

**Кучина Татьяна Николаевна**

студентка

**Клеовкин Виктор Сергеевич**

д-р техн. наук, профессор

ФГБОУ ВО «Ижевский государственный

технический университет им. М.Т. Калашникова»

г. Ижевск, Удмуртская Республика

## **АЛГОРИТМ ВЫСТРАИВАНИЯ ПРОЦЕССА «СБОР ОБРАТНОЙ СВЯЗИ» В ИТ-ОРГАНИЗАЦИИ**

***Аннотация:** в статье рассмотрен вопрос выстраивания алгоритма действий в организации, которые позволят вести процесс по сбору обратной связи от пользователей. В настоящее время очень важно грамотно подходить к этому вопросу, так как параметров, по которым можно вести обратную связь, много, а ресурсы у организации ограничены. Именно в четко структурированном подходе находится актуальная проблема современной ИТ-организации – сохранение собственных ресурсов за счет прозрачно выстроенного порядка действий.*

***Ключевые слова:** алгоритм процесса, стандарт PRINCE2, язык «Дракон».*

***Введение.***

В статье рассматривается алгоритм по сбору обратной связи от пользователей с помощью стандарта PRINCE2, который представляет собой структурированный подход к управлению проектами [4]. Он описывает этапы для координации деятельности команды проекта при разработке и контроле над проектом. За счет разделения процессов на управляемые этапы метод дает возможность эффективного управления ресурсами.

***Алгоритм Дракон.***

При использовании стандарта PRINCE2 и условных обозначений – иконы языка Дракон (бесплатный сервис для разработки блок-схем) был построен алгоритм, представленный на рисунке 1, – алгоритм сбора обратной связи [2].

