

Документационное обеспечение управления

Серия
«Непрерывное образование»

УДК 651
ББК 65.050.2
А47

Ответственный редактор серии:
член-корреспондент РАО,
доктор экономических наук, профессор Ю.Б. Рубин

Редакционная коллегия:
д.э.н., проф. М.А. Лукашенко
к.э.н. В.Г. Лобов
к.э.н. Т.А. Семкина
к.э.н. А.А. Ожгихина
И.А. Кондратьева

Алексеева Т.В.

Документационное обеспечение управления: учеб. пособие / Т.В. Алексеева. – М.: Московская финансово-промышленная академия, 2010. – 220 с. – (Серия «Непрерывное образование»).

ISBN 978-5-902597-59-9

Содержание

Введение.....	4
ТЕМА 1. СИСТЕМА ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ	
Занятие 1. Система документационного обеспечения управления	5
ТЕМА 2. ОФОРМЛЕНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ	
Занятие 2. Правила оформления документов.....	17
Занятие 3. Бланки организации и образцы документов	34
ТЕМА 3. ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА	
Занятие 4. Документооборот и его составляющие	43
Занятие 5. Организация документооборота	53
ТЕМА 4. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ	
Занятие 6. Процедура приема и регистрации документов	63
Занятие 7. Исполнение и контроль за исполнением документов.....	74
Занятие 8. Формирование и хранение дел в делопроизводстве	84
ТЕМА 5. АВТОМАТИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА	
Занятие 9. Автоматизация создания документов	94
Занятие 10. Автоматизация ввода и рассылки документов	107
ТЕМА 6. ПОДХОДЫ К ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА	
Занятие 11. Формирование системы электронного документооборота	120
Занятие 12. Выбор системы электронного документооборота	132
ТЕМА 7. ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ И КЛАССЫ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА	
Занятие 13. Этапы развития и классы систем электронного документооборота.....	146
ТЕМА 8. ОБЗОР СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ АВТОМАТИЗАЦИИ ОФИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	
Занятие 14. Системы автоматизации офисной деятельности.....	155
Занятие 15. Системы автоматизации офисной деятельности (продолжение)	170
Занятие 16. Системы автоматизации офисной деятельности (продолжение)	187
Глоссарий.....	212
Литература	217

Дорогие друзья!

Вы начинаете изучение нового курса – «Документационное обеспечение управления».

Изучая данный курс, вы познакомитесь с принципами организации документооборота, методами обработки документов и системами автоматизации офисной деятельности. Вы сможете без труда составить или принять и зарегистрировать уже готовый документ в соответствии с нормами и правилами. Важным этапом документооборота является правильная работа с шаблонами и формами, которые вы научитесь создавать и редактировать. Системы электронного документооборота значительно помогут вам в этом!

Вы узнаете, как исторически происходила автоматизация процессов сбора, обработки, маршрутизации и распространения информации, от которых зависит эффективность управления на предприятии, и на какие категории можно подразделить современные системы управления документооборотом. Также вы изучите, какие бывают эти системы, чем они отличаются и на чем специализируются, – это поможет вам при необходимости выбрать нужную систему, которая отвечала бы всем предъявляемым к ней требованиям.

Курс состоит из 16 занятий. В процессе работы над материалом курса вам необходимо научиться самостоятельно осваивать некоторые разделы. Это очень важно – уметь учиться самостоятельно, ведь информация имеет свойство очень быстро устаревать, поэтому знания нужно все время обновлять и размножать.

Для закрепления полученных знаний регулярно выполняйте задания для самостоятельной работы в конце каждого из занятий.

Мы надеемся, что в результате изучения курса «Документационное обеспечение управления» вы узнаете много нового и интересного, приобретете важные и полезные навыки, которые пригодятся в дальнейшей учебе и последующей практической деятельности.

Успехов вам и удачи!

ТЕМА 1

СИСТЕМА ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ

Занятие 1

СИСТЕМА ДОКУМЕНТАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ

1. Документы: история, понятие, классификация
2. Свойства документов
3. Функции документов. Понятие системы документации
4. Развитие делопроизводства в России



УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- что такое делопроизводство и документ;
- каковы функции документа и классификация документов;
- каковы основные задачи делопроизводства;
- что такое системы документации.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- документ
- документоведение
- делопроизводство
- реквизит



ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по истории
- по информатике
- по литературе

ТЕОРИЯ



1. Документы: история, понятие, классификация

Основу деятельности любой организации или предприятия составляет работа с информацией – ее получение, обработка, принятие каких-либо решений и их исполнение.



Информация – это сведения о лицах, фактах, событиях и явлениях независимо от формы их представления.

Информация имеет большое значение, так как на ее основе принимаются решения, зависящие от полноты информации, ее достоверности и своевременности представления.



Документ (от латинского *documentum* – «доказательство», «свидетельство») – это материальный объект, являющийся носителем определенной информации и предназначенный для ее передачи во времени и пространстве.

История создания документов тесно связана с развитием письменности. Наскальные рисунки были первыми сообщениями, передававшими информацию от одного человека к другому. В разное время материальными носителями документа были клинописные таблички и папирус, берестяные грамоты и пергамент. Документ проделал большой путь в развитии, пока основным материалом его создания не стала бумага.

Сначала все документы писались от руки. Сотни писарей работали в государственных учреждениях, и качество документа определял в первую очередь их почерк. И лишь в конце XIX века в дело создания документа пришла механизация. Появились пишущие машинки, но процесс создания документа продолжал оставаться достаточно трудоемким. Если возникала необходимость внесения в документ даже незначительных изменений, его приходилось перепечатывать. В настоящее время существуют различные электронные пишущие машинки с памятью, способные сохранять несколько страниц текста. Но подлинная революция в создании документов произошла с появлением компьютеров.

В русском языке термин «документ» появился благодаря Петру I, который одновременно ввел и соответствующий порядок работы с документами, получивший теперь название «делопроизводство».



Делопроизводство – процесс создания, обработки и хранения документа.

Основной объект делопроизводства – документ. Этот объект содержит в себе другие объекты: тексты, рисунки, таблицы, графики и т.п.

Основная функция документа – зафиксировать информацию так, чтобы в дальнейшем ее можно было обрабатывать, хранить, передавать и использовать.

Процесс записи информации на различных носителях по установленным правилам называется **документированием**.



Документы могут быть классифицированы:

1. По типу носителей: бумажные, магнитные, оптические, кинофотодокументы.

Бумажные	Магнитные	Оптические	Кинофотодокументы

2. По содержанию: первичные и вторичные (сводные).

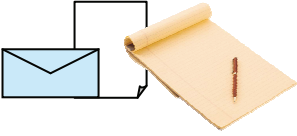
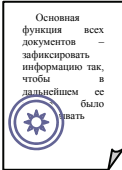
Первичные	Сводные

Первичными называются документы, в которых зафиксированы исходные данные.

Сводными называются документы, в которые собираются данные из нескольких первичных документов.



3. По сфере деятельности человека: личные и официальные.

Личные	Официальные
	



Официальные документы – это документы, созданные юридическими или физическими лицами, оформленные и удостоверенные в определенном порядке.

2. Свойства документов

Документ имеет две сущности – информационную и материальную, которые и определяют его свойства, информативные и эксплуатационные (рис. 1.1).



Информативное свойство документа – это его способность передавать информацию.

Эксплуатационное свойство определяет сохранность документа, которая зависит от материального носителя и средств письма.



Рис. 1.1. Свойства документа

3. Функции документов. Понятие системы документации

Понятие документа имеет несколько аспектов. Он может быть носителем информации, источником фактов, средством фиксации и передачи каких-либо решений в управленческой деятельности, способом доказательства в юриспруденции. Все эти аспекты определяют функции документов.

Функции документов делятся на *общие* и *специальные* (рис. 1.2).



Рис. 1.2. Функции документов

Каждый документ состоит из ряда составляющих его элементов, которые называются реквизитами. Государственный стандарт дает следующее определение реквизита.

Реквизит документа – обязательный элемент оформления официального документа.



Различные документы состоят из различного набора реквизитов. Число реквизитов определяется целями создания документа, его назначением, требованиями к содержанию и форме данного документа. Для ряда документов число и состав реквизитов определено государственными и нормативными актами.

Для управленческой деятельности важна юридическая сила документа, это означает, что документы могут служить подлинным доказательством заключенной в них информации.



Юридическая сила документа – это свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления.

Юридическая сила официального документа предполагает обязательность для тех, кому он адресован, или для круга управленческих органов, которые руководствуются документом и основывают на нем свою деятельность.

Многие формы управленческой деятельности выражаются посредством соответствующих документов:

- *распорядительная деятельность* – изданием различных распорядительных документов;
- *планирование* – посредством подготовки различных планов;
- *учет* – в виде составления и обработки статистической, бухгалтерской, оперативно-технической документации и т.д.

Т.о. все формы управленческой деятельности находят отражение в совокупности документов, соответствующих их функциям и составляющих системы документации.



Система документации – это совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению.

В каждом управленческом аппарате функции управления реализуются на основе использования документов, относящихся к различным системам документации. Но, независимо от этого, в любой организации используются документы, отражающие организационную, распорядительную и исполнительную деятельность.



Государственный стандарт определяет **организационно-распорядительные документы** как письменные документы, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц.

В условиях научно-технической революции произошло резкое увеличение объемов информации, в связи с этим возникла необходимость упорядочения потоков информации, установления необходимости достаточного количества видов документов, исполняющих роль информационного обеспечения функций управления. Основным направлением совершенствования документации является унификация и стандартизация.

В документоведении унификация и стандартизация рассматриваются как процессы установления единого подхода при создании и оформлении документов.

