

Методы анализа и оценки состояния документирования менеджмента качества

В статье рассматриваются методы документопотока организации, характеризуется эффективность применения методов для оценки состояния и анализа документированной информации системы менеджмента качества.

Ключевые слова: система менеджмента качества, документооборот, методы анализа.

Оптимизация документооборота предприятия направлена на совершенствование управления бизнес-процессами. Для результативной деятельности бизнес-процессов организации необходимо периодически проводить анализ текущих показателей состояния документооборота. Анализ и оценка состояния документооборота заслуживает обширного научного исследования, основанного на изучении накопленного теоретического и практического материала.

Обследование состояния документационного обеспечения деятельности организации базируется на различных методах. Выбор методов обследования зависит от разных факторов, таких как объем документооборота, масштаб организации, деятельность бизнес-процессов и т. п.

Рассмотрим некоторые методы анализа документооборота. Анализ документооборота М. К. Старовойтовым и П. А. Фоминым разделен на три этапа [Старовойтов, Фомин, 2002, с. 294]. На начальном этапе на предприятии необходимо определить цепочку исполнителей, отвечающих за процесс документооборота, а также участвующие в нем основные подразделения. После выделения ответственного за документооборот определяют подчиненность выделенных подразделений и разграничение их функций по видам выполняемых работ. Далее определяют модель документооборота на предприятии и схему движения документов между подразделениями. При анализе структуры документооборота, по мнению авторов, необходимо выполнять группировку документов предприятия по подразделениям, что позволяет определить, какие из подразделений наиболее сильно загружают документооборот. На третьем этапе производится оптимизация взаимодействия подразделений согласно существующей модели документооборота на предприятии [Там же].

¹ Научный руководитель: В. А. Бондарь, кандидат исторических наук, старший преподаватель УрФУ.

К оценке состояния документационного обеспечения организации также относятся изучение документов, непосредственное наблюдение, фотография рабочего дня, опрос, анкетирование и др.

Метод технологических цепочек рассматривается Т. В. Кузнецовой и И. А. Подольской [Кузнецова, Подольская, 2004, с. 18–24]. Данный метод используется в технологии обработки типичных видов документов организации. Совокупность операций, отражающая последовательность работы с документами, можно представить в виде технологической цепочки. Каждая операция имеет номер и краткое описание, указываются исполнители, их должности, а также отмечается затраченное время, прошедшее между отдельными операциями. Технологическая цепочка включает в себя маршрут прохождения документов, состав операций, состав исполнителей и распределение работы между ними и т. д. На анализе данных технологических цепочек осуществляют проектирование оптимальной схемы документооборота организации.

Внедрение системы менеджмента качества является стратегическим решением для организации и направлено на улучшение деятельности бизнес-процессов в целом. Но следует учитывать, что внедрение системы менеджмента качества является стратегическим и относится к ее документированной информации. Документированная информация может относиться ко всей деятельности организации и определять требования в зависимости от характера продуктов и услуг, процессов, договорных требований и т. п.

Стандарт ISO 9001 рекомендует, чтобы организация поддерживала и сохраняла документированную информацию для поддержания функционирования своих процессов и была уверена в том, что процессы выполняются так, как это было запланировано. [ГОСТ Р ИСО 9001-2015].

Для анализа и оценки состояния документирования системы менеджмента качества может быть использовано структурирование документированной информации. Структура может быть описана в виде иерархии, которая поможет облегчить распространение, поддержку и понимание документированной информации.

Структуризации документированной информации может включать в себя классификацию документов системы менеджмента качества:

- по типу документированной информации (политика в области качества, цели в области качества, руководство по качеству и т. д.);
- по функционалу (персонал, продажи, производство, проектирование, закупки, операционная деятельность и т. д.);
- по заинтересованным сторонами (потребители, конечные пользователи, внешние поставщики и т. д.);
- по улучшению (политики, задачи, планы действий, результаты);

– по предоставлению продуктов и услуг (спецификации, требования, эксплуатационные требования, средства оперативного управления, протоколы совещаний) [ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007].

Электронные системы предоставляют дополнительные возможности для структурирования документированной информации. При использовании систем электронного документооборота появляется возможность просматривать документированную информацию с различных точек зрения. Просматриваемая совокупность может быть отсортирована и отфильтрована в соответствии с целью использования документированной информации [Там же].

Для оценки состояния документирования системы менеджмента качества может быть проведен GAP-анализ, который включает следующие работы:

- выявление и составление перечня существующей документированной информации;
- получение данных о существующей системе менеджмента качества и процессах различными способами, например, анкетированием и собеседованием;
- проверка существующей документированной информации на актуальность, определение того, какие документы необходимо разработать или улучшить;
- проверка документированной информации на соответствие требованиям выбранного стандарта на системы менеджмента качества [Там же].

В заключение можно сказать, что документирование системы менеджмента качества является важной задачей при формировании документооборота в организации. Документированная информация системы менеджмента качества требует управления и поддержания в актуальном состоянии.

Следует отметить, что в методах, представленных в данной статье («фотография рабочего дня», «метод технологических цепочек»), учитываются только отдельные показатели состояния документооборота, но нет единого критерия, определяющего и помогающего оптимизировать документопотоки.

Для оценки состояния и анализ документирования системы менеджмента качества может применяться структуризация ее компонентов и проведен GAP-анализ.

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования // Электрон. фонд правовых и норм.-тех. документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200124394> (дата обращения 01.02.2023).

ГОСТ Р ИСО/ТО 10013-2007 Менеджмент организации. Руководство по документированию системы менеджмента качества // Электрон. фонд правовых и норм.-тех. документов. URL: <https://docs.cntd.ru/document/120021554> (дата обращения 01.02.2023)

Кузнецова Т. В., Подольская И. А. Методы предпроектного обследования при рационализации делопроизводства // Делопроизводство. 2004. № 3. С. 18–24.

Старовойтов М. К., Фомин П. А. Практический инструментарий организации управления промышленным предприятием. М.: Высшая школа, 2002.

УДК 159.07

Д. А. Кунгурова¹

Уральский федеральный университет (Екатеринбург)

Документационное обеспечение конфликта в организации

Для управления организационными конфликтами в современных организациях большое значение имеет опора на документальную основу, позволяющая принять наиболее правильное и необходимое для организации решение. Статья посвящена рассмотрению наиболее часто встречающихся в трудовых отношениях документов, фиксирующих обстоятельства конфликтных ситуаций и имеющих доказательное значение при их последующем разрешении.

Ключевые слова: документ, конфликт, организация, работник, руководитель, спор, управление.

Постоянное возникновение и разрешение многочисленных споров в общении людей – неотъемлемая часть жизнедеятельности организации. Не все коллизии могут быть отнесены к организационно-управленческому конфликту, для которого необходимо наличие такого условия как дезорганизация, сопровождающаяся поиском новых способов действий, обновления каких-либо элементов, противоречиями по поводу способов действий в изменяющихся условиях, формированием групп инициаторов изменений и их противников, сменой неформальных лидеров [Румынина, 2008, с. 196].

Для руководителей по-прежнему остается актуальной необходимость глубоких знаний и навыков по управлению конфликтными ситуациями – целенаправленному воздействию по устранению причин, породивших конфликт, а также на коррекцию поведения участников конфликта. Вместе с тем, в управлении организационным конфликтом руководителю важно уметь оказать влияние на конфликт в нужном для

¹ Научный руководитель: О. В. Горбачев, доктор исторических наук, профессор УрФУ.