

Федеральное агентство по образованию
ГОУ ВПО «Нижевартовский государственный гуманитарный университет»
Гуманитарный факультет
Кафедра документоведения и всеобщей истории

МЕТОДИКА РАЦИОНАЛИЗАЦИИ СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Учебно-методическое пособие

для студентов специальности 350800 «Документоведение
и документационное обеспечение управления»



**Издательство
Нижевартовского государственного
гуманитарного университета
2009**

ББК 60.844я73

М 54

Печатается по постановлению Редакционно-издательского совета
Нижевартовского государственного гуманитарного университета

Рецензент:

кандидат исторических наук, доцент кафедры истории и документоведения
Томского государственного университета *Т.А.Быкова*

**М 54 Методика рационализации системы документационного
обеспечения управления:** Учебно-методическое пособие / Сост.
О.А.Харусь. — Нижневартовск: Изд-во Нижневарт. гуманит. ун-
та, 2009. — 54 с.

ISBN 978–5–89988–655–2

В учебно-методическом пособии представлено содержание авторского лекционного курса по методике рационализации системы документационного обеспечения управления.

Для студентов, обучающихся по специальности 350800 «Документоведение и документационное обеспечение управления».

ББК 60.844я73

ISBN 978–5–89988–655–2

© Харусь О.А., составление 2009
© Издательство НГГУ, 2009

ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1. Цель курса

Цель курса «Методика рационализации системы документационного обеспечения управления» — обеспечить усвоение методологических основ, методических приемов и технологии рационализации системы ДОУ организации.

2. Задачи учебного курса

- Ознакомить студентов с базовыми принципами организации системы ДОУ;
- сформировать навыки планирования и практической реализации мер по рационализации системы ДОУ;
- ознакомить с основными критериями оценки эффективности действующей системы ДОУ и проектов по ее рационализации.

3. Требования к уровню освоения курса

Изучив курс, студенты должны:

- *иметь представления* о методических принципах рационализации системы ДОУ, об основных направлениях автоматизации делопроизводственных процессов и связанных с ними изменениях в системе ДОУ, о механизмах экспертной оценки проектов по совершенствованию системы ДОУ;
- *знать*: факторы, определяющие выбор организационной структуры системы ДОУ; основные методы проведения рабочего обследования и анализа системы ДОУ; перспективные тенденции и направления ее рационализации на современном этапе;
- *уметь*: анализировать конкретные ситуации, связанные с необходимостью совершенствования структуры и системы ДОУ организации; определять комплекс мер по рационализации системы ДОУ с учетом взаимосвязи и взаимозависимости ее основных подсистем; производить расчеты оптимальной штатной численности работников службы ДОУ с использованием различных методик; осуществлять экспертизу проектов совершенствования ДОУ на основе существующих принципов, методов и критериев оценки их качества.

СОДЕРЖАНИЕ КУРСА

Тема 1. Теоретические основы рационализации структур и процессов в системе ДОУ

Принципы рационализации структур и процессов в системе ДОУ (правовая обоснованность, структуризация целей, количественная определенность, повышение уровня автоматизации, ориентация на проблемы, сокращение числа компонентов и связей в системе, комплексный, интеграционный, нормативный подходы к формированию структуры, унификация и стандартизация компонентов, обеспечение оптимального уровня специализации, универсализации и централизации, пропорциональность и прямоточность структуры). Механизмы реализации принципов рационализации при проектировании системы ДОУ. Особенности современного этапа корпоративного регулирования системы ДОУ. Методология информационного менеджмента в решении вопросов корпоративного регулирования ДОУ. Корпоративные информационные системы как фактор повышения уровня интеграции в организации. Расширение функций службы ДОУ в современных условиях.

Тема 2. Общая характеристика методики рабочего обследования системы ДОУ

Цель и задачи предпроектного обследования системы ДОУ. Объекты исследования при рационализации ДОУ. Основные направления в сборе исходных данных для проектирования. Группы источников информации: законодательные и нормативные материалы о создании, задачах, функциях организации; нормативные и методические материалы по организации ДОУ; учетно-справочные материалы; поступающие в организацию извне и создаваемые в ней документы. Методы предпроектного обследования: изучение документов, непосредственное наблюдение, опрос, графическое моделирование, статистические методы.

Тема 3. Исследование состава и движения документации в аппарате управления

Направления предпроектного ориентировочного обследования. Схема документационных потоков как основа детального рабочего обследования. Группировка документов по принципу соответствия основным и наиболее массовым видам работ в аппарате управления. Анализ качественного состава документации. Изучение количественного состава документов. Графические средства фиксации количественного состава (хронологическая кривая, ленточная и секторная диаграммы). Выявление маршрутов движения основных и наиболее массовых групп документов в аппарате управления. Принципиальная маршрутная схема движения документов. Формирование и анализ комплексов документов, сопровождающих выполнение основных и наиболее массовых работ. Комплексный анализ документооборота.

Тема 4. Изучение и диагностика системы делопроизводства

Методика анализа выполнения основных делопроизводственных функций (регистрация документов, контроль исполнения документов, организация оперативного и архивного хранения документов, организация справочной работы по документам). Ведомость выявленных недостатков как инструмент систематизации собранных в ходе обследования данных. Анализ организации делопроизводственной службы. Диагностика системы делопроизводства в организации. Основные параметры классификации систем делопроизводства (СД). Влияние типа СД на разработку проекта рационализации ДОУ.

Тема 5. Общая характеристика методики проектирования системы ДОУ

Цель и задачи рационализации системы ДОУ. Методические рекомендации по разработке и внедрению систем управления документацией в организациях. Направления и уровни совершенствования системы ДОУ. Статический и динамический подходы к проектированию элементов системы ДОУ. Моделирование систем

ДОУ. Документограммы как средство разработки, визуализации и обоснования проектных идей.

Тема 6. Основные этапы проектирования состава и движения документации в аппарате управления

Составление предварительного перечня документов организации. Классификационные схемы документации (вертикальные, горизонтальные, радиальные, плоскостные, боковые, матричные). Проектирование комплексов работ по различным видам работ в аппарате управления. Таблица документирования работ и ее назначение. Унификация форм и содержания документов: цели, принципы, методы. Метод трафаретизации и метод лексикологического синтеза: сравнительная характеристика. Проектирование состава реквизитов и показателей в документах. Оптимизация документопотоков. Оперограммы Бертанэ-Грюна (БГ). Схема документооборота организации: методика составления и назначение.

Тема 7. Направления совершенствования системы делопроизводства в современной организации

Внедрение комплексных систем автоматизации делопроизводства (САД). Системы электронного документооборота (СЭД) и перспективы их использования. Децентрализация процесса регистрации документов в условиях ведения единой базы данных. Влияние САД на организацию контроля исполнения, оперативного и архивного хранения документов.

Тема 8. Оптимизация организационных форм службы ДОУ

Обеспечение соответствия структуры службы ДОУ характеру выполняемых ею функций и объему документооборота. Методики расчета рациональной штатной численности сотрудников службы ДОУ. Возможности и условия применения различных методик. Определение структуры штатов. Формулирование и нормативное закрепление квалификационных требований к персоналу службы ДОУ.

Тема 9. Проектирование информационной системы организации

Понятие информационной системы организации. Основные компоненты ИС. Логика информационных процессов в организации. Условия формирования эффективной информационной инфраструктуры. Модель управленческого решения по формированию ИС. Типы организационных структур информационного менеджмента: функционально-ориентированная, ориентированная на продукт, рыночно-ориентированная. Сущность и задачи автоматизированной информационной системы (АИС). Функциональная, технологическая и физическая структура АИС. Принципы построения АИС: функциональная полнота, интегрированность, распределенность, адаптируемость, эксплуатационная надежность, масштабируемость. Этапы проектирования АИС.

Тема 10. Экспертиза проектов ДООУ

Качественные и количественные критерии оценки системы ДООУ. Временной, экономический, организационно-технологический критерии оценки эффективности проектов СДООУ. Требования к определению показателей, влияющих на уровень организации СДООУ. Методика расчета интегрального коэффициента вариантов организационно-технологических решений в сфере ДООУ. Оценка эффективности внедрения СЭД. Виды экспертных оценок: субъективная численная оценка, система ранжирования, система баллов и др.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Задание первое

В современных условиях для оптимизации системы документационного обеспечения управления во многих крупных российских организациях созданы и функционируют отделы корпоративного регулирования ДООУ. С учетом содержания, целей, задач и направлений совершенствования СДООУ разработать проект Положения об отделе корпоративного регулирования ДООУ. При составлении проекта использовать типовую форму данного нормативно-правового документа, предусматривающую следующую структуру:

1. Общие положения.

— Официальное наименование подразделения и степень его самостоятельности.

— Кем возглавляется и кому подчиняется подразделение.

— Какими законодательными и иными нормативными актами подразделение руководствуется в своей деятельности.

— Кто утверждает структуру и штат подразделения.

2. Задачи подразделения (определяются характер и направления функциональной деятельности).

3. Функции (перечисляются действия или виды работ, которые подразделение должно выполнять для решения поставленных задач; формулировки предполагают использование отглагольных существительных: совершенствование, разработка, анализ и т.п.).

4. Права (раздел устанавливает, какие действия подразделения, прежде всего в лице своего руководителя, имеет право осуществлять для выполнения своих функций).