Унифицированная система документации (УСД) – система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности.



Непосредственные разработчики конкретных форм документов и систем документации – министерства (ведомства), осуществляющие координацию той или иной отрасли деятельности. Ими же утверждаются унифицированные формы документов. Общегосударственные формы документов разрабатываются с учетом возможности их компьютерной обработки. Они обязательны для применения во всех учреждениях, организациях и на предприятиях независимо от их подчиненности и формы собственности. В результате большой работы по совершенствованию документации было унифицировано свыше 3500 форм плановых, учетных, финансовых и других документов, сведенных в **Общероссийский классификатор управленческой документации (ОКУД)**

Руководители предприятия несут персональную ответственность за документальный фонд предприятия и обязаны знать основы законодательства.

Все правила по документационному обеспечению управления включены в основные положения **государственного стандарта ГСДОУ**.



Общее делопроизводство в России регламентируют следующие нормативные акты и инструктивные материалы:

1. **Государственная система документационного обеспечения управления (ГСДОУ)**. Общие положения. Общие требования к документам и службам документационного обеспечения. – М.: Стандарты, 1991.
2. **ГОСТ – ГОСТ Р 6.30-2003**. «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной

документации. Требования к оформлению документов». Утвержден постановлением Госстандарта России взамен ГОСТ Р 6.30-97. Введен в действие с 1 июля 2003 г.

3. **Федеральный закон «Об информации, информатизации и защите информации» от 20.02.1995 № 24-ФЗ.**
4. **ГОСТ Р 51141-98.** «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» (взамен ГОСТ 16487-83).
5. **ИСО 216:1975.** Писчая бумага и виды печатных материалов. Потребительские форматы. Серии А и В.
6. **ГОСТ 9327.** Форматы бланков документов.

4. Развитие делопроизводства в России

Новгородские русичи (X–XIII вв.) продавливали текст документа на бересте – верхнем слое березовой коры. После этого почти до конца XIV в. основным материалом для письма на Руси был пергамент (особым способом выделанная телячья, баранья или козлиная кожа).

Самой древней формой документа на Руси была *грамота* – отдельный лист пергамента шириной около 3,5 вершка, т.е. 15–17 см. Документы писались сплошным текстом, без разделения на отдельные слова.

После того как документ утрачивал свою ценность, текст счищали, а дорогостоящий материал использовали снова для записи информации. Таким образом носитель мог использоваться несколько раз.

В XV–XVI вв. из западноевропейских стран начали завозить тряпичную бумагу, а со второй половины XVII в. – изготавливать свою.

Чернила изготавливались из дубильных веществ, добываемых из чернильных орешков – наростов на дубовых листьях. Инструментом письма служили гусиные перья. Написанный гусиным пером текст посыпался мелким песком для впитывания излишков чернил, чтобы страницы не пачкались друг о друга и не склеивались.

Документы в делопроизводстве хранились в виде свитков-столбцов из подклеенных листов бумаги (*поставов*). Размеры таких столбцов могли быть очень большими. Например, Соборное уложение 1649 г., знакомое вам из истории, насчитывает в длину 309 метров.

В 1700 г. Петр I ввел тетрадную форму документов из листов бумаги, сложенных вдвое (тетрадей), которые были преплетены в книги. На листах тетрадей писали с обеих сторон. Тогда же для особо важных документов Петр I вводит в обращение гербовую бумагу, чуть позже разрабатывает «генеральные формуляры» – образцы, по которым следовало составлять текст документов, и вводит иностранные названия видов документов (регламент, инструкция, резолюция, рапорт, реляция и т.д.). При Петре I и позже, при Екатерине Великой, были выделены реквизиты документа и определены их места на формулярах.

В XIX в. стали использовать бланки учреждений с угловым расположением реквизитов. Бланки печатались типографским способом или писались от руки. Форма и местоположение реквизитов приобрели устойчивый вид. Документы XIX в. обязательно скреплялись и подписывались.

Развитие делопроизводства в XX в. заложило основу для дальнейшего формирования современного делопроизводства в Российской Федерации. Многие нормативно-методические документы, созданные в этот период, действуют и в настоящее время.

Примеры практического использования

Пример 1

Ваш младший брат проходит по истории тему «Изобретение книгопечатания». Параграф большой, учить ему не хочется и он жалуется: «Опять много задали, зачем это все нужно и ничего интересного здесь нет». Вы ему объясняете, какое важное и нужное это открытие и что ему пришлось бы писать на бересте, если бы не открыли бумагу, и читать длиннущие свитки, если бы не изобрели книгопечатание.

Пример 2

Вы пришли к секретарю школы и попросили выдать вам справку о том, что вы учитесь в школе в 10 классе. Секретарь написала справку, вы ее взяли, посмотрели и не уходите. Секретарь смотрит на вас вопросительно. Вы говорите: «Справка – официальный документ, здесь нужна подпись и печать, чтобы придать справке юридическую силу».

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Документ – это материальный объект, являющийся носителем определенной информации и предназначенный для ее передачи во времени и пространстве.

Материальными носителями документа могут выступать: бумага, магнитные ленты и диски, оптические диски, фото- и киноплёнка и др.

Процесс записи информации на материальный носитель называется документированием.

Процессы создания, обработки и хранения информации составляют основы делопроизводства. Основной объект делопроизводства – документ.

Основная функция документа – зафиксировать информацию так, чтобы в дальнейшем ее можно было обрабатывать, хранить, передавать и использовать. Документ обладает информационными и эксплуатационными свойствами.

Каждый документ состоит из ряда составляющих его элементов, которые называются реквизитами.



Для управленческой деятельности важна юридическая сила документа – это свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления.

Все формы управленческой деятельности находят отражение в совокупности документов, соответствующих их функциям и составляющих системы документации.

Система документации – это совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению.

Унифицированная система документации (УСД) – система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности.

Руководители предприятия несут персональную ответственность за документальный фонд предприятия и обязаны знать основы законодательства.

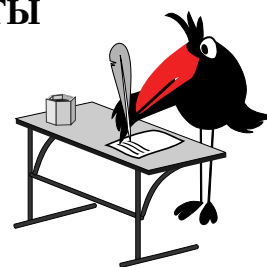
Все правила по документационному обеспечению управления включены в основные положения государственного стандарта ГСДОУ.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ



1. Что такое документ?
2. Что такое делопроизводство?
3. Кто ввел в русский язык термин «делопроизводство»?
4. Перечислите задачи делопроизводства.
5. Какова основная функция документа?
6. Как можно классифицировать документы?
7. Что может выступать носителем документа?
8. Что такое реквизит документа?
9. Что придает официальным документам юридическую силу?
10. Что такое система документации?
11. Где можно посмотреть правила по документационному обеспечению управления?

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ



Задание 1

Дайте определение документа.

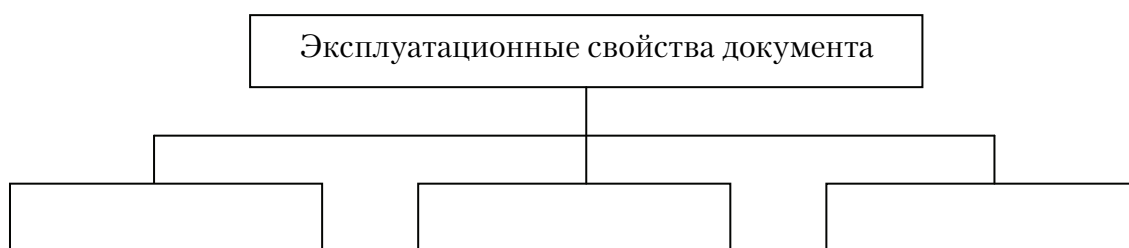
Задание 2

Впишите в схему информационные свойства документа.



Задание 3

Впишите в схему эксплуатационные свойства документа.



Задание 4

Напишите эссе на любую из следующих тем:

1. *Документы в моей жизни.*
2. *Эволюция документа.*
3. *Мой аттестат на древнем носителе.*
4. *Как я писал заявление гусиным пером.*

Объем эссе должен быть не более страницы. Проявите свои знания, фантазию и воображение. Можете снабдить эссе рисунками.

[illegible]

ТЕМА 2

ОФОРМЛЕНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Занятие 2

ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ

1. Оформление документов
2. Реквизиты документов



УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- реквизиты документа;
- назначение различных реквизитов;
- типы и размеры полей документа;
- схему расположения реквизитов в документе;
- вид и расположение основных реквизитов.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- реквизит
- постоянный реквизит
- переменный реквизит
- поля документа
- схема расположения реквизитов



ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по черчению
- по информатике
- по русскому языку

ТЕОРИЯ



1. Оформление документов



Под **оформлением документов** понимается соблюдение в ходе их составления, подготовки, перепечатки, согласования, удостоверения требований, установленных в законодательных актах и нормативно-методических документах Российской Федерации.

Все служебные документы оформляются на бумаге стандартных форматов в соответствии с нормативным документом ИСО 216:1975 «Бумага писчая и виды печатных материалов. Потребительские форматы. Серии А и В».

Документы оформляются в основном на бумаге формата **A4** и **A5**, а некоторые документы содержащие таблицы, графики, схемы – на бумаге формата **A3**.

Для измерения формата принята метрическая система. Основные форматы потребительских бумаг имеют следующие размеры:

A3 – 297x420 мм

A4 – 210x297 мм

A5 – 148x210 мм

В зависимости от формата бумаги устанавливаются поля документа. Стандартные размеры полей:

- верхнее — не менее 20 мм;
- левое — не менее 20 мм;
- правое — не менее 10 мм;
- нижнее — не менее 20 мм.

