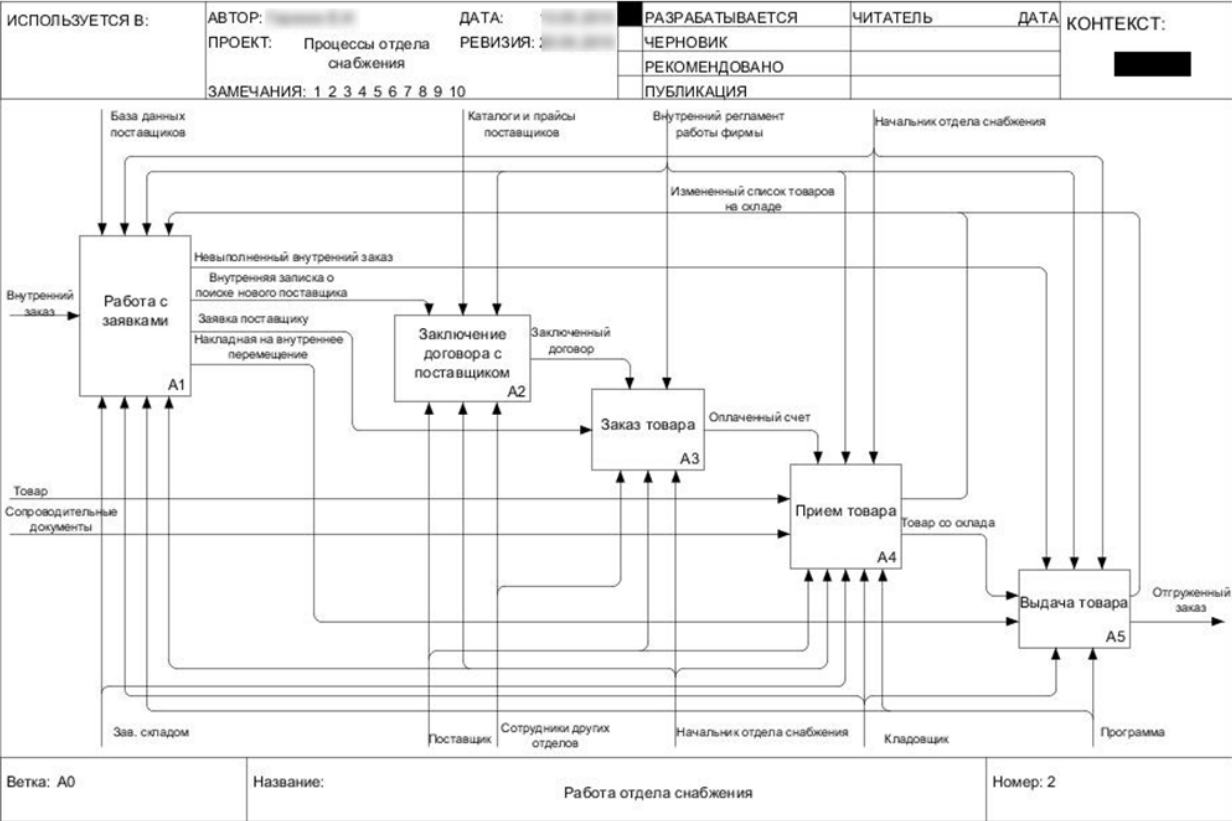
Заказ товаров (Приложения Д, Е). На основе сформированных ранее заявок поставщикам начальник отдела снабжения связывается с этими поставщиками по телефону или по электронной почте и получает от них счет на оплату. Счет, как и договор, также необходимо проверить и согласовать, только уже всего с двумя лицами: с финансовым отделом и генеральным директором. После согласования начальник отдела снабжения составляет реестр счетов и передает его в бухгалтерию, которая производит оплату и сообщает об этом начальнику отдела снабжения, после чего тот связывается с поставщиком, чтобы он мог отправить на фирму свой товар.

