

2. Адлер Ю.П. Сколько не развертывай, а структурировать все равно придется // Методы менеджмента качества. – 2002. – № 3. – С. 16–19.
3. Брагин В.В. Путь QFD. – Режим доступа: <http://quality.eur.ru>. – Загл. с экрана.
4. Бурчакова М. Управление качеством: учебное пособие.– М: Изд-во Рос. ун-та дружбы народов, 2004. – 200 с.
5. Дихтль Е. Практический маркетинг: учебное пособие: пер. с нем. / Е. Дихтль. – М.: Высшая школа, 1996. – 225 с.
6. Кузьмин А.М. История возникновения, развития и использования метода развертывания функции качества // Методы менеджмента качества. – 2002. – № 1. – С. 4–10.
7. Кузьмин А.М. История возникновения, развития и использования метода развертывания функции качества // Методы менеджмента качества. – 2002. – № 2. – С. 4–10.

ВОЗМОЖНЫЕ ВАРИАНТЫ ОПТИМИЗАЦИИ ПРОЦЕССА «УПРАВЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ»

*С.Н. Смирнова
г. Томск, Россия*

Представлено реальное отражение процесса управления документацией в компании. Приведены конкретные предложения по проведению ряда мероприятий, полезных для систематизации и автоматизации и документооборота.

В условиях стремительного прогресса информатизации общественных, рыночных отношений и конкурентной экономики своевременное и правильное решение стратегических и тактических задач в области управления документацией определяет жизнеспособность фирмы, организации.

Документированная информация составляет основу управления, его эффективность в значительной степени базируются на производстве и потреблении информации.

На сегодняшний день информация является полноценным ресурсом производства, важным элементом успешного ведения бизнеса. Качество информации определяет качество управления.

В современных условиях для повышения эффективности управления необходимо уделять достаточное внимание совершенствованию работы с документами, так как всякое управленческое решение всегда базируется на информации, на служебном документе.

Организация работы с документами влияет на качество работы аппарата управления, организацию и культуру труда управленческих работников. От того, насколько профессионально ведется документация, зависит успех управленческой деятельности в целом.

По данным ISO (International Standards Organization), управление документами становится одним из главных факторов конкурентоспособности любого предприятия. Оно означает особую организацию работы с документами и данными, координацию процессов создания, изменения распространения. Правильно организованное управление делами снижает время необходимое для поиска, повышает точность и своевременность информации, устраняет ее избыточность.

Сегодня немаловажное значение придается механизации и автоматизации делопроизводственных процессов, которые увеличивают производительность труда работников занятых в управлении. Рационализации документационного обеспечения управления в предприятиях любой формы собственности необходимо уделить большое внимание, потому, что недостатки в постановке этой работы приводят к серьезным трудностям в работе руководителя и предприятия в целом. За счет более совершенной

системы документационного обеспечения управления достигается более быстрое движение и исполнение служебных документов, их сохранение, использование и правильный отбор на государственное хранение.

Рассмотрим, что же представляют собой понятия:

- оптимизации бизнес-процессов;
- управление документацией.

Оптимизация бизнес-процессов

Условия и шаги проведения оптимизации:

- 1) Перед началом работ по оптимизации надо иметь описания (модели) бизнес-процесса («Как есть»).
- 2) Провести анализ и выявить явные недостатки («узкие места»)
- 3) На следующем шаге следует разработать модель процесса («Как будет»).

Управление документацией

Управление документацией представляет собой полноценную управленческую функцию организации, реализация которой распространяется на все стадии жизненного цикла бытования документов (от возникновения документов – до их уничтожения или передачи на хранение в архив), все виды документов и системы документации организации.

Чаще всего целями системы управления документацией являются:

- увеличение эффективности деятельности сотрудников с помощью ограничения числа документов, с которыми они работают;
- увеличение производительности труда благодаря оптимальному использованию документов;
- получение максимально возможной пользы от информации, содержащейся в документах;
- упрощение совместного использования документов;
- возможность проследить процесс принятия решений и отчетность по документам;
- определение ответственности сотрудников за порядок отчетности и контроль использования документов.

Анализ системы управления документацией в компании

В компании общей службы занимающейся управлением документацией нет, т. к. объемы документооборота до недавнего времени были не достаточно велики и с задачами документального обеспечения управления справлялись секретари-референты. Сейчас же весь объем работ по управлению документацией невозможно обеспечить при помощи такого числа ответственных сотрудников.

Необходимо отметить, что отсутствует канцелярия, а также нет архива. На хранение поступают только приказы и распоряжения. Это процесс происходит не систематически, а по мере накопления.

Из выше сказанного можно сделать вывод, что многие функции, предусмотренные документальным обеспечением управления, остаются без внимания.

Компании присущ смешанный документооборот, сочетающего в себе лучшие качества «бумажного» документооборота и «электронного». Постепенно традиционный документооборот уступает место документообороту электронному. Это связано с тем, что у «электронного» документооборота много преимуществ при хранении, использовании и распространении документов.

Для нефтегазовой компании, характерна разветвленная структура, наличие обществ, находящихся на разной с главным офисом территории. Учитывая специфику компании, в ней принята смешанная система регистрации документов, при которой часть документов регистрируется централизованно секретарем-референтом генерального управления, другая же секретарями-референтами обществ. Так как документы регистрируются в обществах отдельно, и единой базы данных нет, то поиск документов усложняется.