При оформлении документа на двух и более страницах верхнее поле второй и последующих страниц составляет не менее 25 мм.

При изготовлении документа на двух и более страницах вторую и последующие страницы нумеруют. Номера страниц проставляют посередине верхнего поля листа.

Технология установки размера бумаги и полей любого документа аналогична технологии установления параметров страницы в текстовом редакторе. Подготовленный для печати формат бумаги выглядит следующим образом (рис. 2.1).

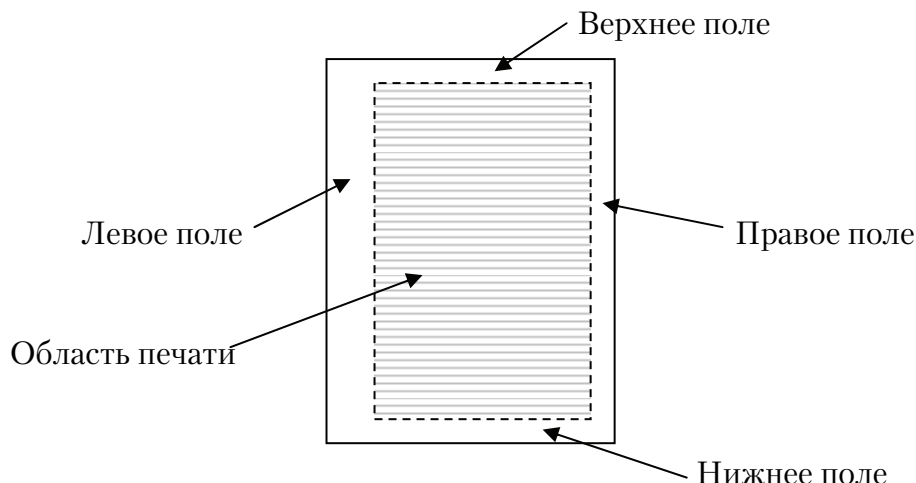


Рис. 2.1. Подготовленный к печати формат бумаги

2. Реквизиты документов

Вы уже знаете, что обязательным элементом оформляемого документа является реквизит. Реквизиты делятся на постоянные (обязательные) и переменные (дополнительные).



Постоянные реквизиты – это символы и индексы, наносимые на типовые заготовки документов (бланки и формы) типографским или другим способом.

Переменные реквизиты – это символы и индексы, вносимые в документ в процессе его подготовки и оформления.



Требования к составу реквизитов документов, их оформлению устанавливаются стандартом ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

Его требования являются рекомендательными и распространяются на документы, относящиеся к Унифицированной системе организационно-рас-

порядительной документации (УСОРД), – постановления, распоряжения, приказы, решения, протоколы, акты, письма и другие документы.

Ниже показано, как ГОСТ Р 6.30-2003 описывает систему реквизитов – элементов оформления официального документа (табл. 2.1).

Таблица 2.1.

Перечень реквизитов документов

Код реквизита	Наименование реквизита
01	Герб Российской Федерации
02	Герб субъекта Российской Федерации
03	Эмблема организации или товарный знак (знак обслуживания)
04	Код организации по ОКПО
05	Основной государственный регистрационный номер (ОГРН) юридического лица
06	Идентификационный номер налогоплательщика/код причины постановки на учет (ИНН/КПП)
07	Код формы документа по ОКУД
08	Наименование организации
09	Справочные данные об организации
10	Наименование вида документа
11	Дата документа
12	Регистрационный номер документа
13	Ссылка на регистрационный номер и дату документа
14	Место составления или издания документа
15	Адресат
16	Гриф утверждения документа
17	Резолюция
18	Заголовок к тексту
19	Отметка о контроле
20	Текст документа
21	Отметка о наличии приложения
22	Подпись
23	Гриф согласования документа

Таблица 2.1. (продолжение)

24	Визы согласования документа
25	Оттиск печати
26	Отметка о заверке копии
27	Отметка об исполнителе
28	Отметка об исполнении документа и направлении его в дело
29	Отметка о поступлении документа в организацию
30	Отметка для автоматического поиска документа

Каждый конкретный вид документа содержит свой набор реквизитов. Обязательными реквизитами документа являются: название организации, составившей документ, название документа (исключение составляют письма), заголовок текста, дата, индекс, текст, подпись, отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

Особенно важным является правильное оформление таких реквизитов, как дата, подпись, печать, гриф утверждения, которые придают документу юридическую силу.

Наименование организации составителя документа должно полностью соответствовать официальному названию организации. Указывается полное и сокращенное название организации. Если имеется вышестоящая организация, то над наименованием организации указывается сокращенное, а при его отсутствии – полное наименование вышестоящей организации.

Например:

Наименование организации	НОУ Московская финансово-промышленная академия МФПА
-----------------------------	--

Название документа указывается в процессе его подготовки и должно соответствовать его содержанию (акт, приказ, протокол, справка и т.д.).

Название документа	АКТ ПРИКАЗ ПРОТОКОЛ
-----------------------	------------------------------------

Заголовок текста должен отвечать на вопрос «О чем?». В заголовке кратко, четко и ясно отражается основное содержание документа.

Например:

Заголовок текста	<i>Об открытии клуба. О награждении победителей предметной олимпиады. Об утверждении плана проведения туристического похода учащихся 10 класса.</i>
-----------------------------	--

Короткие документы, выполненные на бумаге формата А5 (справки), создаются без заголовка.

Дата обеспечивает юридическую силу документа. Дат на документе может быть несколько. Основной считается дата подписания документа. Дата оформляется арабскими цифрами в последовательности: день месяца, месяц, год. День месяца и месяц оформляются двумя арабскими цифрами, год – четырьмя (ДД.ММ.ГГГГ). Если цифра одна, то перед ней обязательно ставится 0.

Например:

Дата	<i>04.05.2001 14.09.2003</i>
-------------	---

Регистрационный номер документа – это его цифровое или буквенно-цифровое обозначение. Для внутренних документов это обычно порядковый номер с начала года, в учебных заведениях допускается нумерация с начала учебного года.

Индекс документа	<i>№ 12 № 7/2004</i>
-----------------------------	---------------------------------

Текст документа – основная часть документа, несущая информацию. Текст печатается с межстрочным интервалом 1,5. Первую строку каждого абзаца рекомендуется печатать с отступом 1,25 от левого края.

Например:

**Текст
документа**

*Наградить ученика 10 класса Орлова Владимира,
занявшего первое место в предметной олимпиаде по
информатике, грамотой и ценным подарком.*

Подпись – обязательный реквизит, который состоит из указания должности (полной или сокращенной), непосредственно росписи и ее расшифровки. Наименование должности располагается без абзацного отступа от левой границы текстового поля. Расшифровка подписи выравнивается по правому краю. Инициалы и фамилия печатаются без пробела.

Например:

Подпись

Директор школы

Степанов

В.А.Степанов

Эмблема – это символическое графическое изображение (рисунок, стилизованное название), отображающее деятельность организации или ее местонахождение.

Например:

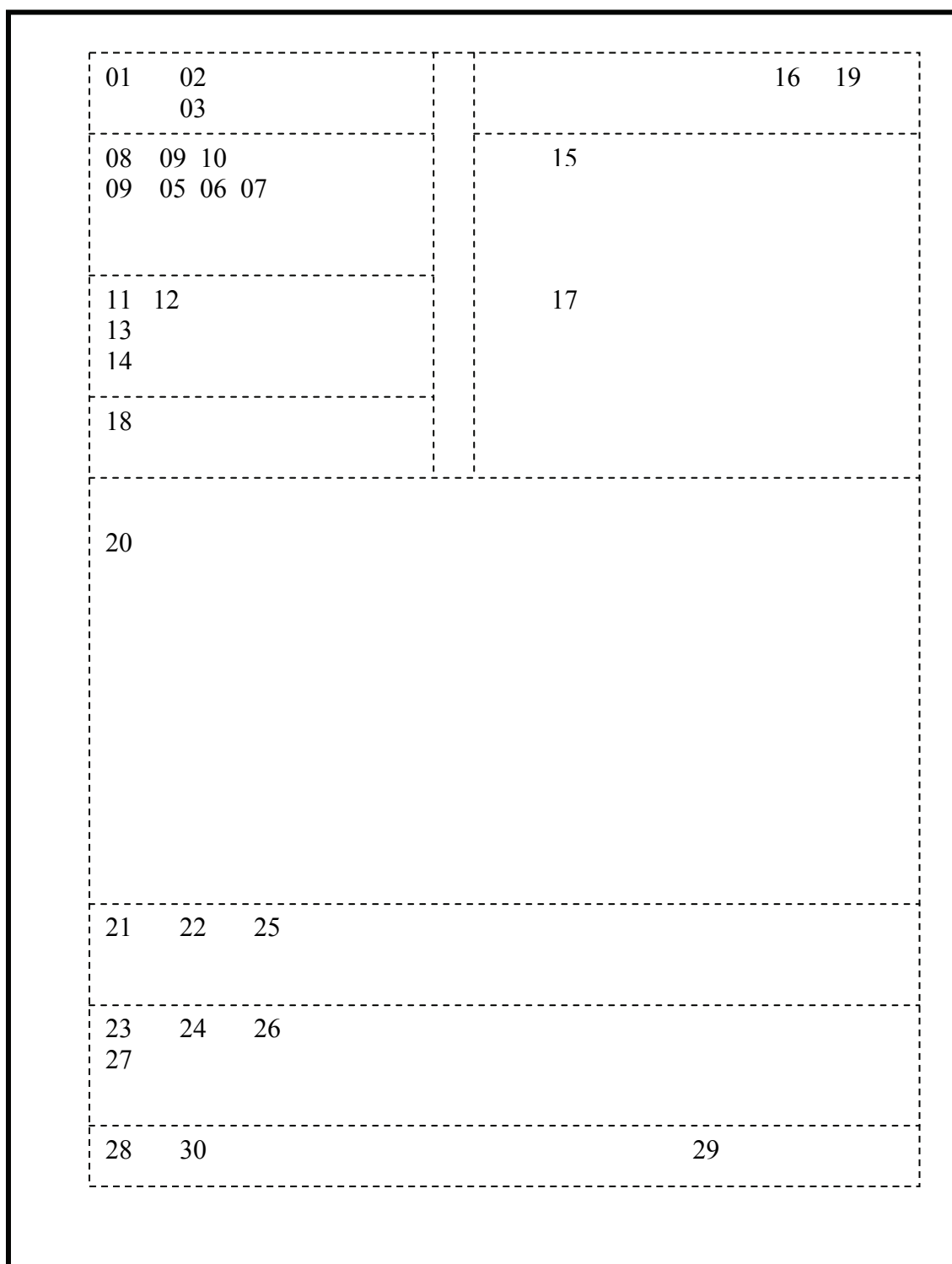
Эмблема



Размещаются реквизиты в документе также в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003.