5. Ответственность (устанавливается, за какие действия или отсутствие действий отвечает данное подразделение).

6. Взаимоотношения с другими структурными подразделениями (определяются информационные и документационные потоки подразделения; устанавливается, с какими организациями и подразделениями осуществляется взаимодействие, какую информацию получает и представляет подразделение, периодичность и

сроки ее представления или получения; определяется, в каком порядке и кем рассматриваются разногласия, возникающие в деятельности подразделения).

Для повышения качества проекта необходимо четко распределить информацию по разделам. С этой целью рекомендуется при составлении эскизного проекта представить содержание Положения в табличной форме, образец которой приводится ниже:

Таблица

**Взаимосвязь основных разделов Положения
о структурном подразделении**

Задача	Функции, реализующие задачу	Права	Ответственность
Совершенствование форм и методов работы с документами	1. Организация и проведение унификации форм документов. 2. Разработка Табеля форм документов в организации. 3. Разработка Альбома форм документов организации. 4. Разработка маршрутных схем прохождения документов.	1. Запрашивать в подразделениях информацию, необходимую для осуществления функций службы ДОУ. 2. Требовать от работников соблюдения установленных норм и правил работы с документами.	За внедрение форм и методов работы с документами, не соответствующих современным нормативным и методическим документам в сфере ДОУ.

Задание второе

Составить перечень принципов рационализации, которые следует учитывать при проектировании системы документационного обеспечения управления. Раскрыть механизм их практической реализации.

Задание третье

Составить проект анкеты, позволяющей провести анализ сложившейся в организации технологии документационного обеспечения управления. Обосновать необходимость включения в нее

конкретных вопросов. Раскрыть возможности использования предложенной формы анкеты в ходе детального рабочего обследования системы ДОУ.

Задание четвертое

Составить «дерево целей» для обеспечения проектирования эффективной системы документационного обеспечения управления. Раскрыть содержание и причинно-следственную связь основных компонентов данной графической модели.

Задание пятое

Определить состав источников сведений на каждом из основных этапов рабочего обследования системы ДОУ. Раскрыть содержание задач, решению которых может способствовать обращение к конкретному источнику.

Задание шестое

Определить предназначение и информативную ценность:

- а) принципиальной маршрутной схемы движения документов;
- б) таблицы документирования работ;
- в) оперограммы Бертанэ-Грюна (БГ).

Задание седьмое

Рассмотреть возможные варианты причин наиболее распространенных недостатков в системе делопроизводства организации и предложить адекватные выявленным дефектам пути их устранения. Заполнить представленную ниже ведомость выявленных недостатков (дефектную ведомость).

Ведомость выявленных недостатков

Выявленный недостаток	Объект наблюдения	Причина возникновения	Последствия	Возможные пути устранения
Несоответствие трудозатрат на регистрацию нормативным требованиям.				
Систематическое несоблюдение сроков исполнения документов.				
Несоответствие фактической группировки документов в делах требованиям номенклатуры дел.				
Низкая оперативность в предоставлении справочного материала.				
Отсутствие шаблонов документов.				
Несоответствие оформления реквизитов требованиям ГОСТ Р 6.30-2003.				
Отсутствие учета выдачи архивных документов.				

Задание восьмое

Дать сравнительную характеристику метода трафаретизации и метода лексикологического синтеза при обеспечении унификации содержания документов, определив критерии сравнительного анализа.

Задание девятое

Выявить погрешности в оформлении приказа, затрудняющие его исполнение и контроль.

Закрытое акционерное общество «СИГНАЛ»

ПРИКАЗ

12.03.2004

№ 17

О создании отдела сбыта и маркетинга

В целях совершенствования деятельности ЗАО «СИГНАЛ» и в соответствии с решением акционеров организации

ПРИКАЗЫВАЮ:

Создать отдел сбыта и маркетинга на базе отдела сбыта.

Разработать и предоставить на утверждение:

2.1. Заместителю директора Фокину Р.Д. — положение об отделе сбыта и маркетинга.

2.2. Директору по персоналу Саловой Ф.Л. — штатное расписание.

Секретарю Мясниковой С.П. ознакомить с приказом сотрудников организации.

Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор:

В.А.Печерников

Составить макет шаблона унифицированной формы для приказа, позволяющего избежать ошибок при подготовке проектов приказов.

Задание десятое

Произвести расчет штатной численности персонала службы ДОУ на основе учета нормы времени на обработку отдельного документа и предлагаемых параметров объема годового документооборота:

Вариант 1. А) 8 700. Б) 53 000.

Вариант 2. А) 16 100. Б) 37 000.

Вариант 3. А) 23 350. Б) 42 300.

Вариант 4. А) 47 400. Б) 16 340.

Вариант 5. А) 113 200. Б) 9 700.

С учетом результатов расчета определить возможные варианты функциональной и организационной структуры службы ДОУ. Составить организационно-структурную схему, характеризующую состав отдельных звеньев службы ДОУ и их связи.

Задание одиннадцатое

Дать оценку эффективности проекта совершенствования системы ДОУ по технологическому критерию.

До совершенствования объем документооборота в организации составлял 100 тыс. документов в год. Из 400 документов, содержащихся в графиках представления документов, 132 было унифицировано. Из массива в 652 документа у 8 режим представления являлся нерациональным. В аппарате управления были разработаны вопросы регистрации, контроля и подписания документов. Существовало 11 регламентирующих документов (инструкции по делопроизводству, графики, технологические схемы и др.).

После совершенствования объем документооборота был сокращен до 85 тыс. документов. Из 237 позиций графика 177 унифицировано. У 4 документов изменена периодичность представления. Регламентация ДО стала осуществляться с помощью 17 документов (установлено, что нормативное количество регламентирующих документов должно составлять 18). Решены вопросы рассмотрения документов на различных уровнях управления, утверждения, удостоверения печатью (кроме согласования).

Для объективной оценки существующей организации документопотоков и изменений, достигнутых в результате их упорядочения, определены следующие коэффициенты:

— рациональности маршрутов документопотоков;

- стабильности объемов документопотоков;
 - унификации документов;
 - рациональности режимов постоянных документопотоков;
 - регламентированности документопотоков.
1. Сопоставить значения показателей, рассчитанных до совершенствования, с их значениями после рационализации.
 2. Сопоставить интегральный коэффициент эффективности системы документационного обеспечения *до* и *после* принятия мер по рационализации.

Задание двенадцатое

На основе сведений, содержащихся в наблюдательных листах (см.: Приложение А. Наблюдательные листы по результатам фотографии рабочего дня), составить классификационную схему затрат рабочего времени секретаря руководителя. Представить подробные расчеты по различным видам работ, сгруппировав их по признаку содержания (административные, творческие, логические, технические, подготовительно-заключительные операции, обслуживание рабочего места). Составить баланс затрат рабочего времени сотрудника, заполнив следующую форму:

Таблица

Баланс затрат рабочего времени секретаря руководителя

Виды работ и перерывов	Время	
	Абс. (в мин.)	Отн. (в %)
1. Административные операции.		
2. Творческие операции.		
3. Логические операции.		
4. Технические операции.		
5. Подготовительно-заключительные операции.		
6. Обслуживание рабочего места.		
7. Операции, не соответствующие должностным обязанностям сотрудника.		
8. Регламентированные перерывы.		
9. Нерегламентированные перерывы.		

Проанализировать классификационную схему и баланс затрат рабочего времени. Сделать выводы о степени рациональности использования рабочего времени сотрудником.

На основе данных наблюдательного листа составить хронограмму, предварительно сгруппировав отдельные операции по признаку их однородности в процедуры.

Задание тринадцатое

Составить блок-схему процесса обработки входящего и исходящего документов, используя типовой набор условных обозначений и общепринятые правила оформления этой графической модели.

Задание четырнадцатое

Составить экспертное заключение по организационному проекту. В качестве материала для анализа использовать оргпроекты студентов старших курсов.

Рекомендуемые параметры для оценки:

- корректность формулировки целей и задач оргпроекта;
- полнота и репрезентативность источниковой базы;
- характеристика источников с учетом их информативной значимости для решения конкретных задач;
- комплексность анализа системы ДОО (всесторонность рассмотрения различных аспектов);
- качество графических моделей;
- достоверность проведенных расчетов;
- обоснованность оценок и предложений по рационализации системы ДОО;
- согласованность проектных идей с заявленными принципами рационализации.

ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ТЕСТ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

1. Назначение классификационной схемы состоит в:
 - А) выявлении возможностей совмещения функций различных документов;
 - Б) характеристике состава документационного комплекса;
 - В) определении дублирующих документов.

2. Хронологическая кривая как графический способ представления данных о количественном составе документов позволяет:
 - А) продемонстрировать процентное соотношение различных групп документов в определенный фиксированный момент времени;
 - Б) отразить изменения количественного состава групп документов за определенный период;
 - В) прогнозировать изменения количественного состава групп документов на ближайшую перспективу.

3. В качестве источника для изучения оперативного хранения документов могут быть привлечены:
 - А) номенклатуры дел;
 - Б) первичные комплексы документов (дела);
 - В) перечни документов, подлежащих обязательному контролю;
 - Г) списки постоянных корреспондентов.

4. Документограмма повторяемости показателей служит инструментом для:
 - А) определения первичных и промежуточных документов в комплексе;
 - Б) выявления дублирования показателей в документах, входящих в состав единого комплекса;
 - В) установления соответствия различных документов характеру работ, выполняемых в аппарате управления.