В Компании нет утвержденной номенклатуры дел, поэтому нельзя быстро и точно определить, где хранится тот или иной документ.

Также в компании существует еще одна трудность. Контроль документов затруднен, т. к. потоки документов достаточно велики.

Анализ системы управления документацией

Анализируя документооборот компании за последние годы, была выявлена тенденция к его росту. Поэтому возникла необходимость более тщательной проработки процесса управления документацией.

Во-первых, на данный момент число сотрудников занимающихся данным вопросом явно недостаточно, т. к. масштабы холдинга велики и требуется более детального подхода к организации работ по управлению документацией. Поэтому на сегодня главной задачей по улучшению системы управления документацией является определение необходимого числа сотрудников, в которых нуждается организация. А также определение их функций и места в организационной структуре.

Во-вторых, следует систематизировать все документы компании, чтобы обеспечить порядок оперативного хранения документов, а также их быстрый поиск.

В-третьих, создать электронную базу данных для регистрации, хранения и быстрого поиска документов.

Создание канцелярии как самостоятельного структурного подразделения

В соответствии с планом работ по проекту оптимизации системы управления изучена целесообразность формирования канцелярии в качестве самостоятельного структурного подразделения. При рассмотрении вопроса было принято во внимание то, что отсутствие четкой организации работ с документами при постоянном увеличении объема работ отрицательно сказывается на функционировании органов управления предприятия и координации деятельности структурных подразделений, а также на взаимодействии Управляющей компании с Обществами.

В связи с выше изложенным предлагается:

- 1) назначить в структурных подразделениях ответственных по делопроизводству;
- 2) сформировать как самостоятельное структурное подразделение канцелярию, возложив на нее функции документального обеспечения управления.

Создание номенклатуры дел

Первым этапом упорядочения документооборота, систематизации и учета дел, а также определения сроков их хранения явилось создание номенклатуры дел.

Номенклатура дел составляется в целях обоснованного распределения документов и формирования дел, обеспечения поиска документов и учета дел. Она является классификационным справочником и используется при построении информационно-поисковой системы.

На основании приказа в структурных подразделениях был выделен перечень дел, на основании которых была создана сводная номенклатура дел с присвоением индексов дел и сроком их хранения.

Создание электронной базы данных документов

За несколько лет концепция электронного документа получила свое развитие от обычного графического образа документа до идеи управления документами. Сегодня электронный документ – это форма знакомого вида, обработка которой происходит с помощью последовательного применения тесно взаимосвязанных технологий в рамках так называемых систем управления электронными документами (СУЭД) или Electronic Document Management Systems (EDMS).

Система электронного документооборота должна позволять планировать и составлять маршруты передвижения документов, контролировать это передвижение, уметь управлять документооборотом и регулировать его.

Использование СУЭД упорядочивает процессы подготовки, исполнения и хранения документов, систематизирует процессы работы с документами как составные части процессов управления и принятия решений, создает единое информационное пространство организации, которое является необходимым условием для повышения эффективности деятельности организации и реализации процессов управления.

Тематика внедрения информационных систем управления документами актуальна и вызывает повышенный интерес у российских организаций, что находит своё отражение в большом количестве внедрений указанных систем.

Исследования показывают, что СУЭД увеличивают производительность труда на 20–25 %, а стоимость архивного хранения электронных документов снижается на 80 % (по сравнению со стоимостью хранения бумажных архивов).

Для автоматизации документооборота в компании была разработана модель базы данных, которая будет служить для регистрации, хранения и быстрого поиска документов. Предполагается построить автоматизированную систему документооборота (workflow), которая будет интегрирована с учетной системой «1С: Предприятие 8.0».

Функционал программы должен позволять:

- описывать конкретную систему документооборота, настроив необходимые процессы и виды документов. Получать управленческие отчеты по архиву документов;
- хранить структурируемую и неструктурированную корпоративную информацию и искать необходимую информацию;
- автоматизировать хранение документов в виде электронного архива с версиями, изображениями оригиналов и т. п.;
- автоматизировать передачу информации между участниками, согласно настроенных бизнес-процессов;
- получать отчет о состоянии документа;
- использовать информацию из введенных документов в учетной системе и формировать документы (и другие объекты) в учетной системе.

Автоматизированный контроль за движением каждого из документов, будет осуществляться с момента его регистрации в системе, что гарантирует целостность и сохранность любого документа в процессе всего жизненного цикла.

Ощутимым преимуществом использования этой системы будет являться система контроля исполнения.

Данная система дает возможность создать электронный архив документов, который вместо вереницы огромных шкафов умещается на одном компьютере. При этом любой требуемый документ можно найти в считанные секунды. Система хранит документы в их исходном виде, и потому необходимый документ можно в любой момент получить обратно в бумажной форме, распечатав его на принтере. При необходимости система может сформировать журнал зарегистрированных документов.

При этом система предусматривает возможность одновременной работы нескольких пользователей над одним документом.

В условиях жесткой конкурентной борьбы остро встает вопрос защиты внутренней информации компаний. И здесь электронный документооборот предоставляет большие гарантии безопасности в сравнении с традиционной схемой обращения бумажных документов. Чтобы иметь возможность работать в системе с тем или иным документом сотрудник должен получить соответствующие своему статусу права. При такой схеме вариантов увидеть то, что видеть не положено, становится гораздо меньше.