При создании документов используется два варианта расположения реквизитов: продольный и угловой.

Схема углового расположения реквизитов приведена на рис. 2.2.



*Рис. 2.2. Схема расположения реквизитов в документе
(угловое расположение)*

Каждый документ можно разделить на три основные части:

- заголовочную часть (в нее входят реквизиты, расположенные до текста);
- основную часть (реквизиты «текст» и «приложения»);

- оформляющую часть (реквизиты, расположенные ниже текста и приложения).

Пример расположения основных реквизитов в документе приведен на рис. 2.3.

Заголовочная часть Документа	Эмблема организации (03) Наименование организации(08) Адрес организации: (09) Индекс, город, ул., дом, тел. Факс. Вид документа (10) Дата _____ № _____ (11,12) На № _____ от _____ (13) Заголовок к тексту (18)	Адресат (15) Гриф утверждения (16) Резолюция (17)
	Начало текста (абзаца) ТЕКСТ(20) Приложение (21)	
Оформляющая часть Документа	Должность лица, подписавшего документ Гриф согласования (23) Виза (24) Фамилия исполнителя и телефон (27)	подпись (22) Печать (25) И.О. Фамилия

Рис. 2.3. Расположение основных реквизитов в документе

Пример практического использования

К вашей маме пришла подружка, которая недавно устроилась секретарем в небольшую фирму. Вы сидите, пьете чай, и подружка жалуется, что попался такой вредный начальник – какой документ ни подготовишь, ему все не нравится. То не так написала, то не там написала! Вы берете на себя смелость посоветовать ей посмотреть ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». Она вам очень благодарна, хотя и удивлена, что вы это знаете.



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Все управленческие документы оформляются с обязательным соблюдением требований, установленных в законодательных актах и нормативно-методических документах Российской Федерации.

Документы оформляются на бумаге стандартных форматов А4 и А5, а некоторые документы, содержащие таблицы, графики, схемы, – на бумаге формата А3.

В зависимости от формата бумаги устанавливаются поля документа.

Технология установки размера бумаги и полей любого документа аналогична технологии установления параметров страницы в текстовом редакторе.

Обязательным элементом оформляемого документа является реквизит. Реквизиты делятся на постоянные (обязательные) и переменные (дополнительные).

Постоянные реквизиты – элементы, которые обязательно должны присутствовать в документе. Переменные реквизиты могут вводиться в процессе оформления, а могут и отсутствовать в данном документе.

Требования к составу реквизитов документов и их оформлению устанавливаются стандартом.

Каждый конкретный вид документа содержит свой набор реквизитов. Обязательными реквизитами документа являются: название организации, составившей документ, название документа (исключение составляют письма), заголовок текста, дата, индекс, текст, подпись, отметка об исполнении документа и направлении его в дело.

Размещаются реквизиты в документе также в соответствии с ГОСТ Р 6.30-2003.

При создании документов используется два варианта расположения реквизитов: продольный и угловой.

Каждый документ можно разделить на три основные части:

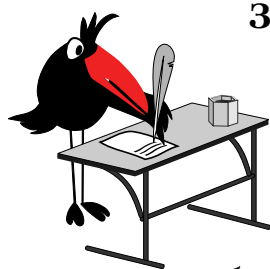
- заголовочную часть;
- основную часть;
- оформляющую часть.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ



1. Что такое реквизит документа?
2. Что такое постоянные и переменные реквизиты?
3. Как оформляется реквизит «название организации»?
4. Как оформляется текст документа?

5. Какие поля имеет документ?
6. Какие форматы бумаги используются для составления документов?
7. Что вы знаете о подписи документа?
8. На какие части можно разбить документ?
9. Как проставляется дата в документе?
10. Что такое эмблема организации?
11. Чем отличаются название документа и заголовок текста?



ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Задание 1

Напишите размеры основных форматов потребительских бумаг.

A3	
A4	
A5	

Задание 2

Впишите в схему известные вам виды реквизитов.



Задание 3

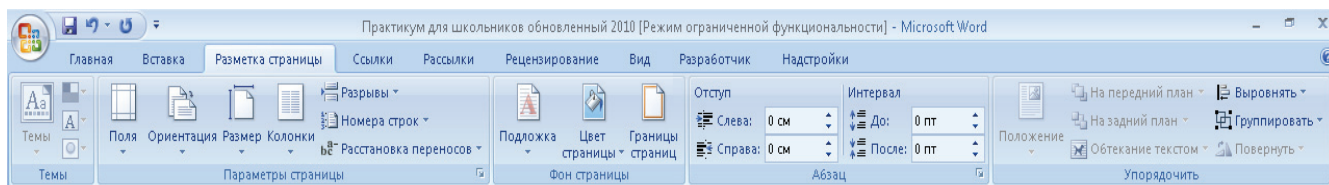
Подготовьте лист бумаги для изготовления документа, установив необходимые поля.

Порядок выполнения задания:

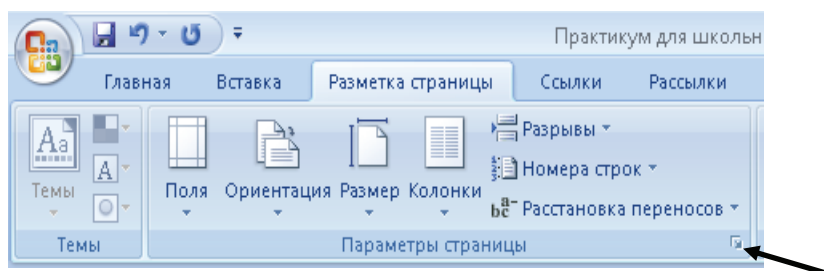
1. Запустите офисную программу Microsoft Word.
2. Создайте новый лист.

Технология установки размера бумаги и полей любого документа аналогична технологии установления параметров страницы в текстовом редакторе.

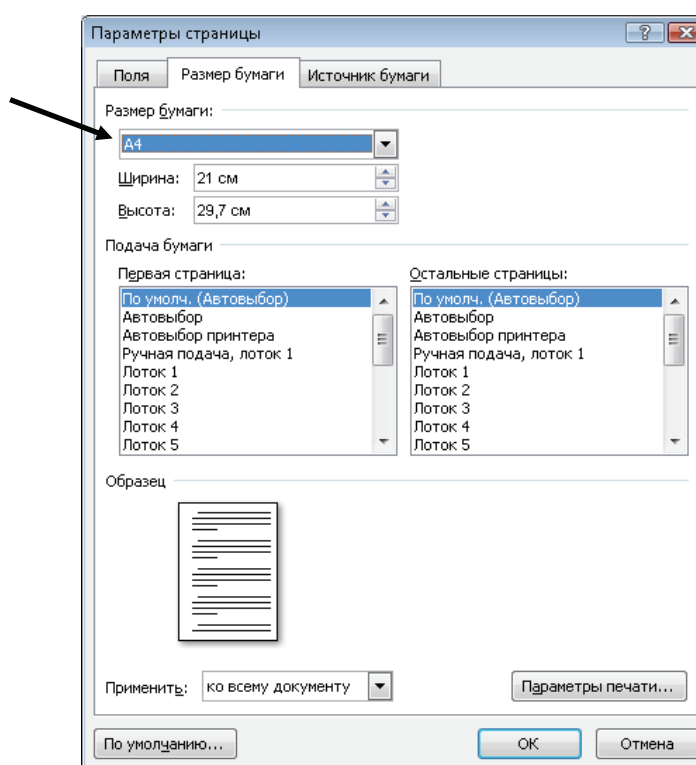
В редакторе Microsoft Word 2007 для установки размеров страницы нужно взять команду **Разметка страницы**. При этом откроется соответствующее меню.