5. Количественный состав различных групп документов позволяет представить:

- А) схема документооборота;
- Б) таблица документирования работ;
- В) ленточная диаграмма;
- Г) маршрутная схема.

6. Преимуществами метода анкетного обследования системы ДОУ являются:

- А) экономия временных затрат оргпроектантов;
- Б) высокая точность данных;
- В) возможность представления значительного объема сведений.

7. Оптимальные возможности для внедрения электронного документооборота и автоматизации делопроизводства обеспечивает:

- А) централизованная система делопроизводства;
- Б) децентрализованная система делопроизводства;
- В) смешанная система делопроизводства.

8. Характерными параметрами смешанной системы делопроизводства являются:

А) наличие собственного документного массива в каждом структурном подразделении организации;

Б) система двойного (административного и функционального) подчинения сотрудников структурных подразделений, ответственных за делопроизводство;

В) наличие единой для всех структурных подразделений нормативно-методической базы;

Г) осуществление подбора технических средств и выбора технологии работы с документами сотрудниками структурных подразделений, ответственными за делопроизводство, по согласованию с централизованной службой ДОУ.

9. Унификация содержания документов обеспечивает:

А) придание документам юридической силы;

Б) сокращение трудозатрат сотрудников на формирование документов;

В) упорядочение используемой в документах лексики и терминологии.

10. Использование корпоративных информационных систем предполагает:

А) переход к децентрализованному порядку регистрации документов;

Б) децентрализацию контроля за ведением делопроизводства.

11. Специализированное структурное подразделение, выполняющее функции ДОУ, создается при объеме документооборота:

А) менее 10 тыс. в год;

Б) от 10 до 25 тыс. в год;

В) от 25 до 50 тыс. в год.

12. В состав качественных критериев оценки системы ДОУ входят:

А) соблюдение требований нормативных документов;

Б) степень оптимальности маршрутов движения документов;

В) соответствие направлений и видов работ службы ДОУ современным требованиям.

13. Использование организационно-технологических критериев при экспертизе проектов ДОУ позволяет:

А) оценить степень рационализации проектных предложений по совершенствованию технологических процессов в сфере ДОУ;

Б) рассчитать экономическую эффективность капитальных затрат на разработку и внедрение проекта;

В) определить предполагаемую проектом экономию затрат рабочего времени сотрудников службы ДОУ.

14. К категории специалистов в службе ДОУ относятся:

А) референт;

Б) начальник общего отдела;

В) архивист;

Г) зав. канцелярией;

Д) стенографист;

Е) курьер;

Ж) документовед;

З) делопроизводитель.

15. К числу управленческих операций относятся:

- А) утверждение документа;
- Б) контроль за выполнением плана работ;
- В) заполнение формы акта о сдаче готовой продукции;
- Г) составление сводного отчета;
- Д) установление договорных отношений с деловым партнером.

16. В состав логических операций входят:

- А) набор текста;
- Б) копировально-множительные работы;
- В) подготовка сводного отчета;
- Г) регистрация документа;
- Д) составление сметы расходов.

17. К административным операциям относятся:

- А) анализ исходной информации;
- Б) распределение работ между исполнителями;
- В) выбор оптимального управленческого решения;
- Г) подшивка документов;
- Д) координация действий исполнителей.

18. Специализированное функциональное структурное подразделение создается при расчетной штатной численности сотрудников не менее:

- А) двух человек;
- Б) трех человек;
- В) пяти человек.

19. Метод ФРД предназначен для:

А) изучения затрат рабочего времени на специфичные виды работ, не повторяющиеся циклически;

Б) выяснения мнения сотрудников об условиях труда и психологическом климате в коллективе;

В) изучения затрат рабочего времени на выполнение работ, составляющих непродолжительные циклы.

20. Принцип параллельности при разработке предложений по рационализации технологии делопроизводства предполагает:

А) меры по углублению разделения и развитию кооперации труда;

Б) определение оптимальных маршрутов движения информации, документов, сотрудников и проч.;

В) совмещение отдельных процессов управленческого труда во времени для сокращения общей продолжительности их цикла;

Г) устранение межоперационных простоев.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАЧЕТУ

1. Цель, задачи, источники, основные направления изучения и критерии оценки системы ДОУ в организации.
2. Методика изучения состава документации в аппарате управления.
3. Основные направления изучения постановки делопроизводства в аппарате управления.
4. Диагностика системы делопроизводства в организации.
5. Методика рабочего обследования документопотоков в аппарате управления. Схема документооборота.
6. Общие методические принципы рационализации систем ДОУ.
7. Цели, принципы и методы унификации документов.
8. Основные направления совершенствования организационных форм работы службы ДОУ.
9. Методы расчета штатной численности сотрудников службы ДОУ.
10. Цели и методы моделирования состава документов в аппарате управления. Классификационные схемы.
11. Динамический аспект в моделировании системы ДОУ.
12. Основные направления совершенствования делопроизводственных процессов в условиях использования систем автоматизации делопроизводства (САД).
13. Особенности корпоративного регулирования сферы ДОУ на современном этапе.
14. Критерии оценки эффективности проектов СДОУ.
15. Методика расчета интегрального коэффициента эффективности организационно-технических решений в сфере ДОУ.
16. Основные компоненты и типы организационных структур информационной системы управления.
17. Формирование информационной системы управления: основные принципы и условия эффективности.
18. Принципы и этапы проектирования автоматизированной информационной системы (АИС).
19. Методики оценки эффективности внедрения систем электронного документооборота (СЭД).
20. Нормативное обеспечение корпоративного регулирования документационного обеспечения управления.

ГЛОССАРИЙ

Автоматизированная информационная система (АИС) — подсистема информационной инфраструктуры организации, включающая деловые процессы, которые имеют компьютерную поддержку.

Адаптируемость как принцип построения АИС проявляется в трех аспектах: 1) *техническая* адаптируемость предполагает возможность переноса системы обеспечения на другую аппаратно-программную платформу и способность работать в разнородной вычислительной среде, основана на использовании специального многоплатформенного программного обеспечения; 2) *информационная* адаптируемость гарантирует возможность независимого изменения структур данных и прикладных программ; 3) *модульная* адаптируемость предполагает быструю реконфигурацию отдельных элементов системы без радикальной перестройки всей ее структуры, обеспечивается применением стандартных программных интерфейсов.

Временной критерий оценки эффективности проектов в сфере ДООУ основан на сравнении показателей затрат рабочего времени отдельных сотрудников, структурных подразделений и аппарата управления в целом по исследуемым операциям, процедурам и процессам при существующем и проектируемом порядке.

График Бертанэ-Грюна (назван по имени французских рационализаторов управления, впервые предложивших данную модель) — оперограмма, фиксирующая взаимодействие сотрудников или подразделений в ходе выполнения работы, связь рабочих операций и соответствующих документов, а также затраты рабочего времени сотрудников.

Диаграмма ленточная — графическая модель, позволяющая сравнивать количественные параметры нескольких объектов (например, групп документов) на определенный фиксированный момент времени.

Диаграмма секторная (круговая) — графическая модель, отражающая соотношение количественных параметров определенных объектов (например, групп документов по видам, содержанию, корреспондентам и др.) на один и тот же момент времени.

Информационная модель — подмножество бизнес-модели, описывающее все существующие (в том числе не формализованные в документальном виде) информационные потоки в организации, правила обработки и алгоритмы маршрутизации всех элементов информационного поля.

Информационная система организации — вся инфраструктура организации, задействованная в процессе управления информационно-документационными потоками.

Интегрированность как принцип построения АИС предполагает: 1) физическую связанность отдельных элементов системы единой компьютерной сетью; 2) единую систему регистрации компьютеров, групп пользователей и отдельных лиц с их ролями, правами доступа к данным и деловым процедурам; 3) наличие общих информационных баз, обеспечивающих целостное непротиворечивое представление реальных объектов (лиц, подразделений, отдельных событий и др.) с точки зрения различных функциональных подсистем; 4) возможность взаимодействия различных функциональных подсистем как по данным, так и по процедурам их обработки; 5) наличие единой системы электронного документооборота, обеспечивающей в рамках деловых процедур согласованность изменений информационных баз с документированными актами принятия решений и однократный ввод данных в систему из источника.

Классификационная схема документации — графическая модель, визуализирующая внутренний логический состав совокупности документов организации.

Корпоративное регулирование ДОУ — процесс создания системы работы с документами, учитывающей особенности документирования деятельности конкретной организации и специфические характеристики ее внутренних переменных.

Коэффициент рациональности маршрутов документопотоков — числовое соотношение делопроизводственных операций, осуществляемых в упорядоченном рациональном формате, и общего их числа.

Коэффициент стабильности объемов документопотоков — числовое соотношение интенсивности документопотока за рассматриваемый период и интенсивности того же потока за аналогичный период предшествующего года.

Масштабируемость как принцип построения АИС — обеспечение соответствия всех предлагаемых программных и аппаратных решений ключевым параметрам организации: количеству пользователей системы, объему хранимых данных, интенсивности обмена данными, скорости обработки данных, набору предоставляемых услуг, способам обеспечения доступа к информации и т.д.

Масштабная маршрутная схема движения документов — графическая модель, отражающая пространственные перемещения документов и позволяющая разрабатывать предложения по рациональной планировке рабочих помещений.

