A. Publikacja artykułu

1. Aby opublikować artykuł w czasopiśmie, artykuł jest recenzowany. Po recenzji, edycja i projekt graficzny są wykonywane równolegle. Po ukończeniu obu tych etapów artykuł jest produkowany.

2. recenzja jest wykonywana przez recenzenta, edycja przez edytora, projekt graficzny przez grafika, produkcja przez drukarza

*Zaprojektuj diagram procesu z wykorzystaniem standardu BPMN.*

3. Kontynuując powyższy przykład wydawniczy, projekt graficzny zostanie wykonany tylko wtedy, gdy artykuł posiada ilustracje.

*Zaprojektuj diagram procesu z wykorzystaniem standardu BPMN.*

4. Kontynuując przykład publikacji w numerze 2, recenzowany artykuł może zostać odrzucony, zaakceptowany, lub poprawki mogą być wymagane od autora.

*Zaprojektuj diagram procesu z wykorzystaniem standardu BPMN.*

================================================

B. Plan strategiczny

- W firmie każdy wiceprezes powinien przedstawić plan strategiczny dyrektorowi generalnemu, który powinien dokonać przeglądu i konsolidacji planu ogólnego.

- Aby opracować plany, każdy wiceprezes prosi swoich dyrektorów o sporządzenie planu dla każdego obszaru, wskazując ogólne wytyczne. Po zakończeniu pracy każdego z dyrektorów wiceprezes dokona jego przeglądu i w razie potrzeby wprowadzi do niego zmiany.

- Po zatwierdzeniu wszystkich planów wszystkich dyrektorów wiceprezes konsoliduje je i przesyła jeden plan do dyrektora generalnego w celu jego lub jej rewizji.

*Zaprojektuj diagram procesu z wykorzystaniem standardu BPMN.*

---------------------------------------------------------------------------

C. Ewaluacja pracowników przez kierownictwo

W ramach polityki kadrowej firmy każdy pracownik jest okresowo oceniany w celu dokonania przeglądu swoich celów, zadań, premii i ewentualnych działań naprawczych.

Zgodnie z polityką firmy, każdy pracownik jest oceniany corocznie (za każdy rok pracy w organizacji) przez bezpośredniego przełożonego. Co tydzień dział kadr dokonuje przeglądu, którzy pracownicy przepracowali rok pracy i rejestruje ich do oceny pracowniczej. W tej procedurze rejestracji rejestruje się informacje takie jak dział, kierownik i inne informacje dotyczące pracownika.

Ocena rozpoczyna się od samooceny, w której pracownik ocenia aspekty swojej pracy istotne dla jego działu. Jest ona przekazywana przełożonemu, który ocenia te same aspekty wydajności i udziela informacji zwrotnej na temat najsłabszych punktów pracownika.

Na koniec, po zakończeniu grupy ocen za ten tydzień, dyrektor ds. zasobów ludzkich generuje i przegląda raport z oceny na wysokim poziomie w celu zidentyfikowania konkretnych problemów związanych z wydajnością lub zachowaniem.

*Zaprojektuj diagram procesu z wykorzystaniem standardu BPMN.*

---------------------------------------------------------------------------

D. Biuro podróży musi rozpatrywać co roku partię reklamacji (około 1000). W agencji tej Departament Roszczeń i Departament Logistyki są odpowiedzialne za rozpatrywanie reklamacji i roszczeń.

Do rozpatrywania reklamacji i roszczeń służy następujący proces: Najpierw pracownik Działu Logistyki rejestruje każdą zgłoszoną reklamację lub roszczenie.

Po rejestracji pracownik działu wysyła do klienta formularz reklamacyjny z pytaniami dotyczącymi charakteru reklamacji. Wynikiem są dwa rezultaty: klient zwraca formularz w ciągu dwóch tygodni lub nie. Jeśli formularz zostanie zwrócony, jest on automatycznie przetwarzany, w wyniku czego powstaje raport, który zostanie później wykorzystany w procesie.

Jeśli formularz nie zostanie zwrócony na czas, time-out skutkuje pustym raportem. Należy pamiętać, że nieotrzymanie formularza nie oznacza zakończenia procesu lub odrzucenia reklamacji. Po rejestracji, równolegle z wysyłką i odbiorem formularza, rozpoczyna się proces przygotowania.

Najpierw skarga jest oceniana przez Dyrektora Departamentu Reklamacji. Ocena będzie wskazywać, czy konieczne jest dodatkowe rozpatrywanie reklamacji. Jeżeli nie jest wymagane żadne dodatkowe rozpatrzenie i formularz został przetworzony, skarga lub reklamacja jest składana. Jeżeli wymagane jest dodatkowe rozpatrzenie reklamacji, pracownik Działu Reklamacji wykonuje zadanie "Reklamacja procesowa" (w tej czynności proponowane są działania niezbędne do rozwiązania reklamacji). Do rozpatrzenia reklamacji wykorzystywany jest raport sporządzony na formularzu reklamacyjnym.

Przypomnijmy, że raport może być pusty. Wynik zadania "Reklamacja procesowa" jest rozpatrywany przez Dyrektora Działu Reklamacji. Jeżeli wynik nie jest satysfakcjonujący, zadanie Reklamacji procesowej jest wykonywane ponownie. Powtarzane jest to kilkakrotnie, aż do momentu, gdy wynik jest akceptowalny. Po zaakceptowaniu, pracownik Działu Reklamacji wykonuje proponowane działania. Następnie skarga lub reklamacja jest składana przez pracownika działu logistyki.