Для просмотра параметров страницы необходимо открыть окно **Параметры страницы**:

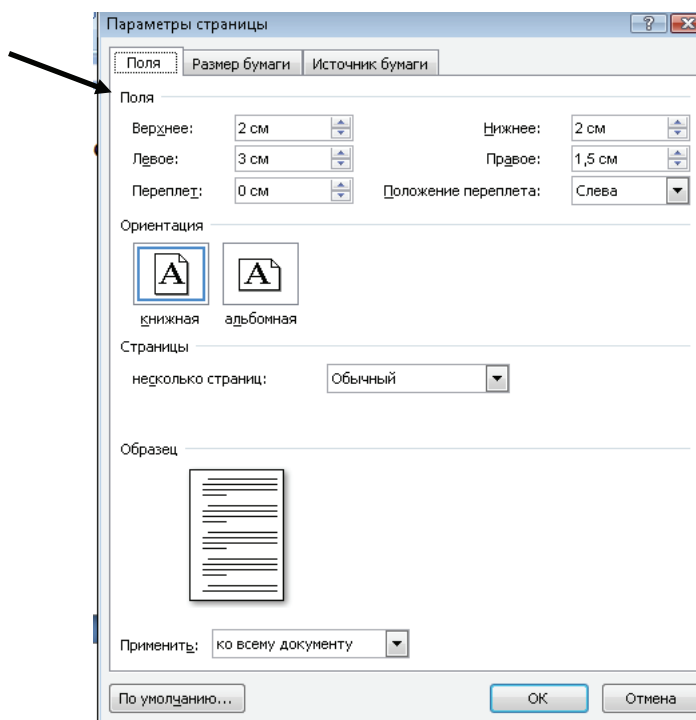


Формат листа бумаги устанавливается на вкладке **Размер бумаги**:

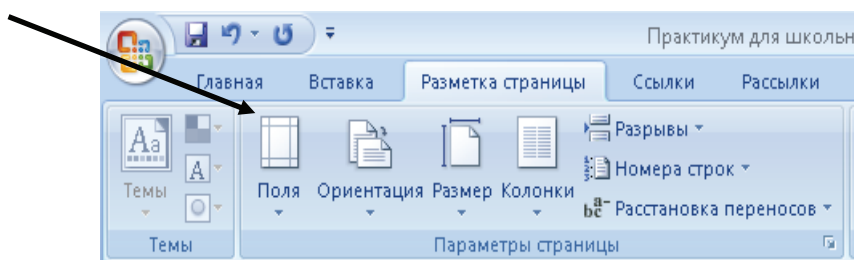


По умолчанию Word устанавливает наиболее распространенный в делопроизводстве формат бумаги А4, но можно выбрать любой нужный формат и даже установить желаемый пользовательский размер.

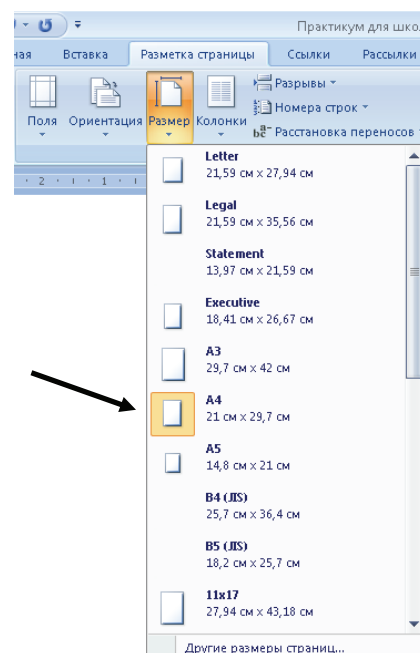
Размер полей устанавливается на вкладке **Поля**:



Для установки формата бумаги и размеров полей страницы можно также воспользоваться кнопками быстрого доступа к параметрам, которые расположены на панели инструментов **Разметка страницы**.

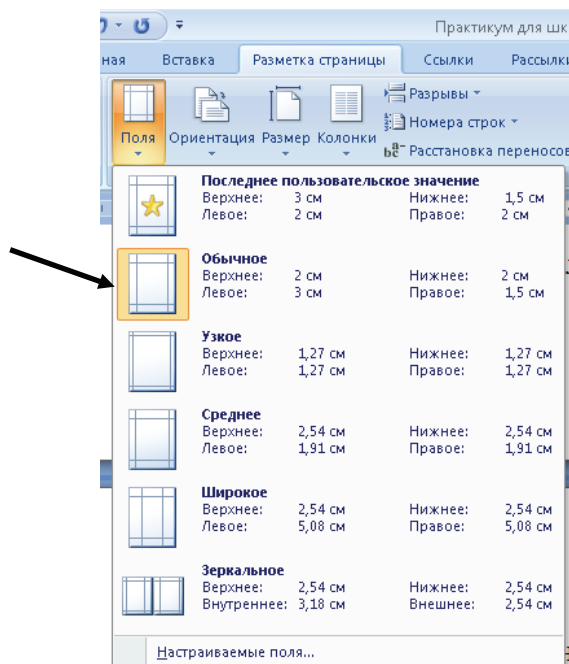


При нажатии на кнопку **Размер** откроется **Список выбора типа формата:**



В списке выделен формат по умолчанию A4.

При нажатии на кнопку **Поля** откроется **Список выбора полей:**



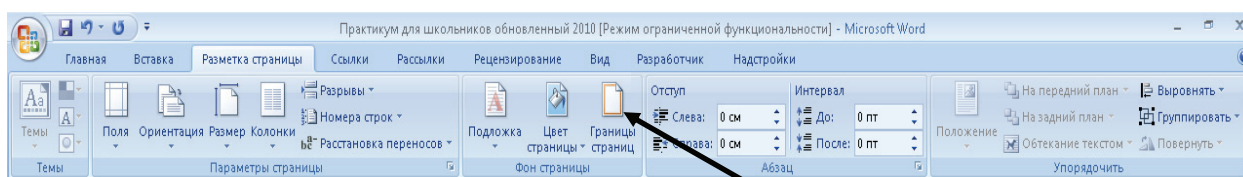
В списке выделен наиболее распространенный состав полей:

- верхнее – 2 см;
- левое – 3 см;
- правое – 1,5 см;
- нижнее – 2 см.

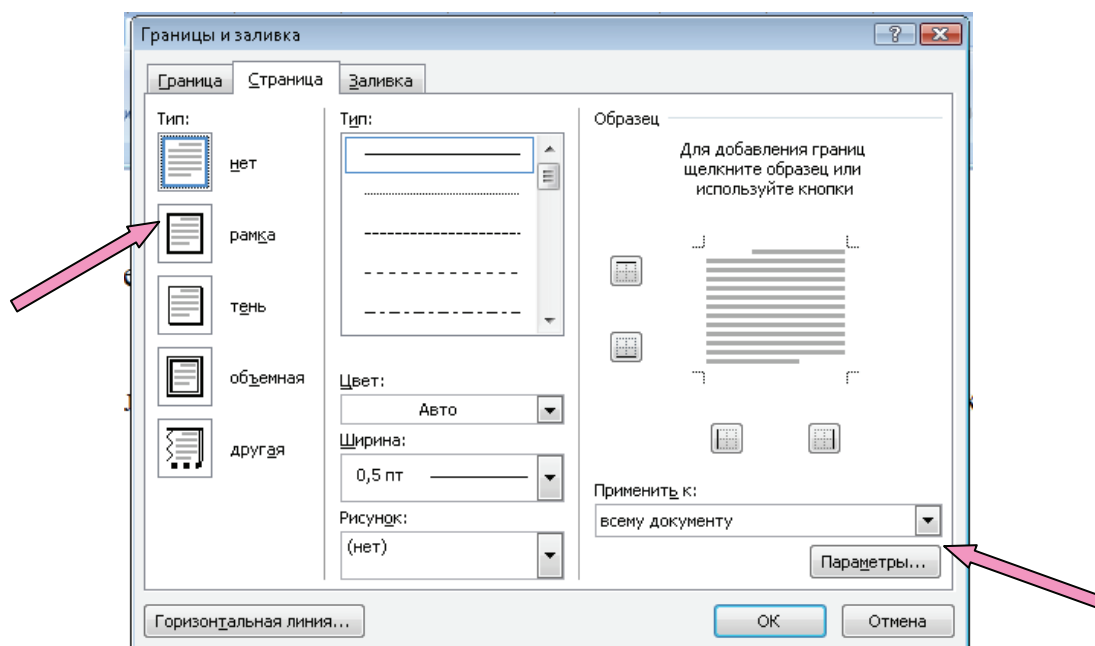
3. Выберите формат бумаги А4.

4. Установите необходимые размеры верхнего, нижнего, левого и правого полей.

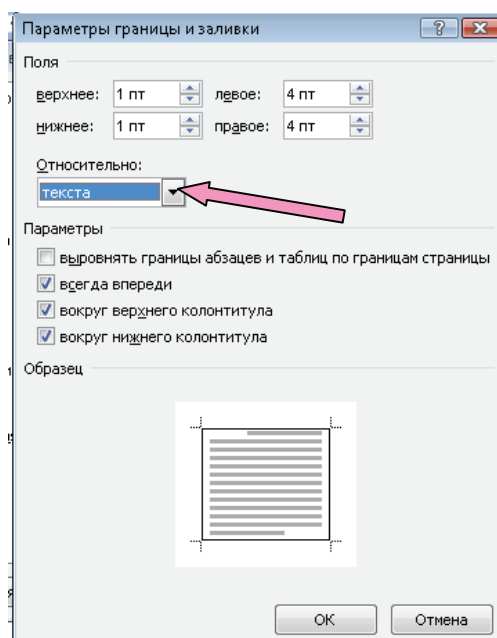
5. Для того чтобы увидеть установленную вами область печати, обведите ее линией. Для этого возьмите команду **Разметка страницы** и на панели инструментов выберите кнопку **Границы страниц**.



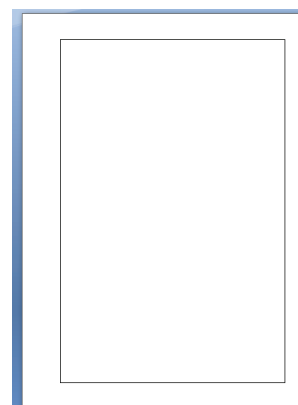
Откроется окно **Границы и заливка**. На вкладке **Страница** нажмите кнопку **Рамка**, затем кнопку **Параметры**.