Оперограмма — графическая модель, отражающая операционный состав управленческого процесса.

Принципиальная (условная) маршрутная схема движения документов — графическая модель, фиксирующая движения документа от исполнителя к исполнителю, а также состав операций, сопровождающих движение документа.

Пропорциональность системы — соответствие, соразмерность, взаимозависимость отдельных подсистем и элементов системы.

Прямоточность документопотоков — оптимальность в установлении маршрутов движения документации, позволяющая экономить ресурсы.

Распределенность как принцип построения АИС — физическая распределенность информационных баз и функциональных модулей по различным элементам организационной структуры предприятия, учреждения, фирмы.

Специализация — концентрация однородных или близких по характеру видов работ в одной должностной позиции, одном сотруднике или одном структурном подразделении.

Стандартизация — деятельность по установлению в стандартах и других нормативных документах типоразмеров, правил и характеристик стандартизируемых объектов с целью повышения их качества, эффективности и взаимозаменяемости.

Схема документооборота — графическая модель, отражающая связи и взаимозависимости между выполняемыми видами работ, формами документов и функциями сотрудников.

Универсализация — концентрация в одном месте (одном сотруднике) разносторонних функций при невозможности роста масштаба организации.

Унификация — рациональное сокращение числа типоразмеров систем, их компонентов, методов и т.д.

Унификация содержания документов — выработка единого способа представления однотипной информации, позволяющего упорядочить лексику и терминологию с учетом специфики языка отраслевой системы, к которой принадлежит конкретная организация.

Управленческая операция — часть управленческого процесса, выполняемая исполнителем над определенным видом информации на определенном рабочем месте.

Управленческая процедура — совокупность взаимосвязанных управленческих операций, выполняемых над определенным видом информации и имеющих законченную локальную цель.

Фотография рабочего дня — один из методов непосредственного наблюдения, предназначенный для определения содержания труда, количества единиц работы и затрат рабочего времени сотрудников аппарата управления, в обязанности которых входит исполнение нескольких видов работ, составляющих непрерывные (чаще всего один рабочий день) циклы.

Функциональная полнота как принцип построения АИС — способность системы обеспечить автоматизацию всех существенных функций управления за счет полноты охвата должностных лиц, являющихся пользователями системы, полноты информационных баз и полноты охвата деловых процедур, поддерживаемых системой.

Хронограмма — графическая модель, фиксирующая затраты рабочего времени на выполнение отдельных операций.

Хронологическая кривая — графическая модель, отражающая динамику изменения данных (например, совокупного объема документооборота или количественного состава различных групп документов) на протяжении определенного отрезка времени.

Хронометраж — вид непосредственного наблюдения, при проведении которого изучаются циклически повторяющиеся элементы работы.

Экономический критерий оценки эффективности проектов в сфере ДОУ основан на расчете экономических показателей существующего состояния объекта исследования и проектируемого (например, экономия фонда заработной платы, расходных материалов и проч.).

Эксплуатационная надежность как принцип построения АИС — 1) устойчивость к сбоям и поломке программно-технических средств; 2) наличие единого комплекса организационных, технических и программных средств, предназначенных для обеспечения безопасности автоматизированных систем (например, специализированные диагностические средства, аутентификация пользователей, криптографические средства и комплексы защиты от несанкционированного доступа, изоляция участков сети, содержащих конфиденциальные данные и т.д.).

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КУРСА

Список рекомендуемых источников и литературы

Источники

Государственная система документационного обеспечения управления. Основные положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. М.: ВНИИДАД, 1991.

Межотраслевые укрупненные нормативы времени на работы по документационному обеспечению управления. М., 1995.

Нормы времени на работы по документационному обеспечению управленческих структур федеральных органов исполнительной власти. М., 2002. Разработаны Минтруда и социального развития РФ (Постановление Минтруда от 26.03.2002 № 23).

Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. Утв. Приказом Минкультуры и массовых коммуникаций от 08.11.2005 № 536.

Унифицированная система ОРД (УСОРД). Унифицированные формы, инструктивные и методические материалы по их применению. М.: Изд-во ВНИИДАД, 1993.

Литература

Основная

Бобылева М.П. Корпоративное регулирование документационного обеспечения управления // Делопроизводство. 2002. № 4.

Качалина Л.Н. Научная организация управленческого труда — оргпроектирование. М., 1973.

Кузнецова Т.В., Подольская И.А. Методы предпроектного обследования при рационализации делопроизводства // Делопроизводство. 2004. № 3.

Кузнецова Т.В., Подольская И.А. Методы анализа результатов обследования организации делопроизводства // Делопроизводство. 2004. № 4.

Солянкина Л.Н. Организационное проектирование // Делопроизводство. 2005. № 4.

Солянкина Л.Н. Организационное проектирование (стадии и методы оргпроектирования) // Делопроизводство. 2006. № 1. С. 66—72.

Солянкина Л.Н. Организационное проектирование. Методы опроса // Делопроизводство. 2006. № 2. С. 86—92.

Солянкина Л.Н. Исследование и проектирование системы управления документацией в организации // Делопроизводство. 2007. № 2. С. 59—69.

Дополнительная

Бобылева М.П. На пути к информационному менеджменту // Делопроизводство. 1999. № 2.

Вяткин В.Н. Графический инструмент организационного проектирования. М., 1978.

Ларин М.В. Развитие организационных форм рационализации управленческого труда и делопроизводства в СССР. М., 1982.

Ларин М.В., Мингалев В.С., Филиппова М.В. Матричное и графическое моделирование в организационном проектировании. М., 1986.

Ларин М.В. Управление документацией и новые информационные технологии. М., 1998.

Фатхутдинов Р.А. Организация производства. М., 2000.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А (справочное)

*Наблюдательные листы по результатам фотографии
рабочего дня*

Вариант 1. Наблюдательный лист

Наименование элементов работы	Начало (ч., мин)	Конец (ч., мин)	Общее время, мин	Выработка, единицы работы
Начало работы	9.00	9.00		
Подготовка рабочего места	9.00	9.05	5	
Просмотр и сортировка почтовой корреспонденции	9.05	9.17	12	14 писем
Ответ на телефонный звонок	9.17	9.18	1	1 абонент
Приготовление кофе руководителю	9.18	9.27	9	1 чашка
Разборка поступивших факсов	9.27	9.40	13	6 факсов
Просмотр электронной почты	9.40	9.47	7	11 сообще- ний
Вызов абонента руководителю	9.47	9.50	3	1 абонент
Представление документов на рассмотрение руководителю	9.50	10.00	10	8 докумен- тов
Проверка и распечатка аналитической справки руководителю	10.00	10.20	20	1 документ
Ответ на телефонный звонок	10.20	10.25	5	1 абонент
Обзвон — напоминание участникам совещания	10.25	10.35	10	8 абонентов
Размножение материалов для совещания	10.35	10.47	12	16 докумен- тов
Соединение руководителя с абонентом	10.47	10.52	5	1 абонент

Приготовление кофе участникам совещания	10.52	10.58	6	9 чашек
Подготовка комнаты для совещаний	10.58	11.00	2	
Протоколирование совещания	11.00	11.57	57	1 документ
Уборка помещения после совещания	11.57	12.00	3	
Фиксация планов руководителя на вторую половину дня	12.00	12.20	20	34 мероприятия
Обеспечение руководителя обедом	12.20	12.37	17	
Соединение руководителя с абонентами	12.27	12.52	15	2 абонента
Оформление протокола совещания	12.52	13.00	8	1 документ
Соединение руководителя с абонентами	13.00	13.10	10	3 абонента
Обед	13.10	14.50	100	
Разработка проектов документов	14.50	16.00	70	14 документов
Согласование проектов с руководителем	16.00	16.40	40	14 документов
Подписание документов	16.40	16.45	5	14 документов
Соединение руководителя с абонентами	16.45	17.00	15	2 абонента
Распечатка копий документов	17.00	17.10	10	5 копий
Заверение копий документов	17.10	17.20	10	5 копий
Разговор по телефону	17.20	17.25	5	1 абонент
Поиск законодательных и нормативных актов по базе данных	17.25	17.35	10	8 документов
Поиск необходимой информации в них	17.35	17.45	10	8 документов
Распечатка найденных данных	17.45	17.53	8	8 документов

Предоставление данных на рассмотрение руководителю	17.53	17.58	5	8 документов
Уборка рабочего места	17.58	18.00	5	
Окончание рабочего дня	18.00	18.00		

Вариант 2. Наблюдательный лист

Наименование элементов работы	Начало (ч., мин)	Конец (ч., мин)	Общее время, мин	Выработка, единицы работы
Начало работы	9.00	9.00		
Подготовка рабочего места	9.00	9.05	5	
Просмотр почтовой корреспонденции	9.05	9.20	15	16 писем
Сортировка почтовой корреспонденции	9.20	9.23	3	16 писем
Регистрация почты	9.23	9.30	7	16 писем
Изготовление копий документов	9.30	9.40	10	20 копий
Распределение копий по подразделениям (вызов по телефону)	9.40	9.45	5	9 абонентов
Разговор по телефону	9.45	9.50	5	1 абонент
Просмотр электронных сообщений	9.50	10.00	10	30 сообщений
Разбор поступивших факсов	10.00	10.05	5	3 факса
Приготовление документов на рассмотрение руководителю	10.05	10.08	3	5 документов
Предоставление документов на рассмотрение руководителю	10.08	10.15	7	5 документов
Обзвон — напоминание участникам совещания	10.15	10.20	5	7 абонентов
Подготовка материалов к совещанию	10.20	10.25	5	13 документов
Подготовка комнаты для совещания	10.25	10.30	5	
Протоколирование совещания	10.30	11.15	45	1 совещание