Прием товаров (Приложения Ж, И). Когда товар поступает на склад, кладовщик первым делом проверяет его по количеству мест в соответствии с числом, указанным в накладной на товар. Если все в порядке, то он открывает коробки с товаром и внимательно проверяет его по товарной накладной, а именно его количество, сроки годности, а также внешний вид. Если товар испорчен, или его срок годности много меньше положенного (минимально допустимый срок годности товара при его приемке – 80% от общего срока), то тогда начальником отдела снабжения составляется акт поставщику и накладная на возврат, и происходит возврат и замена товара.

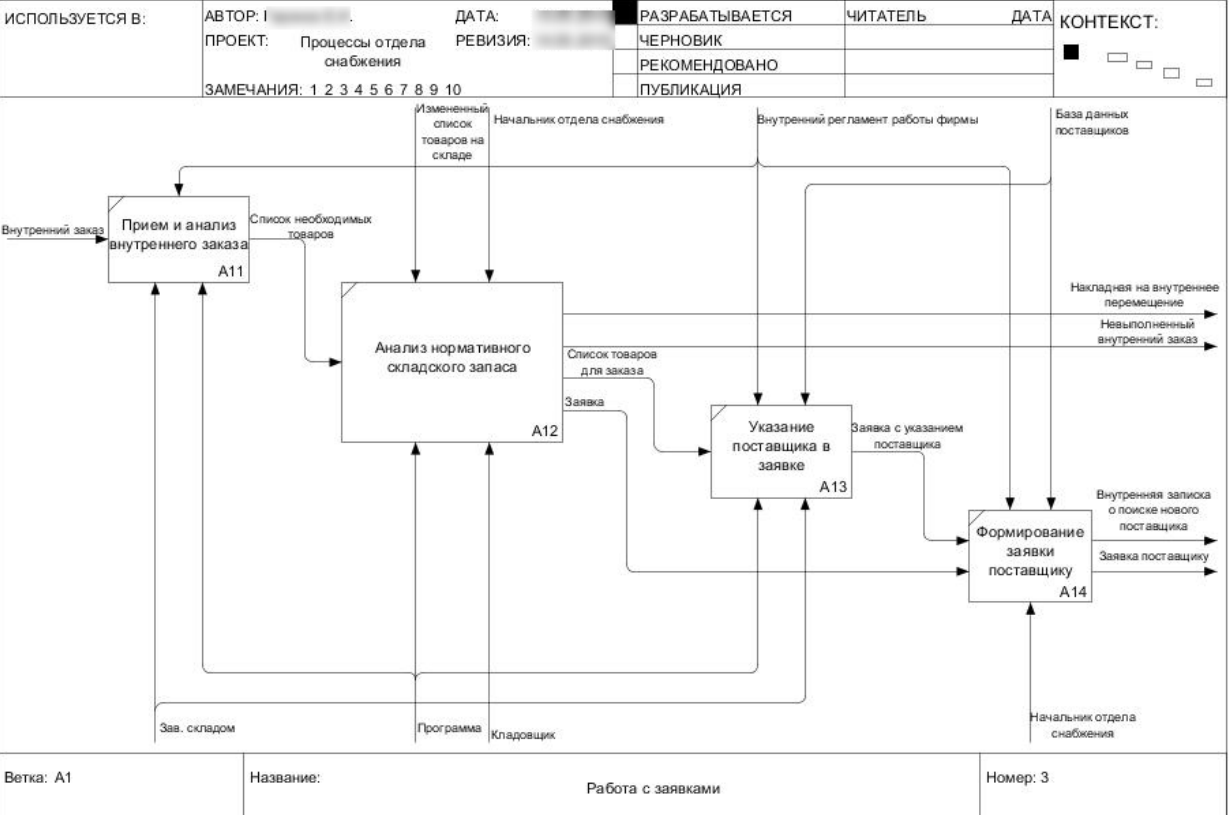
Вместе с товарной накладной необходимо проверить и остальные сопроводительные документы (счет-фактуру и сертификаты). Если что-то отсутствует, обычно, после телефонного звонка поставщик просто досылает нужные документы. После проверки кладовщик подписывает сопроводительные документы и передает их заведующему складом, а сам оприходует товар: расставляет на полки в соответствии с условиями хранения данного товара и заносит изменения в программу. Заведующий складом составляет реестр приходных документов и передает их в бухгалтерию.

