

службе делопроизводства и должностные инструкции относятся к важнейшему числу организационных документов.

А.С.Антропова (НТГСПА)

Моделирование как эффективный метод графического представления и совершенствования движения документов в организации

В настоящее время созданию эффективных систем управления организацией в целом и совершенствованию деятельности службы документационного обеспечения управления, в частности, уделяется особое внимание. С точки зрения процессного подхода, любую организацию можно представить как сеть связанных между собой бизнес-процессов, под которыми понимается устойчивая, целенаправленная совокупность взаимосвязанных видов деятельности, по определенной технологии преобразующая входы в выходы, представляющие ценность для потребителя¹. Документирование управленческой деятельности является важным вспомогательным процессом, так как от четкости и оперативности документооборота зависит скорость поступления информации, необходимой для принятия управленческого решения. Документ является основным способом фиксации и передачи управленческой информации, любое изменение в работе с документами сказывается на эффективности выполнения организацией своих функций, в связи с этим важнейшее значение приобретает совершенствование деятельности службы ДОУ и максимально рациональная постановка работы с документами.

Одним из методов анализа и совершенствования движения документов в организации является моделирование – выявление, описание, имитация и анализ существующих бизнес-процессов, а также проектирование новых процессов с целью их последующей оптимизации. Моделирование направлено

¹ Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник. М, 2005. С.17

на создание моделей (диаграмм) бизнес-процессов, которые служат постоянным ориентиром улучшения деятельности организации¹.

Зарубежными и отечественными специалистами в области менеджмента и документооборота термин модель трактуется по-разному. Например, Д. Марко и К. МакГоуэн считают, что модель – это полное, точное и адекватное описание искусственной системы средней сложности с заданной точностью и степенью детализации, предназначенное для ее описания и изучения². Солянкина Л.Н. понимает под моделью идеально выраженную систему, отражающую реальный предмет или процесс, которая выступает как средство выделения объективно действующих основных закономерностей, связей и отношений, присущих изучаемой реальной действительности.³ По В.И. Дубейковскому модель – это формализованное описание информационных структур и операций над ними, которая упрощает систему до требуемого уровня адекватности, обеспечивает возможность принятия аргументированных решений по ее модификации⁴.

Таким образом, под моделью понимается формализованное описание какой-либо системы, которое отражает ее наиболее существенные свойства необходимые для изучения и оптимизации системы в целом. Службу ДОУ можно рассматривать как систему: т.е. набор элементов, в качестве которых выступают структурные подразделения и сотрудники, потоки документов и информации, технологические процессы и т.д., взаимодействующие друг с другом и внешней средой для достижения определенной цели, связанной с реализацией и координацией работ по документационному обеспечению управления, упорядочением документооборота, сокращением количества и повышением качества документов, которая может несколько расходиться с основной целью деятельности организации.

¹ Ильин В.В. Моделирование бизнес-процессов. Практический опыт разработчика М., 2006. С. 176

² Марка Д. А., МакГоуэн К.Л. Методология структурного анализа и проектирования SADT (Structured Analysis & Design Technique). С. 22-24

³ Солянкина Л.Н. Исследование и проектирование системы управления документацией в организации // Делопроизводство. 2007. № 2. С. 59

⁴ Дубейковский В.И. Практика функционального моделирования с AllFusion Process Modeler М., 2004. С. 29

Применительно к службе ДОУ моделирование является важным методом исследования и проектирования процесса документирования управленческой деятельности и позволяет:

- Построить модель существующей системы («модель как есть»), что позволяет лучше понять, как функционирует система целиком, каким образом организована деятельность на каждом отдельно взятом рабочем месте, представить с требуемой степенью детализации функции, выполняемые службой ДОУ.

- Более четко и прозрачно выявить необходимые ресурсы (структурные подразделения и должностные лица, выполняющие операции с документами), определить круг их обязанностей, сферу ответственности и исходя из этого, делегировать полномочия определенным структурным подразделением или сотрудникам.

- Выявить и проанализировать внешние связи по материально-информационному обмену через входы-выходы системы¹.