Уборка помещения после совещания	11.15	11.20	5	
Фиксация планов руководителя на вторую половину дня	11.20	11.50	30	20 мероприятий
Соединение руководителя с абонентами	11.50	12.00	10	4 абонента
Обед	12.20	13.00	60	
Получение задания на подготовку аналитической справки руководителю	13.00	13.03	3	1 задание
Поиск необходимых документов по электронной базе данных	13.03	13.20	17	8 документов
Поиск необходимой информации по найденным документам	13.20	13.30	10	8 документов
Распечатка полученных данных	13.30	13.35	5	8 документов
Предоставление аналитической справки на рассмотрение руководителю	13.35	16.00	15	8 документов
Соединение руководителя с абонентами	13.50	14.05	15	6 абонентов
Подготовка проекта документа	14.05	14.30	25	4 документа
Предоставление проекта на рассмотрение руководителю	14.30	14.35	5	2 документа
Размножение документов	14.35	14.40	5	7 копий
Распространение копий по отделам	14.40	14.45	5	7 абонентов
Разговор по телефону	14.45	15.00	15	9 абонентов
Подготовка плана	15.00	15.15	15	1 документ
Согласование плана с руководителем	15.15	15.20	5	1 документ
Отправка писем	15.20	15.30	10	6 писем
Прием посетителей	15.30	15.45	15	2 посетителя
Текущее ведение дел	15.45	16.00	15	6 документов
Консультация с бухгалтерией	16.00	16.10	10	3 документа

Отправка факсов	16.10	16.20	10	2 факса
Соединение руководителя с абонентами	16.20	16.45	25	4 абонента
Подготовка писем руководителя	16.45	17.10	25	6 писем
Утверждение и подписание писем	17.10	17.20	10	6 писем
Разговор по телефону	17.20	17.35	15	4 абонента
Оформление протокола совещания	17.35	17.55	20	1 документ
Уборка рабочего места	17.55	18.00	5	
Окончание рабочего дня	18.00	18.00		

Вариант 3. Наблюдательный лист

Наименование элементов работы	Начало (ч., мин)	Конец (ч., мин)	Общее время, мин	Выработка, единицы работы
Начало работы	9.00	9.00		
Подготовка рабочего места	9.00	9.05	5	
Просмотр и сортировка почтовой корреспонденции	9.05	9.35	30	25 писем
Регистрация корреспонденции	9.35	9.45	10	25 писем
Обзвон подразделений на предмет получения корреспонденции	9.45	9.55	10	9 абонентов
Просмотр поступивших факсов	9.55	10.04	9	7 факсов
Разговор по телефону	10.04	10.10	6	1 абонент
Просмотр электронной почты	10.10	10.15	5	4 сообщения
Подготовка документов на рассмотрение руководителю	10.15	10.25	10	8 документов
Предоставление документов на рассмотрение руководителю	10.25	10.45	20	8 документов
Обзвон — напоминание участникам совещания	10.45	10.50	5	9 абонентов

Подготовка материалов для совещания	10.50	11.00	10	21 документ
Протоколирование совещания	11.00	12.25	85	1 совещание
Уборка помещения после совещания	12.25	12.30	5	
Фиксация планов руководителя на вторую половину дня	12.30	12.52	22	18 мероприятий
Соединение руководителя с абонентом	12.52	13.00	8	1 абонент
Обед	13.00	14.00	60	
Подготовка протокола совещания	14.00	14.45	45	1 документ
Получение задание от руководителя подготовить аналитическую справку	14.45	15.05	20	1 задание
Поиск данных для справки	15.05	15.35	30	7 документов
Подготовка аналитической справки	15.35	15.55	20	1 документ
Предоставление справки на рассмотрение руководителю	15.55	16.15	20	1 документ
Разговор по телефону	16.15	16.40	25	3 абонента
Подготовка писем руководителя	16.40	17.00	20	7 писем
Подписание писем у руководителя	17.00	17.05	5	7 писем
Отправка почтовой корреспонденции	17.05	17.20	15	7 писем
Отправка факсов	17.20	17.30	10	4 факса
Соединение руководителя с абонентами	17.30	17.50	20	5 абонентов
Разговор по телефону	17.50	17.56	6	1 абонент
Уборка рабочего места	17.56	18.00	4	
Окончание рабочего дня	18.00	18.00		

Вариант 4. Наблюдательный лист

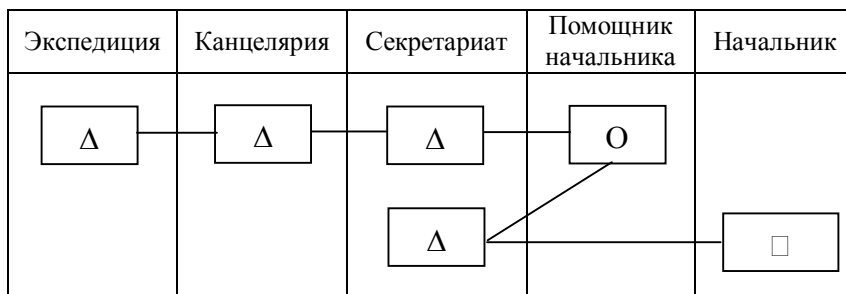
Наименование элементов работы	Начало (ч., мин)	Конец (ч., мин)	Общее время, мин	Выработка, единицы работы
Начало работы	9.00	9.00		
Подготовка рабочего места	9.00	9.05	5	
Просмотр и сортировка почтовой корреспонденции	9.05	9.20	15	8 писем
Регистрация корреспонденции	9.20	9.30	10	8 писем
Приглашение представителей отделов за корреспонденцией	9.30	9.40	10	7 абонентов
Связь руководителя с абонентами	9.40	10.00	20	3 абонента
Просмотр поступивших факсов	10.00	10.10	10	5 факсов
Просмотр электронной почты	10.10	10.17	7	5 сообщений
Подготовка документов на рассмотрение руководителю	10.17	10.25	8	21 документ
Предоставление документов на рассмотрение руководителю	10.25	10.55	30	21 документ
Обзвон — напоминание участникам совещания	10.55	11.00	5	6 абонентов
Подготовка материалов для совещания	11.00	11.40	40	30 докумен- тов
Подготовка помещения для совещания	11.40	11.45	5	
Протоколирование совещания	11.45	12.55	70	1 совещание
Уборка помещения после совещания	12.55	13.00	5	
Обед	13.00	14.00	60	
Разговор по телефону	14.00	14.10	10	2 абонента
Отправление факсов	14.10	14.30	20	3 факса
Получение задания на составление аналитической справки	14.30	14.45	15	1 задание

Поиск необходимой информации по теме аналитической справки	14.45	15.30	45	13 документов
Соединение руководителя с абонентами	15.30	15.52	22	3 абонента
Предоставление аналитической справки руководителю на рассмотрение	15.52	16.00	8	1 документ
Оформление протокола совещания	16.00	16.48	48	1 документ
Разговор по телефону	16.48	17.00	12	3 абонента
Подготовка служебной записки	17.00	17.09	9	1 документ
Размножение служебной записки и распространение копий	17.09	17.20	11	9 копий
Подготовка проекта документа	17.20	17.40	20	1 документ
Утверждение проекта документа у руководителя	17.40	17.45	5	1 документ
Подготовка почтовой корреспонденции	17.45	17.50	5	3 письма
Отправки электронной почты	17.50	17.57	7	5 сообщений
Уборка рабочего места	17.57	18.00	3	
Окончание рабочего дня	18.00	18.00		

Приложение Б (информационное)

*Образцы графических моделей, используемых
в процессе рационализации системы
документационного обеспечения управления*

Принципиальная маршрутная схема движения входящего документа



Регистрация — Δ

Согласование — О

Утверждение — □

Перечень основных видов работ (наименование структурного подразделения)

Дата составления _____ Составитель _____

Виды работ по нормативным материалам	Фактически выполняемые виды работ	Периодичность выполнения	Основные документы	Исполнители	Трудоемкость	Примечания
1	2	3	4	5	6	7