Выдача товаров (Приложения К, Л). На основании невыполненного внутреннего заказа и накладной на внутреннее перемещение кладовщиком укомплектовывается заказ для отгрузки в клинику, кладовщиком или заведующим складом создается накладная на перевозку груза, и заказ отгружается в клинику. После чего в отдел снабжения возвращается подписанная старшей сестрой или менеджером накладная на перевозку груза, сообщающая о том, что заказ успешно доставлен в клинику, и кладовщик закрывает внутренний заказ.

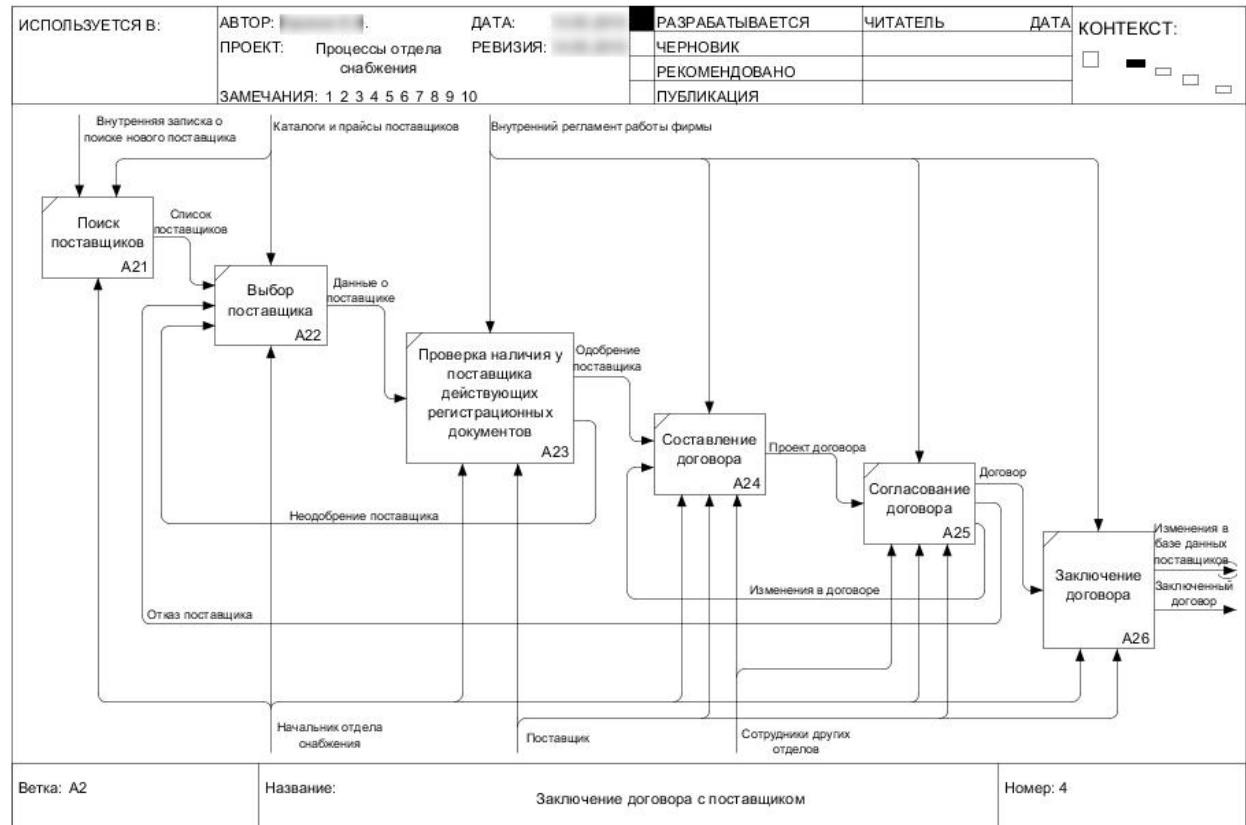
Приложение А. Работа отдела снабжения



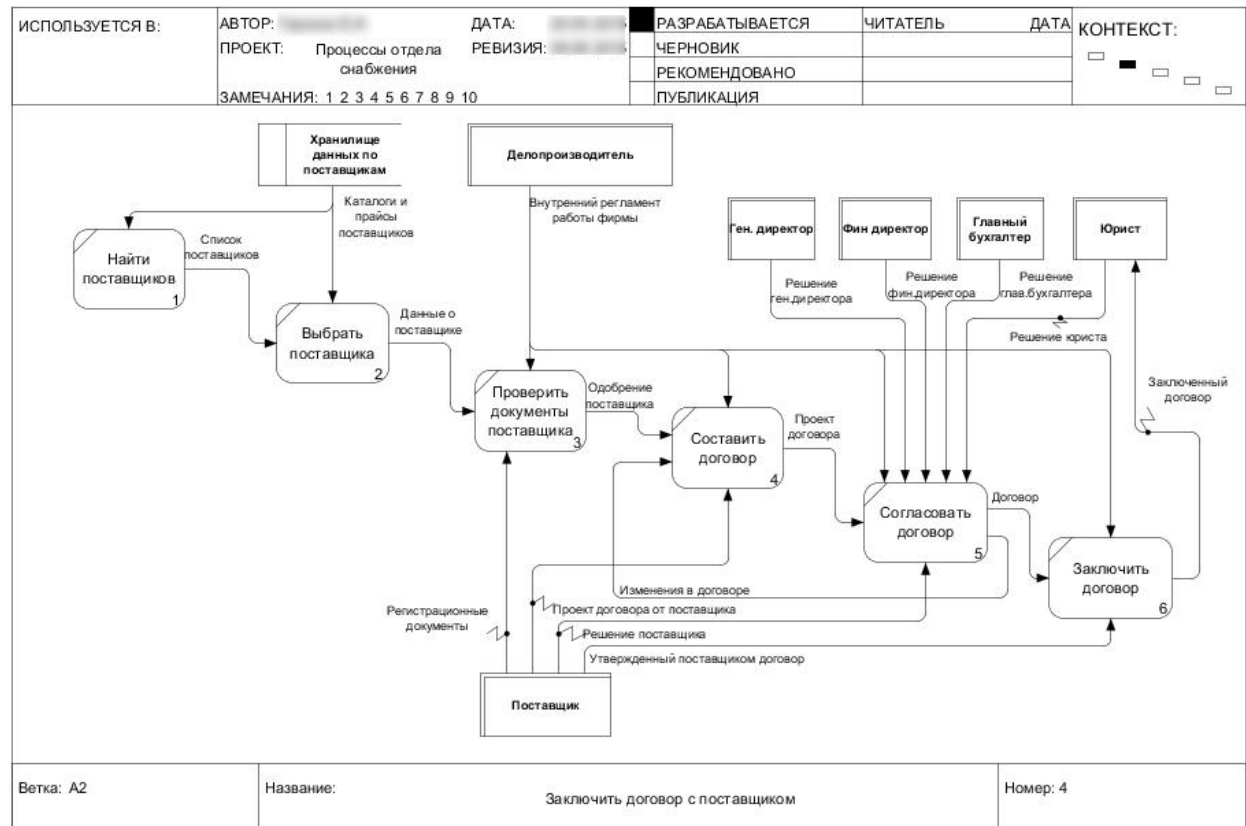
Приложение Б. Работа с заявками



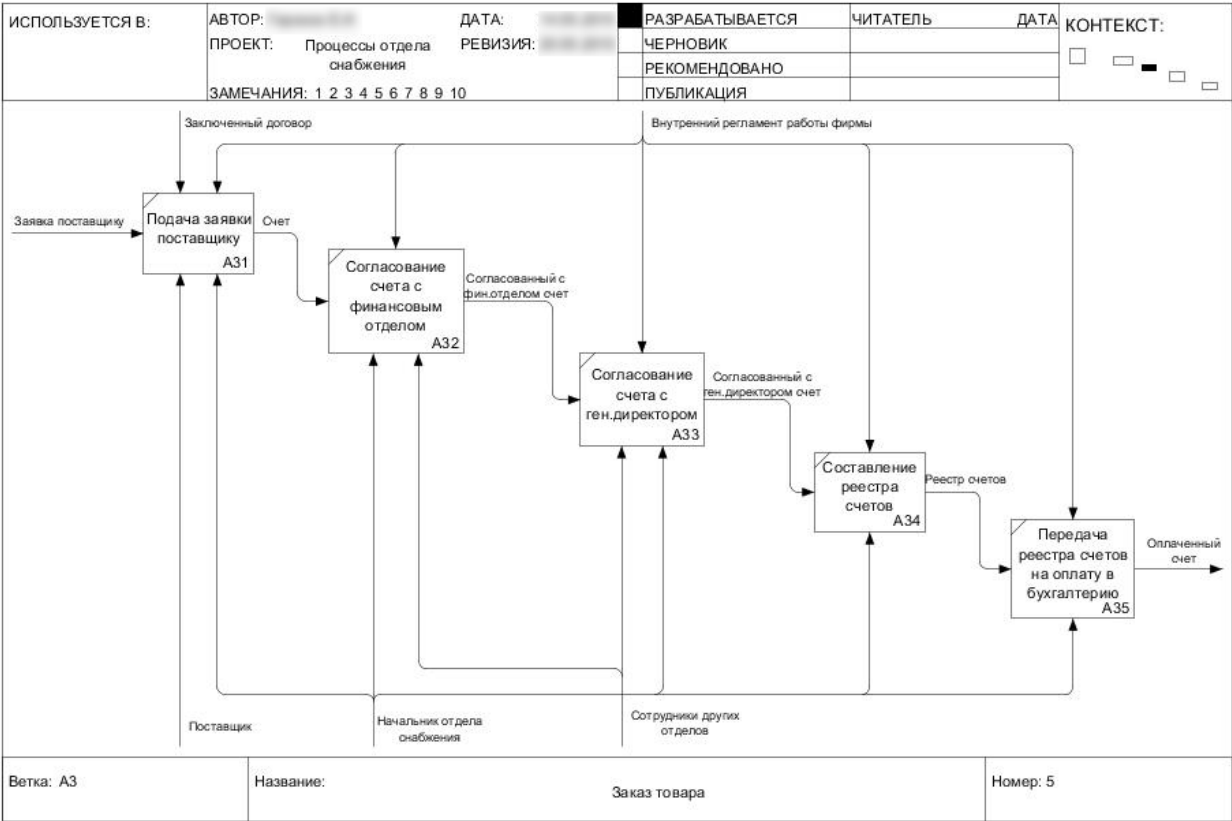
Приложение В. Заключение договора с поставщиком