В открывшемся окне **Параметры границы и заливки** в окошке **Относительно** в раскрывающемся списке выберите относительно **Текста**.



После нажатия **ОК** вы увидите область текста:



Задание 4

Дайте определение эмблемы.

Задание 5

Создайте эмблему своей школы.

Пояснение к заданию:

Для создания эмблемы можете использовать инструменты Панели рисования программы Microsoft Word или инструменты программы CorelDraw. Помните, в эмблеме должно быть минимум элементов и максимум содержания.

Занятие 3

БЛАНКИ ОРГАНИЗАЦИИ И ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ



1. Бланк документа: понятие, виды
2. Реквизиты разных видов бланков

УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- виды бланков;
- назначение различных бланков;
- состав реквизитов бланков;
- технологию создания бланков;
- способы расположения основных реквизитов в бланках.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

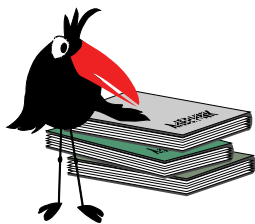


- бланк
- общий бланк
- бланк для письма

ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по рисованию
- по информатике
- по русскому языку

ТЕОРИЯ



1. Бланк документа: понятие, виды

Необходимость повторения в каждом документе определенной части информации позволяет заранее нанести эту информацию на лист бумаги, предназначенный для создания будущего документа. Такие заготовки называются бланками.

Бланк документа – это лист бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами, содержащими постоянную информацию об организации – авторе документа.



Официальные документы организаций, как правило, оформляются на стандартных бланках предприятия и имеют установленный комплекс обязательных реквизитов и порядок их расположения.

Существуют следующие виды бланков:

- Общий бланк (для подготовки любого документа, кроме письма);
- Бланк конкретного документа (приказ, справка и т.д.);
- Бланк письма.

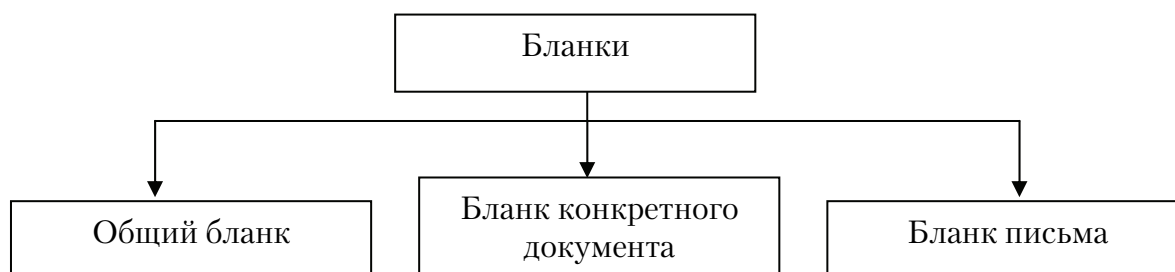


Рис. 3.1. Виды бланков

Бланки документов изготавливаются на стандартных листах бумаги форматов А4 (210х297 мм) и А5 (148х210 мм).

Нормативные правовые акты, распорядительные документы и письма оформляются на бланках в соответствии с **ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»**.

Состав видов бланков, применяемых в организации, утверждается руководителем предприятия.

Бланки документов подлежат учету. Бланки документов должны использоваться строго по назначению и без соответствующего разрешения не могут передаваться другим организациям и лицам.

2. Реквизиты разных видов бланков

При разработке бланков организации используется два варианта расположения реквизитов на бланках: продольный и угловой.

Каждый вид бланков имеет определенный набор реквизитов.

Общий бланк



Общий бланк – бланк, содержащий одинаковый набор реквизитов для всех видов документов.

Реквизиты общего бланка документа включают:

- герб (для организаций, имеющих на это право) (01);
- эмблему организации (03);
- наименование вышестоящей организации (если имеется);
- наименование организации (08);
- трафаретные части реквизитов «дата» и «номер документа» (11, 12).

На бланке могут проставляться ограничительные уголки для реквизитов «гриф утверждения» (16), «заголовок к тексту» (18), «отметка о контроле» (19).

Бланки с угловым расположением реквизитов применяются, как правило, при оформлении документов, содержащих следующие реквизиты: «адресат», «гриф утверждения», «резолуция». Это письма, протоколы, акты и т.д.

Пример общего бланка с угловым фланговым расположением реквизитов приведен на рисунке 3.2. При фланговом расположении используется метод выравнивания текста реквизитов по левому краю.


Государственная налоговая служба Российской Федерации
ГОСУДАРСТВЕННАЯ НАЛОГОВАЯ ИНСПЕКЦИЯ ПО г. МОСКВЕ
_____ № _____
г. Москва

Рис. 3.2. Общий бланк с угловым фланговым расположением реквизитов

При продольном расположении реквизиты на бланке документа располагаются по центру вдоль верхней части листа. Это придает бланку большую солидность, позволяет использовать более широкий диапазон шрифтов и графики.

Продольные бланки вошли в обиход более 200 лет назад для оформления распорядительных документов. Широко применяются продольные бланки для оформления протоколов советов директоров, собраний акционеров, не требующих утверждения.

Пример общего бланка организации с продольным расположением реквизитов приведен на рисунке 3.3.

Министерство печати	
Издательский дом «Принтер»	
_____ № _____	г. Москва

Рис. 3.3. Образец общего бланка организации с продольным расположением реквизитов

Общий бланк документов организации используется для составления любых видов документов (кроме писем).



Бланк письма

Разработка специального бланка для писем связана с тем, что в письме необходимо указывать адресные данные предприятия.

Бланк письма содержит следующие обязательные реквизиты:

- герб (для организаций, имеющих на это право) (01);
- эмблему организации (03);
- наименование вышестоящей организации (если имеется);
- наименование организации (структурного подразделения) (08);
- справочные данные об организации;
- трафаретные части реквизитов «дата» (11), «номер документа» (12) и ссылки на них (13).

Справочные данные об организации включают в себя почтовый адрес, номер телефона и другие сведения по усмотрению организации (номера факсов, телексов, счетов в банке, адрес электронной почты и др.).

Справочные
данные об
организации

Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393
Тел./факс (095) 718-78-74
E-mail: mail@vniidad.ru
http://www.vniidad.ru

Ссылка на регистрационный номер и дату документа включает в себя регистрационный номер и дату документа, на который должен быть дан ответ.

Ссылка на регистрационный номер и дату	На № _____ от _____
---	-----------------------------------

Пример оформления бланка письма с угловым центрированным расположением реквизитов приведен на рисунке 3.4. При угловом центрированном расположении выравнивание текста реквизитов производится по центру самой длинной строки.

Государственная архивная служба Российской Федерации
Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела (В Н И И Д А Д)
Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393 Тел./факс (095) 718-78-74 E-mail: mail@vniidad.ru http://www.vniidad.ru
№ _____
На № _____ от _____

*Рис. 3.4. Образец углового бланка письма организации
с центрированным расположением реквизитов*

На бланке могут проставляться ограничительные уголки для реквизитов «адресат» (15), «заголовок к тексту» (18), «отметка о контроле» (19). Образец продольного бланка письма приведен на рисунке 3.5.

Государственная архивная служба Российской Федерации
Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела (В Н И И Д А Д)
Профсоюзная ул., д. 82, Москва, 117393 Тел./факс (095) 718-78-74 E-mail: mail@vniidad.ru, http://www.vniidad.ru
№ _____
На № _____ от _____
┌ _____ ┐ └ _____ ┘

Рис. 3.5. Образец продольного бланка письма

Титульный лист многостраничного документа также должен оформляться в соответствии с установленным образцом. Основными отличительными особенностями титульных листов являются:

- использование всегда продольного расположения реквизитов;
- вверху документа располагают официальное наименование организации;
- в качестве даты используется только год создания документа.

Пример расположения реквизитов на титульном листе приведен на рисунке 3.6.

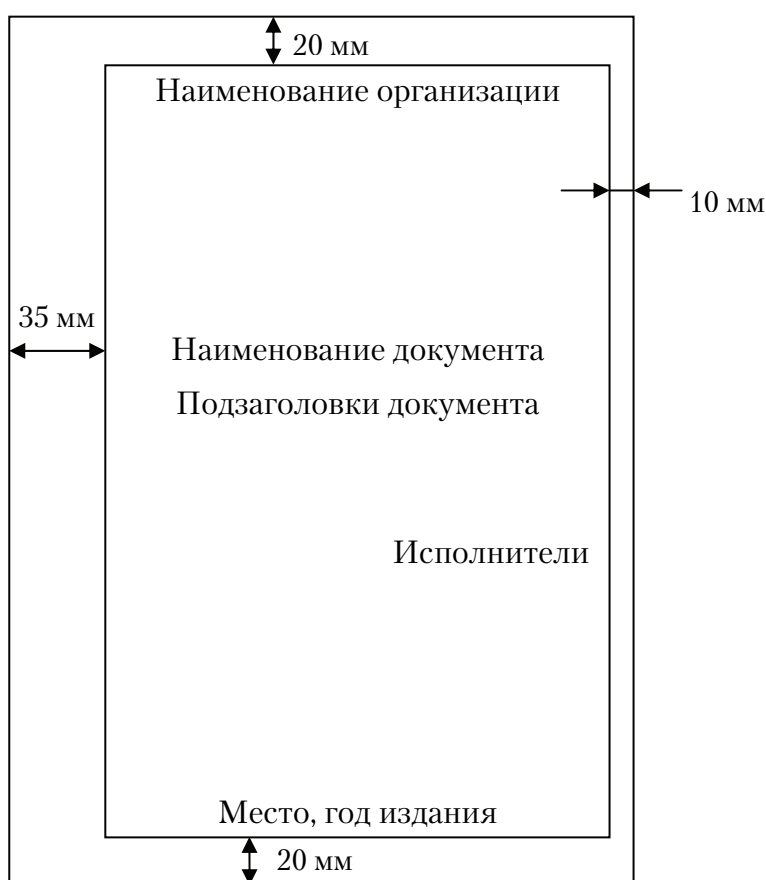


Рис. 3.6. Расположение реквизитов на титульном листе

Пример практического использования

Вы идете сдавать реферат по философии и встречаете своего товарища. Он радостно сообщает вам, что зачет по философии ему обеспечен, так как он подготовил очень интересную тему, и показывает свой реферат. И вдруг вы замечаете, что он неправильно оформил титульный лист. Вы вместе срочно исправляете ошибки и успешно защищаете рефераты.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ



Все официальные документы организации оформляются на бланках.