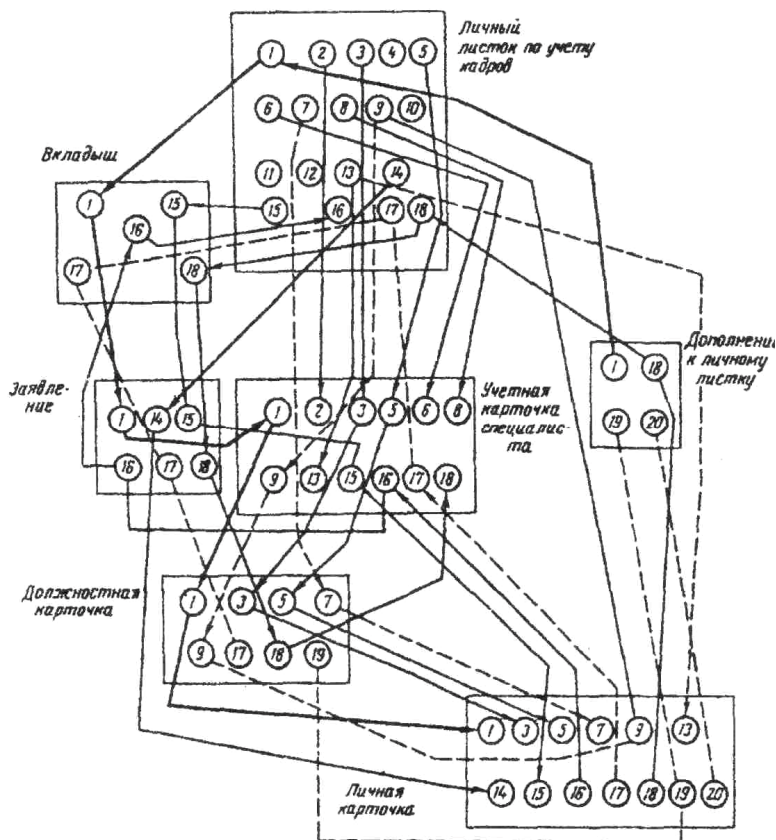
Документограмма повторяемости показателей в документах (на примере некоторых форм статистической отчетности)

Таблица

№ п/п	Отдельные показатели	Коды документов											Итого
		Форма № 6	Форма № 9-ср	Форма № 10	Форма № 10-ср	Форма № 10-д	Форма № 11	Форма № 11-ср	Форма № 12	Форма № 12-ср	Форма № 15	Форма № 16	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Численность специалистов	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
2	Число специалистов с высшим образованием	+									+	+	3
3	Число специалистов со средним образованием	+	+								+	+	3
4	В том числе женщины	+	+			+					+	+	5
5	В том числе окончивших дневное отделение	+	+										2
6	Работающие по специальности	+	+	+	+		+	+	+	+			8
7	Национальность	+	+			+							2

Форма № 9 — отчет о численности и составе специалистов, имеющих высшее образование; форма № 9-ср — отчет о численности и составе специалистов, имеющих среднее образование; форма № 10 — сводный отчет о численности специалистов со средним образованием по отраслям народного хозяйства; форма № 10-д — отчет о численности и составе работников, имеющих ученую степень или ученое звание; форма № 11 — сводный отчет численности специалистов с высшим образованием, занятых на промышленных предприятиях, по отраслям промышленности; форма № 11-ср — сводный отчет о численности специалистов со средним образованием, занятых на промышленных предприятиях, по отраслям промышленности; форма № 12 — сводный отчет численности специалистов с высшим образованием, занятых в народном хозяйстве (по экономическим районам, республикам, краям, областям); форма № 12-ср — сводный отчет о численности специалистов со средним образованием, занятых в народном хозяйстве (по экономическим районам, республикам, краям, областям); форма № 15 — отчет промышленного предприятия о численности и образовании работников, занимающих должности руководителей и специалистов; форма № 16 — отчет подрядной строительной организации о численности и образовании работников, занимающих должности руководителей и специалистов.

График взаимосвязей и маршрутов реквизитов в комплексе документов



**Рис. 1. График взаимосвязей и маршрутов реквизитов
в комплексе документов:**

1 — фамилия, имя, отчество; 2 — пол; 3 — год, число, месяц рождения;
4 — место рождения; 5 — национальность; 6 — социальное происхождение;
7 — партийность; 8 — образование; 9 — партстаж; 10 — знание языков;
11 — ученая степень; 12 — научные труды; 13 — семейное положение;
14 — адрес; 15 — наименование учреждения; 16 — должность; 17 — дата
заполнения; 18 — подпись; 19 — дата вступления на работу; 20 — дата ухода

Таблица документирования работ
(документирование работ управления кадров по пополнению
кадров молодыми специалистами)

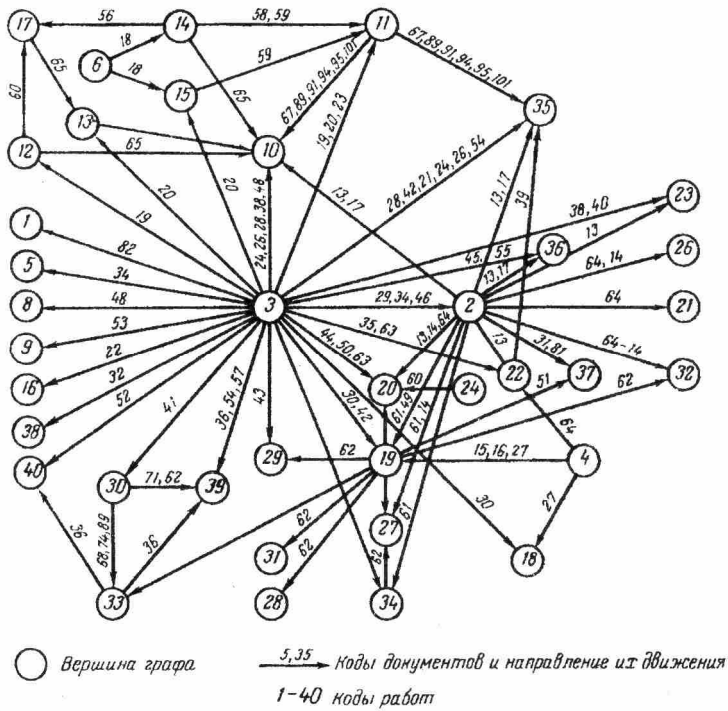
Наименование видов работ	Наименование документов					
	1	2	3	4	5	6
	Заявка на специа- листа	Сводка потреб- ности	План выпуска специа- листов по ву- зам	Запрос учре- жде- ния	Кар- точка учета	При- крепи- тель- ный талон
1. Планирование потребности в молодых специа- листах.	X	O	X	—	—	—
2. Распределение молодых специа- листов.	O	X	X	O	—	—
3. Учет молодых специалистов.	X	X	—	—	O	O

Условные обозначения:

X — документы, необходимые для выполнения определенной работы;

O — документы, возникающие в результате выполнения работы.

Схема документооборота



Координатная оперограмма

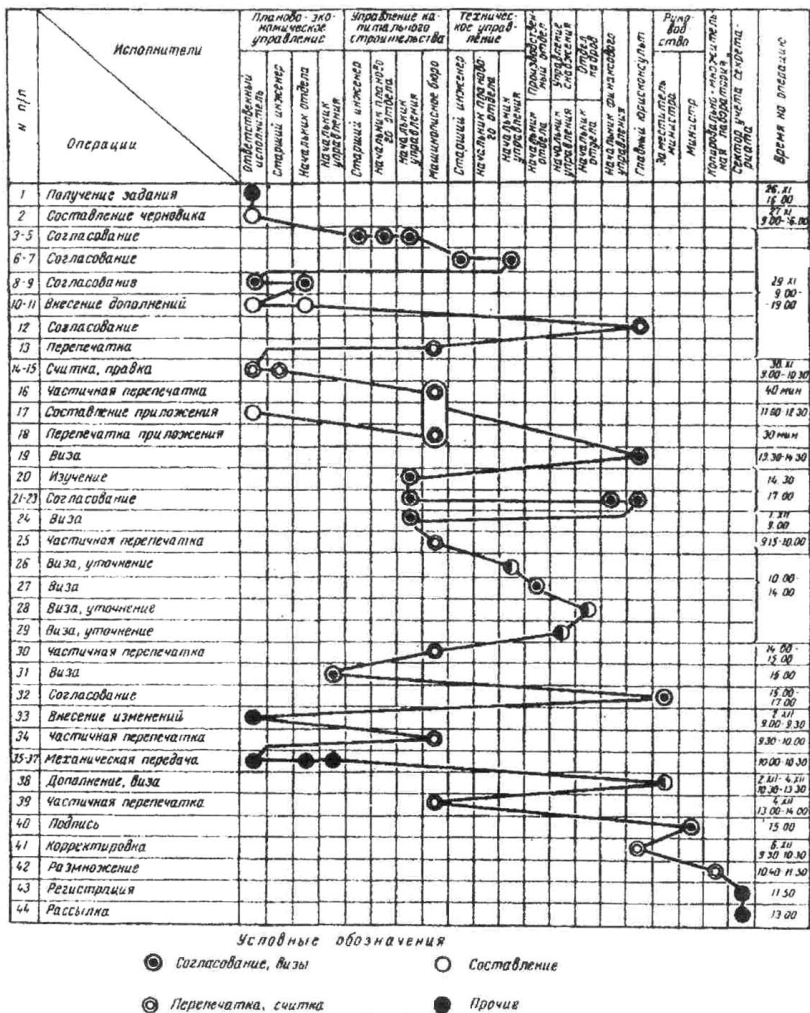


Рис. 2. Оперограмма создания и обработки инициативного приказа в министерстве. Из общего количества операций согласование и визы составляют 52% (23 операции); перепечатка и считка — 25% (11 операций); составление — 9% (4 операции)

Технологическая цепочка обработки входящего документа

Название документа									
Структурное подразделение: Общий отдел									
Исполнители	Делопроизводитель		Зав. канцелярией	Начальник ОО	Делопроизводитель		Курьер		Секретарь руководителя
Операции	Получение документа	Вскрытие, проверка вложений	Сортировка	Разметка	Штемпелевание	Регистрация	Запись в реестр	Доставка	Учет документа
Дата и время исполнения	1.IX 9.25	1.IX 9.35	1.IX 9.46	1.IX 9.45 — 10.14	1.IX 10.14 — 10.17	1.IX 10.17 — 10.38	1.IX 10.38 — 10.43	1.IX 10.43 — 10.59	1.IX 10.59 — 11.14
Длительность операции	1 мин.	1 мин.	1 мин.	2 мин.	1 мин.	3 мин.	1 мин.	5 мин.	2 мин.
Межоперационное время	—	9 мин.	10 мин.	26 мин.	2 мин.	18 мин.	4 мин.	11 мин.	13 мин.