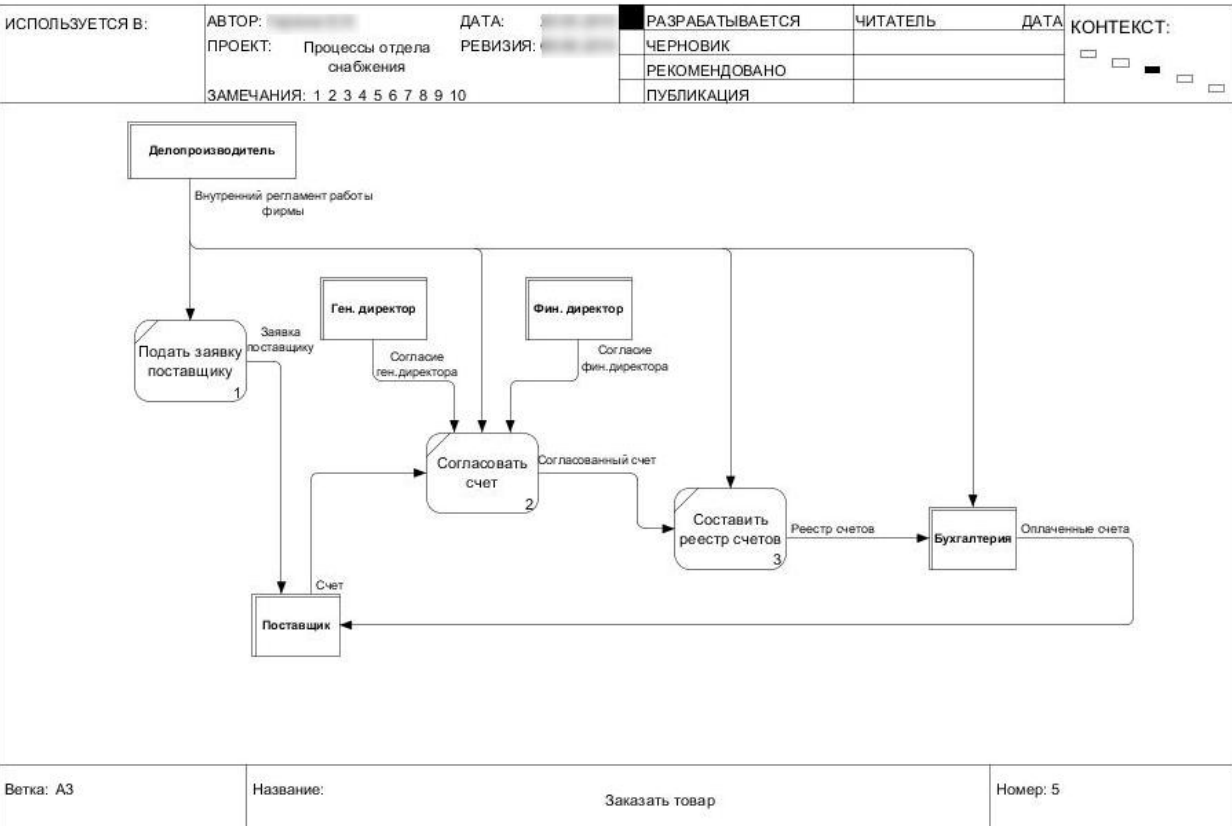
Приложение Г. Заключить договор с поставщиком