Бланк – это лист бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами, содержащими постоянную информацию об организации – авторе документа.

Бланки бывают нескольких видов: общий бланк, бланк конкретного документа, бланк письма.

Общим называется бланк, содержащий одинаковый набор реквизитов для всех видов документов.

Каждый вид бланка содержит свой определенный набор реквизитов.

Реквизиты в бланках могут иметь два вида расположения: угловое и продольное.

Бланки с угловым расположением реквизитов применяются, как правило, при оформлении документов, содержащих реквизиты «адресат», «гриф утверждения», «резолуция». Это письма, протоколы, акты и т.д.

Продольные бланки применяются для оформления всевозможных протоколов, не требующих утверждения.

Титульный лист многостраничного документа также должен оформляться в соответствии с установленным образцом. Основными отличительными особенностями титульных листов являются:

- использование всегда продольного расположения реквизитов;
- расположение вверху документа официального наименования организации;
- использование в качестве даты только года создания документа.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

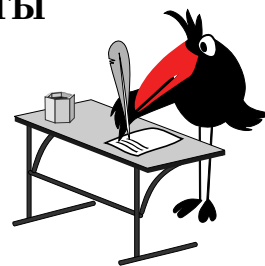


1. Что такое бланк документа?
2. Какие виды бланков вы знаете?
3. Какие реквизиты должны присутствовать на общем бланке?
4. Какие реквизиты должны присутствовать на бланке письма?
5. Что включают в себя справочные данные об организации?
6. Как располагаются реквизиты бланка при продольном размещении?
7. Что представляет собой фланговое размещение реквизитов?
8. Чем отличается общий бланк от бланка письма?
9. Назовите основные варианты расположения обязательных реквизитов на бланках организаций.
10. Для чего применяются ограничительные уголки?
11. Как оформляется титульный лист многостраничного документа?

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Задание 1

Дайте определение общего бланка.



Задание 2

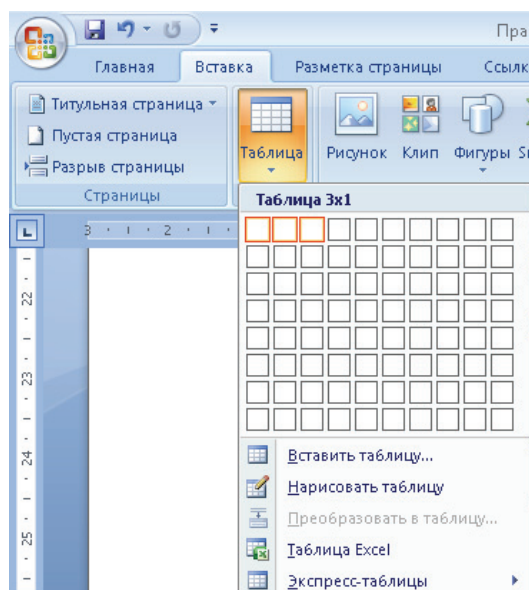
Создайте общий бланк своей школы с угловым центрированным размещением реквизитов. Используйте созданную вами в задании 5 Занятия 2 эмблему школы.

Пояснение к заданию:

Узнайте полное наименование учебного заведения, закрепленное в лицензии, наименование вышестоящей организации и некоторые реквизиты: почтовый адрес, телефон, факс, адрес электронной почты.

При создании бланков документов удобно использовать прием вставки в документ таблицы, не видимой при печати. Таблица делит область документа на несколько самостоятельных областей, в каждой из которых можно выполнять различное форматирование, что значительно упрощает работу над бланком.

Вставка таблицы осуществляется командой **Вставка – Таблица**, она вызывает соответствующее диалоговое окно, в котором можно установить количество строк и столбцов. Например:



Выбрана одна строка и три столбца, при этом получилась следующая таблица:

Эту область используйте для вставки реквизитов бланка		
--	--	--

Чтобы границы таблицы не были видны при печати, уберите их. Для этого выделите таблицу, откройте главную панель инструментов и на вкладке **Абзац** откройте кнопку **Границы**, в раскрывшемся списке выберите пункт **Нет границ**.

Задание 3

Создайте бланк письма для своей школы с угловым фланговым размещением реквизитов.

Задание 4

Создайте общий бланк своей школы с продольным расположением реквизитов, на котором эмблема была бы расположена на одном уровне с наименованием организации.

Задание 5

Создайте бланк письма для своей школы с продольным расположением реквизитов, на котором эмблема была бы расположена над наименованием организации.

ТЕМА 3

ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Занятие 4

ДОКУМЕНТООБОРОТ И ЕГО СОСТАВЛЯЮЩИЕ

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ

1. Документооборот: понятие и основные характеристики
2. Виды документопотоков



УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- что такое документооборот;
- характеристики документооборота;
- объем документооборота;
- что такое документопоток;
- виды документопотоков.

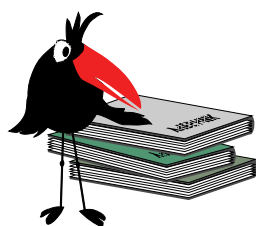
ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- документооборот
- документопоток
- объем документооборота
- маршрут движения документов
- направление движения документов



ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по экономике
- по математике
- по русскому языку



ТЕОРИЯ

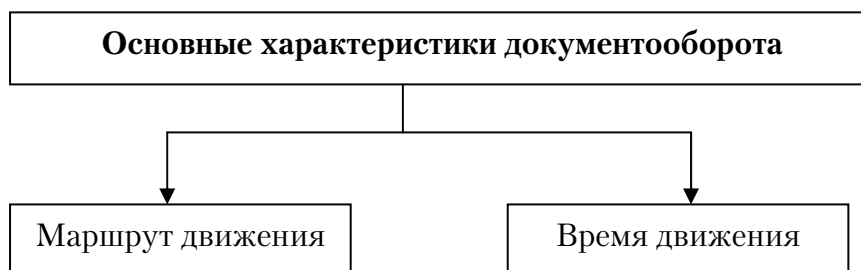
1. Документооборот: понятие и основные характеристики

Документооборот – сложный технологический процесс, который включает все операции по приему, передаче, составлению, согласованию, оформлению, удостоверению и отправке документов.



Документооборот – это движение документов с момента их создания или получения до завершения исполнения, отправки адресату или сдачи в архив.

Основными характеристиками документооборота являются **маршрут движения**, который включает все инстанции на пути движения документа от создания черновика (или получения) до подшивки в дело, и **время**, затрачиваемое на прохождение документов по этому маршруту.



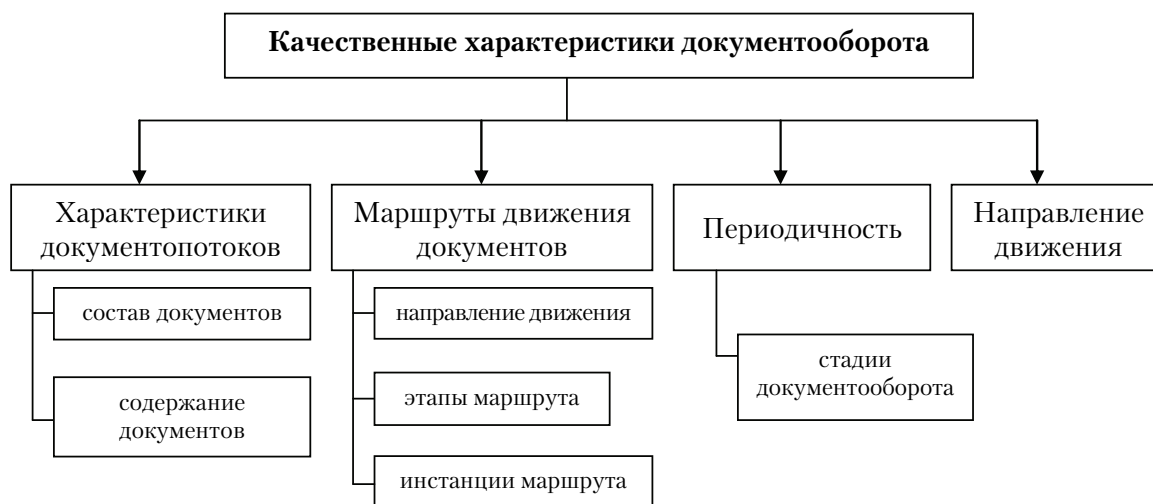
Главным правилом организации документооборота является оперативное прохождение документа по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени.