- Спроектировать новые маршруты движения документов, а также технологические операции работы с документами и их последовательность, используя технологию описания потоков работ (workflow).

- Осуществить четкую регламентацию документооборота. На основании нормативной модели, предназначенной для четкого определения цели и задач организации, а также алгоритма их достижения осуществляется регламентация процесса – создание, в первую очередь, внутренних стандартов, определяющих ресурсы и порядок управления процессом на основе цикла PDCA.²

- Моделирование позволяет упростить систему до требуемого уровня адекватности, отражая ее наиболее значимые свойства и ресурсы, что позволяет исключить потери и избыточные расходы элементов бизнес-процесса (документооборота). При использовании моделирования как средства

¹ Дубейковский В.И. Практика функционального моделирования с AllFusion Process Modeler M., 2004. С. 54

² Елиферов В.Г., Репин В.В. Указ. соч. С.215

упрощения и прогнозирования, создаваемая модель позволяет описать, «увидеть» и скорректировать будущий процесс до того, как он будет реализован физически, что позволит уменьшить затраты на его создание¹.

- Дать оценку эффективности текущего документооборота по отношению к конечным результатам и удовлетворенности потребителей и таким образом, перейти к стандартам менеджмента качества серии ISO 9000.

- Осуществить с использованием диаграмм быстрое обучение новых сотрудников конкретному направлению деятельности, путем отражения возможных операций с документами, их последовательности, участников и механизмы реализации в модели.

- Визуализировать информацию о выполняемых функциях и операциях с документами, взаимодействии структурных подразделений и должностных лиц в ходе процесса документирования управленческой информации. Максимальная наглядность описания процесса достигается за счет поэтапной детализации процесса.²

Деятельность службы ДОУ целесообразно представлять в виде совокупности различных моделей графических моделей (функциональной, информационной и процессной), описывающих функции системы, организацию документооборота, участников и ресурсы необходимые для процесса документирования.

Функциональная модель отображает структуру и функции системы, а также потоки информации и материальных объектов, преобразуемых этими функциями³. Функциональная модель ориентирована на моделирование процессов верхнего уровня и является необходимой предпосылкой для описания процесса работы с документами с помощью моделей других видов.

В дополнение к функциональной модели для описания документооборота и обработки информации используется информационная модель (диаграмма

¹ Калашян А.В., Калянов Г.Н. Структурные модели бизнеса: DFD-технологии М.: Финансы и статистика, 2009. С.8

² Ильин В.В. Указ. соч. С. 25

³ Р50.1.028-2001. Рекомендации по стандартизации. Информационные технологии поддержки жизненного цикла продукции. Методология функционального моделирования. М.: Госстандарт России, 2001. С.4

потоков данных), с помощью которой система разбивается на функциональные компоненты и представляется в виде сети, связанной потоками данных¹. Использование в информационной модели элементов для обозначения хранилищ, источников и приемников данных позволяет более эффективно и наглядно описать процесс документооборота.

Для описания потоков работ применяется процессная модель, рассматривающая систему как совокупность видов деятельности, что позволяет графически описать и составить документацию процессов, акцентируя внимание на ходе их выполнения, а также оптимизировать документооборот подробной степенью детализации, дать рекомендации по модернизации системы движения документов в организации.

При создании моделей любых видов необходимо руководствоваться следующими принципами: информационной достаточности, осуществимости, множественности моделей, лаконичности, а также использования привычных ассоциаций и стереотипов.

Таким образом, комплексное использование различных видов моделей документооборота, соответствующим принципам моделирования, позволяет собрать необходимые сведения о процессе документирования управленческой информации, представить их в доступной для восприятия наглядной форме, формализовать стандартный набор операций, выполняемых с документами, улучшая и изменяя их, распределить обязанности и ответственность между структурными подразделениями и сотрудниками, участвующими в процессе документирования, выявить недостатки в существующей системе документооборота и определить направления ее оптимизации.

¹ Калашян А.В., Калянов Г.Н. Указ. соч. С. 12