Символическая оперограмма

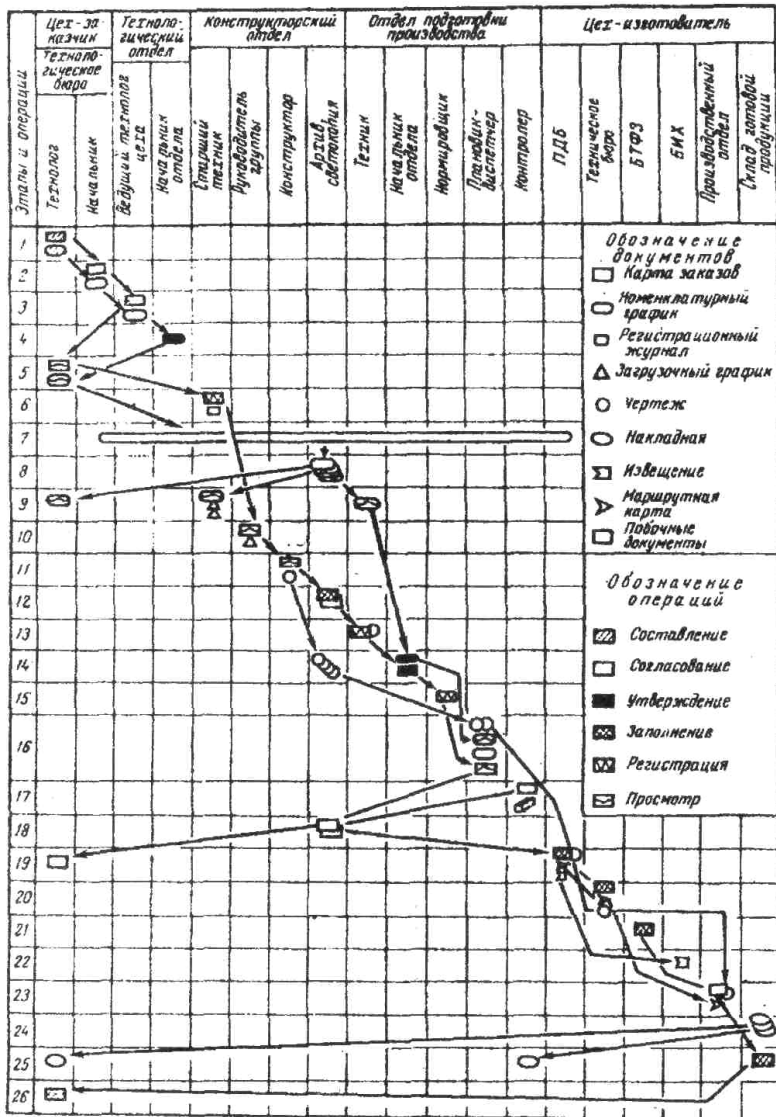


Рис. 3. Символическая оперограмма движения карты заказа и внедрения оснастки в здравоуправлении

Оперограмма движения регистрируемых документов

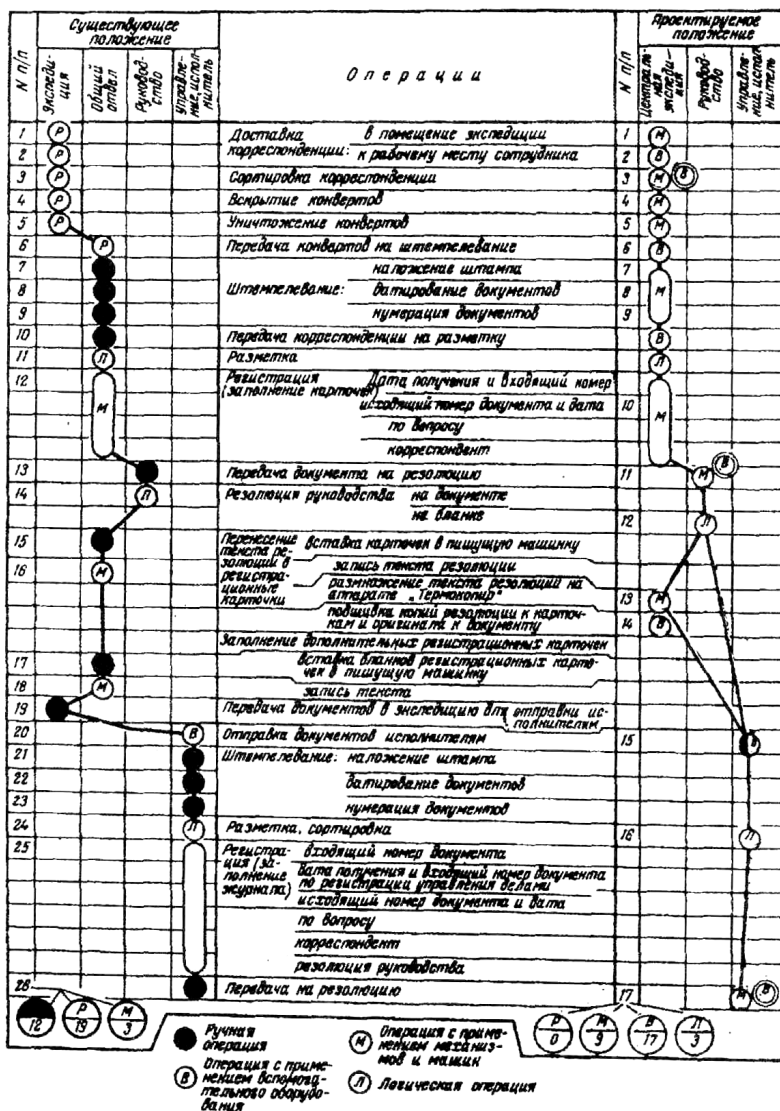


Рис. 4. Оперограмма движения регистрируемых документов, взятых на контроль

Функциограмма распределения обязанностей исполнителей, работающих с оперативной документацией

До рационализации

Начальник главка
Первый заместитель
Второй заместитель
Помощник нач. главка
Секретарь
Нач. общего отдела
Секретарь ОО
Инспектор ОО
Делопроизводитель ОО
Оперативные отделы
Начальник отдела
Исполнитель

Операции

Получение почты
Отправление почты
Регистрация
Разметка по исполнителям
Резолюция
Контроль исполнения
Утверждение
Транспортировка
Хранение документации

После рационализации

Начальник главка
Первый заместитель
Второй заместитель
Помощник нач. главка
Секретарь
Начальник канцелярии
Секретарь канцелярии
Инспектор
Делопроизводитель
Оперативные отделы
Начальник отдела
Исполнитель
Секретарь