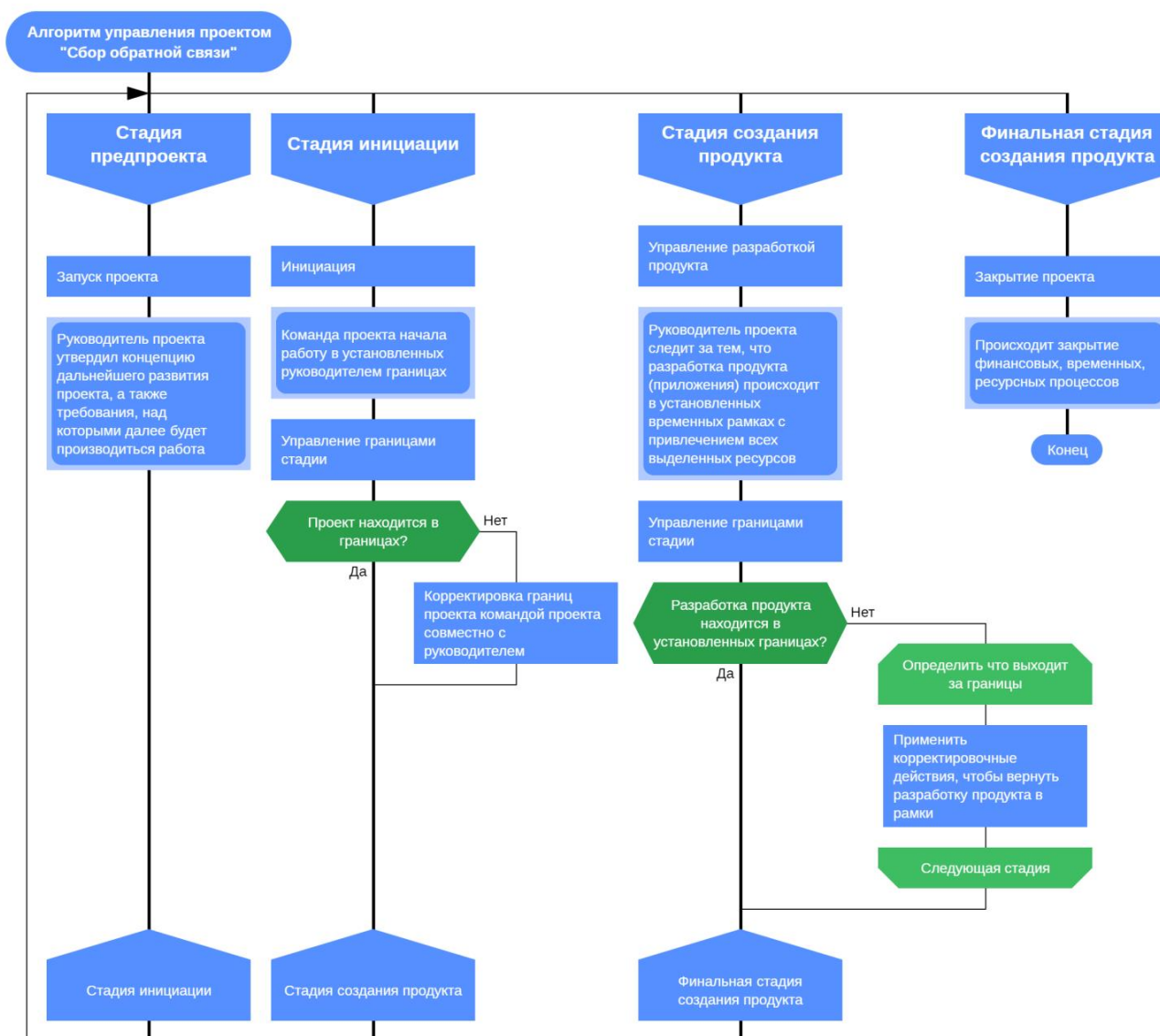


Рис. 1. Алгоритм сбора обратной связи

*Пояснение алгоритма.*

Для того чтобы понять алгоритм, необходимо ознакомиться с базовыми определениями в Руководстве языка Дракон, на рисунке 2 приведены основные иконы данного языка [3]. Ознакомившись с ними, из алгоритма становится видно, что процесс носит последовательный характер, – стадии идут друг за другом. Далее, внутри стадий есть действия, которые могут быть выполнены как последовательно, так и циклически в зависимости от тех альтернативных вариантов действий, которые могут возникнуть при протекании данного процесса.

	Икона	Название иконы		Икона	Название иконы
И1		Заголовок	И14		Вывод
И2		Конец	И15		Ввод
И3		Действие	И16		Пауза
И4		Вопрос	И17		Период
И5		Выбор	И18		Пуск таймера
И6		Вариант	И19		Синхронизатор (по таймеру)
И7		Имя ветки	И20		Параллельный процесс
И8		Адрес	И21		Комментарий
И9		Вставка	И22		Правый комментарий
И10		Полка	И23		Левый комментарий
И11		Формальные параметры	И24		Петля цикла
И12		Начало цикла для	И25		Петля силуэта
И13		Конец цикла для			

Рис. 2. Основные иконы языка Дракон

Источник: <https://drakonhub.com/>.

### *Применение в организации.*

В современных реалиях каждой организации необходимо иметь четкие алгоритмы работы по процессам, особенно с теми, которые только начинают использоваться. Это позволит иметь наглядное представление о ходе процесса: стадии процесса, заинтересованных лицах, которые должны присутствовать на определенном этапе, и т. п. Все эти мероприятия сократят временные расходы на «подгонку» непродуманного алгоритма к процессу. Даже если изменения необходимо ввести – все они документально заверены, а это значит, что неоптимальный алгоритм проще видоизменять.

Представленный алгоритм на рисунке 1 является шаблоном для ИТ-организаций в силу того, что его можно гибко изменять под любую структуру организации, добавить/убавить участников и т. д.

#### *Заключение.*

Данный алгоритм в целом похож на другие алгоритмы по выстраиванию процессов управления в организациях, разница лишь в используемой методологии и инструменте отображения.

Каждая из организаций находит свой путь развития, но с применением тех стандартов и методологий, которые проверены временем. Именно поэтому за основу алгоритма, рассматриваемого в данной публикации, был взят стандарт PRINCE2.

Но без *четкого понимания* выполняемых действий никакой проверенный стандарт или методология совместно с инструментом отображения алгоритма не дадут качественный результат.

#### ***Список литературы***

1. Венда В.Ф. Предисловие к русскому изданию // У. Боумен. Графическое представление информации. – М.: Мир, 1985. – С. 5.
2. ГОСТ 19.701-90. Схемы алгоритмов, программ, данных и систем. Условные обозначения и правила выполнения. – М.: Изд-во стандартов, 1991.
3. Паронджанов В.Д. Графический синтаксис языка Дракон / В.Д. Паронджанов. – 1995. – Т. 3. – С. 45–62.
4. Хьюз Дж. Структурный подход к программированию / Дж. Хьюз, Дж. Мичтом. – М.: Мир, 1980. – С. 24, 73, 80.