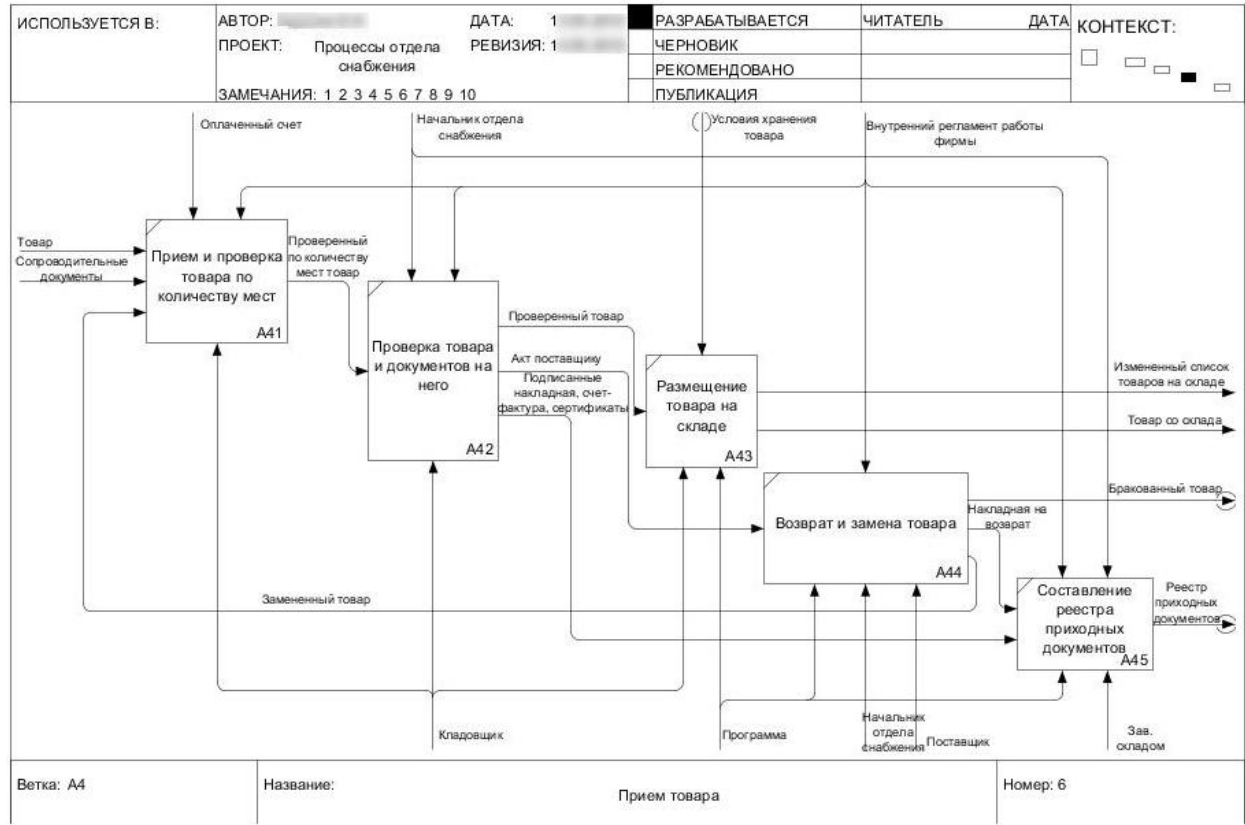
Приложение Д. Заказ товара



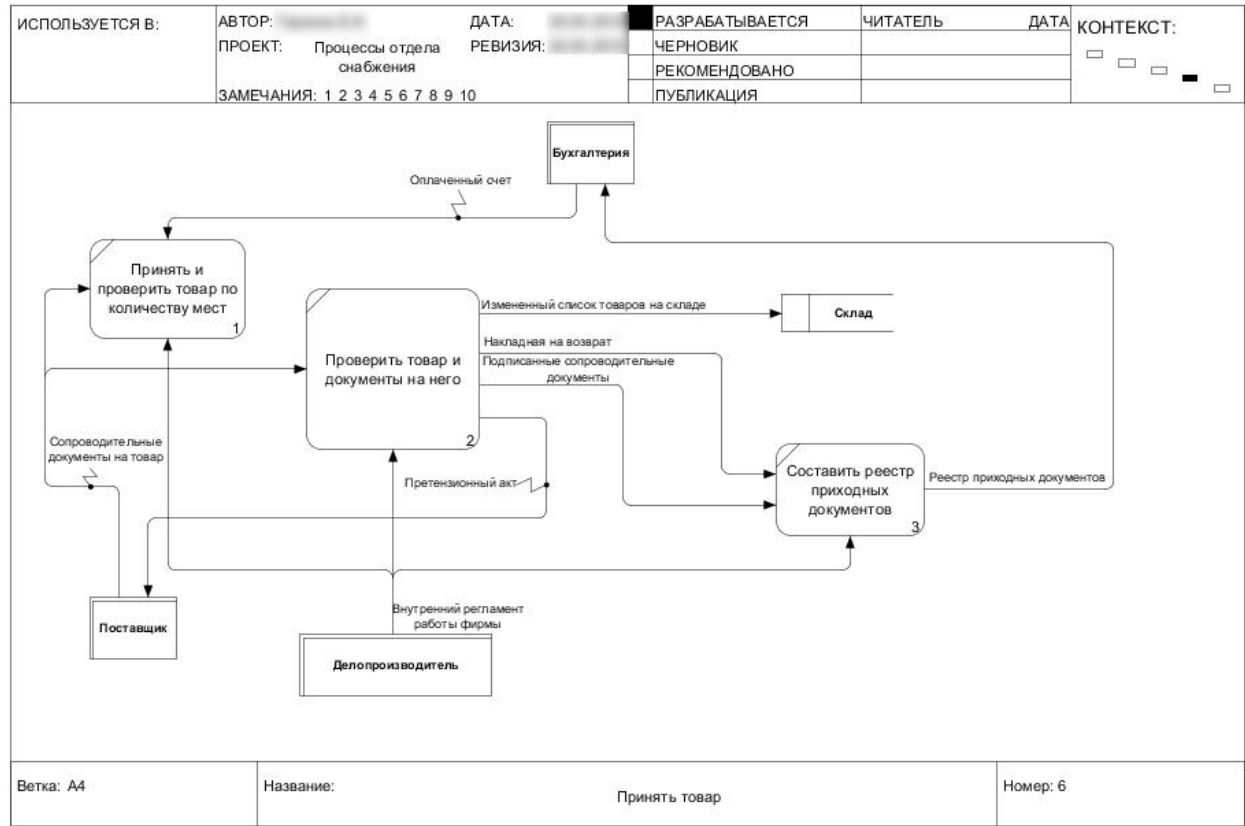
Приложение Е. Заказать товар



Приложение Ж. Прием товара



Приложение И. Принять товар



Приложение К. Выдача товара

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------------------|---------------------|-----------------|----------|------|---------------|
| ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В: | АВТОР: [REDACTED] | ДАТА: [REDACTED] | РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ | ЧИТАТЕЛЬ | DATA | КОНТЕКСТ: |
| | ПРОЕКТ: Процессы отдела снабжения | РЕВИЗИЯ: [REDACTED] | ЧЕРНОВИК | | | |
| | | | РЕКОМЕНДОВАНО | | | |
| | ЗАМЕЧАНИЯ: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | ПУБЛИКАЦИЯ | | | |


```

graph LR
    A51[Комплектация заказа A51] -- "Накладная на перевозку груза" --> A52[Отгрузка заказа A52]
    A51 -- "Заказ" --> A52
    A52 -- "Подписанная накладная на перевозку груза" --> A53[Закрытие заказа A53]
    A53 -- "Закрытый заказ" --> DB[(БД)]
    
    NIW[Невыполненный внутренний заказ] --> A51
    VD[Внутренняя договоренность] --> A51
    VD --> A52
    NPM[Накладная на внутреннее перемещение] --> A51
    TS[Товар со склада] --> A51
    
    A51 -- "Отгруженный заказ" --> W[Склад]
    W -- "Измененный список товаров на складе" --> W
    
    VRF[Внутренний регламент работы фирмы] --> A53
    NOS[Начальник отдела снабжения] --> A53
    K[Кладовщик] --> A53
    P[Программа] --> A53
  