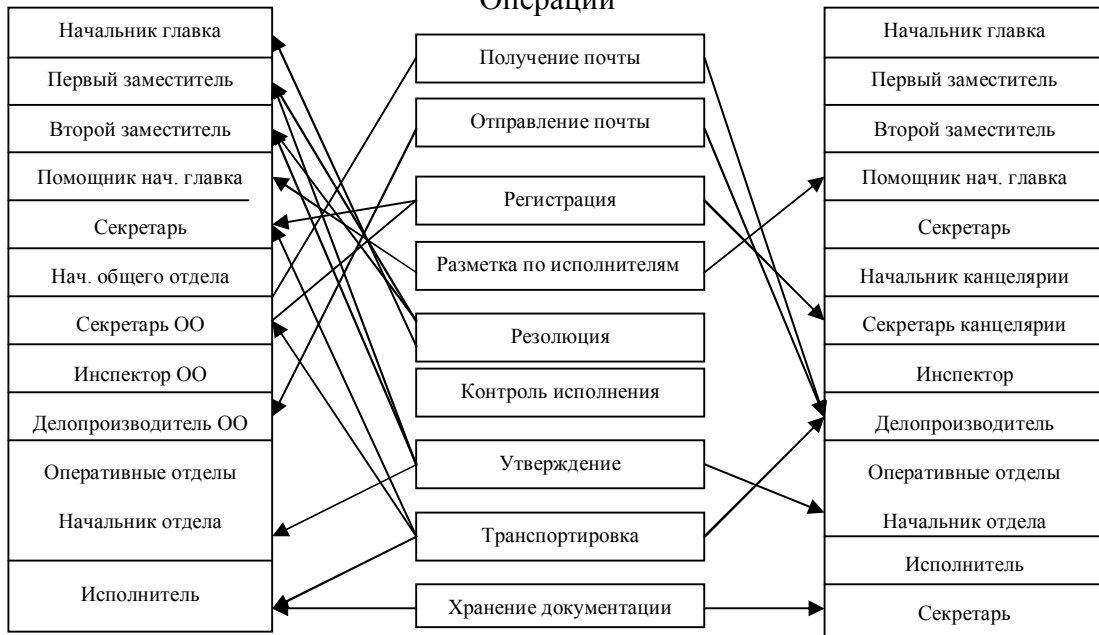


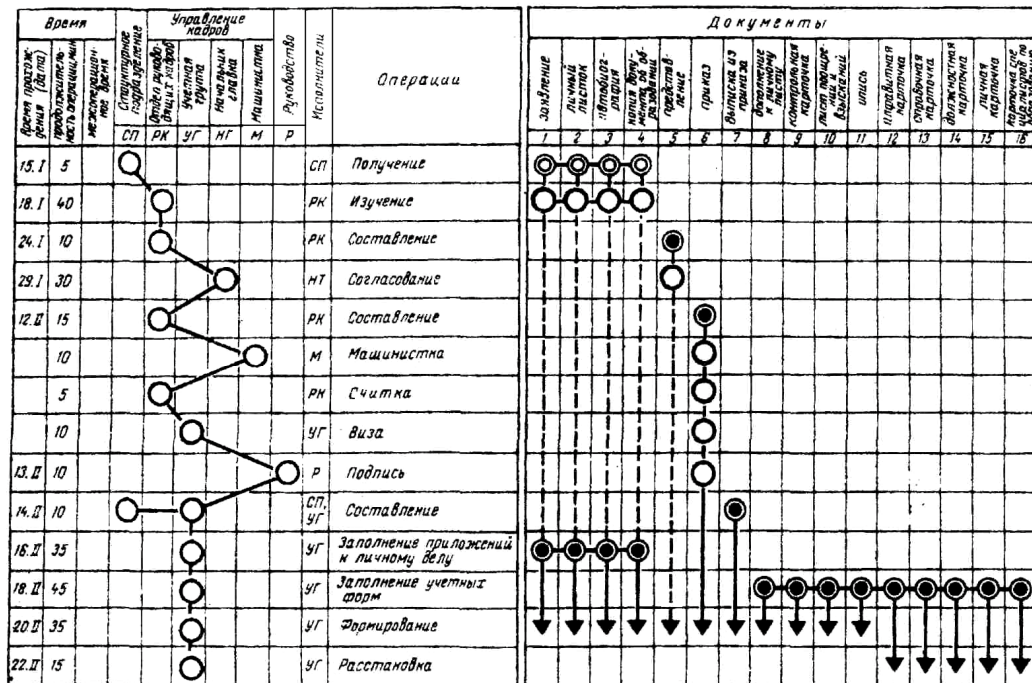
Схема распределения обязанностей исполнителей

	Исполнители Документы	Канцелярия			Отдел			Экспертная комиссия		
		Заведующий	Регистратор	Машинистка	Начальник	Старший инспектор	Инспектор	Председатель	Эксперт	Секретарь
1	Письмо-запрос		⊖	⊕	⊙		○			
2	Дело соискателя		⊖	⊕		○		⊙	○	▲
3	инструкция	○▲		⊕	○			⊙		⊖
4	Учетная карточка	⊙	⊖				○			⊖▲
5	Книга учета		⊖							⊖▲
6	Список очередности		▲	⊕	○			⊙	○	⊖
7	Заявка в сектор хранения		⊖	⊕	⊙		⊖			
8	Протокол			⊕		○		⊙		⊖▲
9	Выписка из протокола		⊖	⊕	⊙	○	▲	⊙		⊖

Условные обозначения

- | | |
|--------------|----------------|
| ⊖ составляет | ⊖ регистрирует |
| ⊙ утверждает | ⊕ размножает |
| ○ исполняет | ▲ хранит |

График Бертанэ-Грюна по приему и учету кадров в министерстве



Условные обозначения

- Составление документа ○ Получение документа ○ Прочие операции ▼ Изменение документа

**Таблица расчета затрат времени на работы
по документационному обеспечению управления**

№ п/п	Вид выполняемой работы	Содержание работы	Единица измерения объема работ	Годовой объем работы	№ таблицы нормативов	Норма времени, час.	Затраты времени, час	Примечание
1.	Обработка поступающих документов.	Прием корреспонденции, проверка целостности упаковки и вложений, правильности адресования, вскрытие конверта, систематизация документов на регистрируемые и нерегистрируемые.	10 документов	3 000	32	0,65	195,0	Выполняется для документов, поступающих по почте.
2.	Автоматизированная регистрация поступающих документов.	Вызов на экран РКФ (регистрационно-контрольной формы), ввод информации о документе: о его дате, авторе, содержании и др., присвоение регистрационного номера.	10 документов	12 300	54	0,40	492,0	—

№ п/п	Вид выполняемой работы	Содержание работы	Единица измерения объема работ	Годовой объем работы	№ таблицы нормативов	Норма времени, час.	Затраты времени, час	Примечание
3.	Отправка документов по электронной почте, факсу.	Сохранение вложений в рабочей папке, создание формы электронного сообщения, заполнение полей (тема сообщения, текст сообщения, адресат), прикрепление вложенных файлов, отправка адресату.	10 документов	14 900	нет	0,33	491,70	Данный вид работы не нормирован. Норматив получен экспертным путем.
4.	Отправка документов курьерской связью.	Связь с курьерской службой, выяснение срока и стоимости доставки, заполнение бланка, получение денег в бухгалтерии, вызов курьера, передача документа, получение квитанции, сдача квитанции в бухгалтерию.	Отправка одного документа	180	нет	0,50	90,00	Данный вид работы не нормирован. Норматив получен экспертным путем.

5.	Обработка отправляемых документов (по почте).	Получение исполненных документов, предоставление адреса на конверте, фальцовка и вложение документов в конверты, заклеивание конвертов, маркировка конвертов, составление реестра на заказную почту и др.	10 документов	1 000	36	0,80	80,00	Выполняется для документов, отправляемых по почте.
6.	Копировально-множительные работы.	Получение документов на размножение, ознакомление с ними, регулирование копировально-множительного аппарата, размножение документов, выдача размноженного материала.	100 копий	120 000	31	0,036	43,20	—

№ п/п	Вид выполняемой работы	Содержание работы	Единица измерения объема работ	Годовой объем работы	№ таблицы нормативов	Норма времени, час.	Затраты времени, час	Примечание
7.	Брошюрование.	Работа с брошюровальным аппаратом.	1 брошюра в 100 листов	1 200	нет	0,275	330,00	Данный вид работы не нормирован. Норматив получен экспертным путем.
8.	Поиск документов в БД.	Принятие запроса, поиск информации, выдача информации.	Ответ на 1 запрос	500	нет	0,10	50,00	Данный вид работы не нормирован. Норматив получен экспертным путем.
9.	Ведение бумажного архива.	Вход в клиентскую базу, определение номера клиента, номера архивной ячейки; вход в регистрационную базу, определение регистрационного номера и даты получения документа по электронной почте (факсу); заполнение регистрационного штампа, размещение документа.	10 документов	2 500	нет	0,15	37,50	Данный вид работы не нормирован. Норматив получен экспертным путем.

10.	Ведение клиентской базы.	Обновление регистрационных данных, ввод новых данных.	1 обновление (ввод)	250	нет	0,10	25,00	Данный вид работы не нормирован. Норматив получен экспертным путем.
11.	Ведение телефонных переговоров.	Прием звонка представление выяснение цели звонка, переадресация.	1 разговор	30 000	49	0,025	750,00	—

Примечание: Таблица составлена по: Нормы времени на работы по документационному обеспечению управленческих структур в федеральных органах исполнительной власти. М.: Центральное бюро нормативов по труду Министерства труда и социального развития РФ. М., 2002. 66 с. Нормы времени на выполнение ненормированных видов работ определяются экспертным путем (см.: Гайфуллина М.В. Опыт расчета численности персонала службы ДОУ на примере ЗАО «XXX» // Делопроизводство. 2006. № 4. С. 43—47).

СОДЕРЖАНИЕ

Организационно-методический раздел.....	3
Содержание курса.....	4
Практические задания для самостоятельной работы студентов	8
Демонстрационный тест для оценки знаний студентов	16
Контрольные вопросы для подготовки к зачету	21
Глоссарий.....	22
Учебно-методическое обеспечение курса.....	27
Приложения.....	29
<i>Приложение А (справочное)</i>	
<i>Наблюдательные листы по результатам фотографии рабочего дня</i>	<i>29</i>
<i>Приложение Б (информационное)</i>	
<i>Образцы графических моделей, используемых в процессе рационализации системы документационного обеспечения управления.....</i>	<i>37</i>

Учебное издание

МЕТОДИКА РАЦИОНАЛИЗАЦИИ СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Учебно-методическое пособие

для студентов специальности 350800 «Документоведение
и документационное обеспечение управления»

Составитель

Харусь Ольга Анатольевна

Редактор *Л.В.Алексеева*

Компьютерная верстка *А.З.Насибуллиной*

Художник обложки *Л.П.Павлова*

Изд. лиц. ЛР № 020742. Подписано в печать 16.10.2009

Формат 60×84/16. Бумага для множительных аппаратов

Гарнитура Times. Усл. печ. листов 3,5

Тираж 500 экз. Заказ 944

Отпечатано в Издательстве

Нижевартовского государственного гуманитарного университета

628615, Тюменская область, г.Нижевартовск, ул.Дзержинского, 11

Тел./факс: (3466) 43-75-73, E-mail: izdatelstvo@nggu.ru