```

| | | |
|-----------|-------------------------|----------|
| Ветка: A5 | Название: Выдача товара | Номер: 7 |
|-----------|-------------------------|----------|

Приложение Л. Выдать товар

| | | | | | | |
|-----------------|-----------------------------------|---------------------|-----------------|----------|------|---|
| ИСПОЛЬЗУЕТСЯ В: | АВТОР: ██████████ | ДАТА: ██████████ | РАЗРАБАТЫВАЕТСЯ | ЧИТАТЕЛЬ | ДАТА | КОНТЕКСТ: <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px; margin: 2px;"></div> <div style="border: 1px solid black; width: 15px; height: 15px; margin: 2px;"></div> </div> |
| | ПРОЕКТ: Процессы отдела снабжения | РЕВИЗИЯ: ██████████ | ЧЕРНОВИК | | | |
| | | | РЕКОМЕНДОВАНО | | | |
| | ЗАМЕЧАНИЯ: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | ПУБЛИКАЦИЯ | | | |

```

graph LR
    Start([Накладная на внутреннее перемещение]) --> Task1[/Укомплектовать заказ 1/]
    Task1 -- "Измененный список товаров на складе" --> Warehouse[Склад]
    Task1 -- "Накладная на перевозку груза" --> Sister[Старшая сестра]
    Sister -- "Подписанная накладная на перевозку груза" --> Task2[/Заккрыть заказ 2/]
    Manufacturer[Делопроизводитель] -- "Внутренний регламент работы фирмы" --> Task2
    Task2 -- "Закрытый внутренний заказ" --> Archive[Архив отдела снабжения]
  
```

| | | |
|-----------|------------------------|----------|
| Ветка: A5 | Название: Выдать товар | Номер: 7 |
|-----------|------------------------|----------|