Документооборот как технологический процесс делится на несколько частей – потоков, обеспечивающих прямую и обратную связь в управлении.



Документопоток – это сложившееся или организованное в пределах информационной системы движение данных в определенном направлении, при условии что у этих данных общий источник и общий приемник.

Объективные данные о состоянии документооборота можно получить из качественных и количественных характеристик его параметров.



К количественным характеристикам относится объем документооборота.

Объем документооборота – это общее количество документов, поступивших или созданных организацией за определенный период времени.

В объеме документооборота следует учитывать все входящие, исходящие и внутренние документы, а также все копии. Объем документооборота подсчитывается на основе данных учета документов. Общепринятая методика подсчета документооборота предусматривает выражение его объема дробью, в числителе которой указывается количество подлинников, а в знаменателе – количество копий. Например, если имеет место 40 документов и 54 копий, документооборот составит:

$$V = \frac{40}{54}.$$

Основное правило подсчета документов – однократность.

2. Виды документопотоков

Документооборот в организациях состоит из потоков документов.

Документопотоки различают по направлению и по отношению к управленческому объекту.

По направлению выделяют *горизонтальные* потоки, связывающие организации одного уровня управления, и *вертикальные* (восходящие и нисходящие), связывающие организации различных уровней (рис. 4.1).

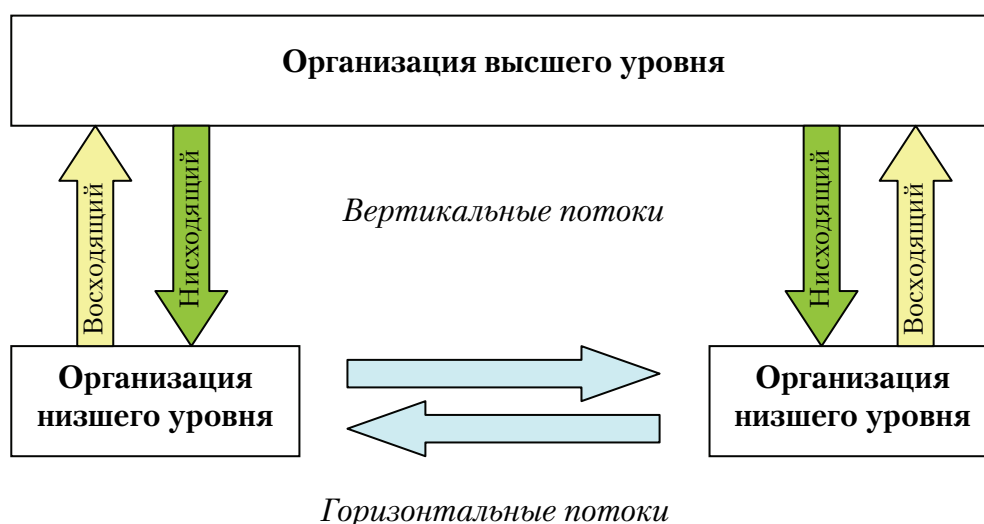


Рис. 4.1. Документопотоки по направлениям

Восходящие потоки – это входные документы, получаемые вышестоящей организацией от подчиненных организаций (исходящие документы подчиненных организаций, направляемые в вышестоящие инстанции).

Нисходящие потоки – это документы, направляемые вышестоящими органами власти и управления подчиненным организациям.

По отношению к управленческому объекту выделяют входящий, исходящий и внутренний документопотоки (рис. 4.2).

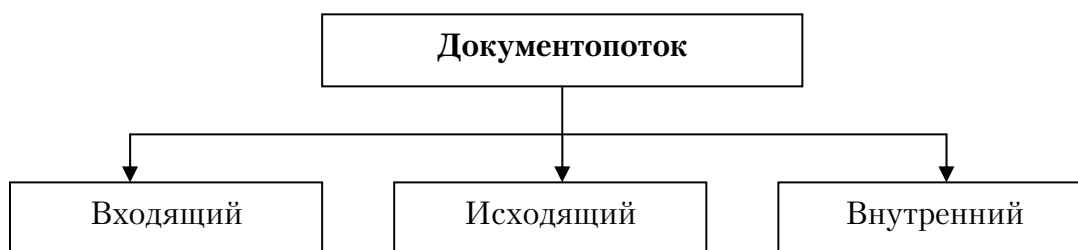


Рис. 4.2. Виды документопотоков

Входящий документопоток любой организации (рис. 4.3) складывается из:

- документов вышестоящих организаций, в состав которых входят директивные указания, нормативные и методические акты, законы, постановления, указы;
- документов от подведомственных организаций, содержащих сведения о выполнении распорядительных действий, запросы о путях выполнения заданий, отчетные сведения о своей деятельности. По видам документов этот

поток состоит из отчетов (о финансовой, хозяйственной и другой деятельности), докладных записок, писем, актов;

- *документов от неподчиненных организаций*, направляемых с целью согласования совместных действий, с целью консультирования, получения информации. Основные виды документов: письма (информационные, рекламные, запросы и др.) и договоры, а также документы, сопровождающие выполнение договоров (акты, счета и др.);
- *обращений граждан*, предложений, заявлений, жалоб.

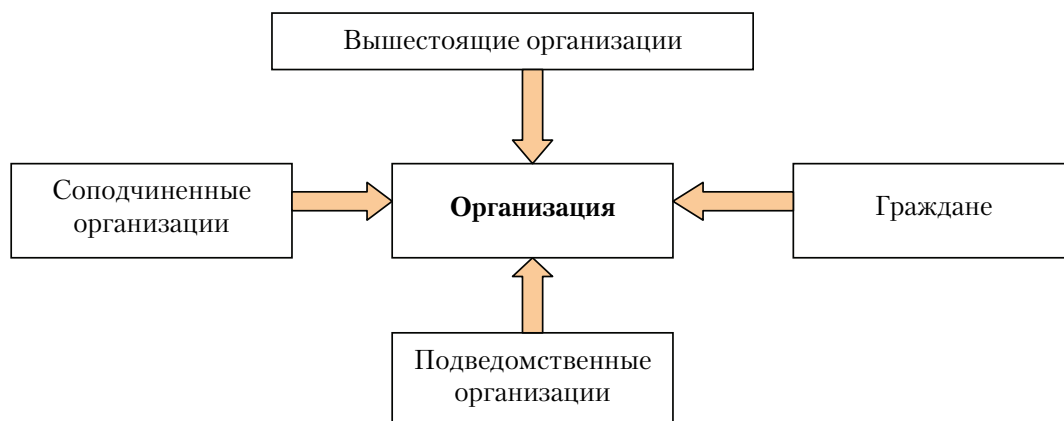


Рис. 4.3. Входящие потоки документов

Исходящий документопоток (рис. 4.4) состоит из документов, создаваемых в данной организации и отправляемых за ее пределы. В исходящем потоке выделяются *группа распорядительных документов* и *информационные документы* (письма, докладные, обзоры, справки, отчеты, договоры).

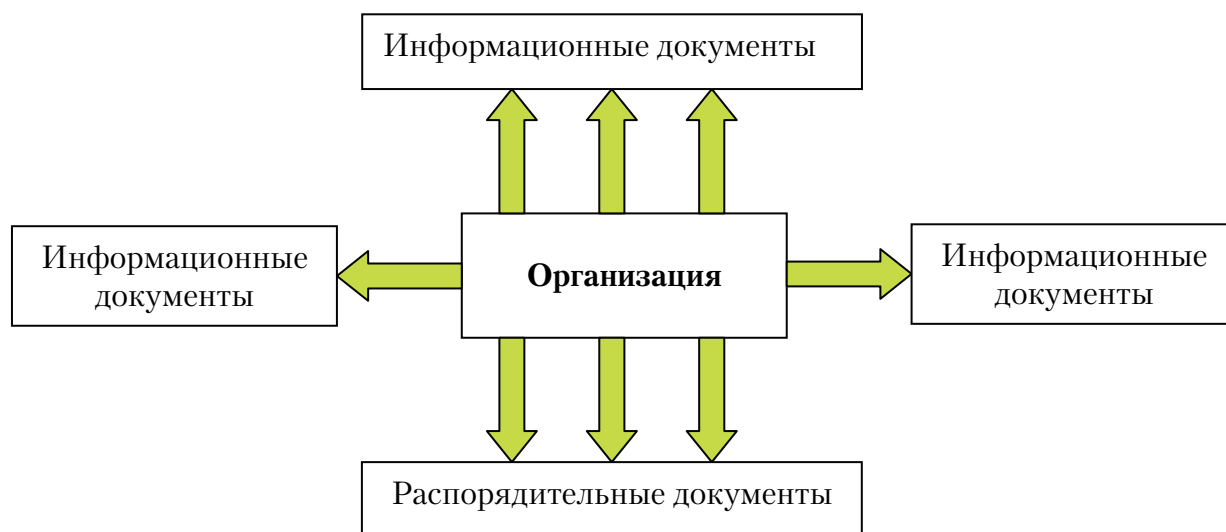


Рис. 4.4. Исходящие потоки документов

Внутренний документопоток составляют документы, создаваемые и используемые в самом аппарате управления, не выходящие за его пределы. К внутренним относятся организационные документы, определяющие задачи, функции организации в целом.

Каждый документопоток имеет достаточно стабильный маршрут движения, который зависит от состава и содержания документов, разграничения функций руководителей, распределения обязанностей между ними и от принятой в организации технологии работ с документами. Стереотипные маршруты движения свойственны входящим документам, что определяется их адресованием.

Входящие документы образуют три направления движения: *руководству организации, руководству структурных подразделений, непосредственно специалистам* (рис. 4.5).

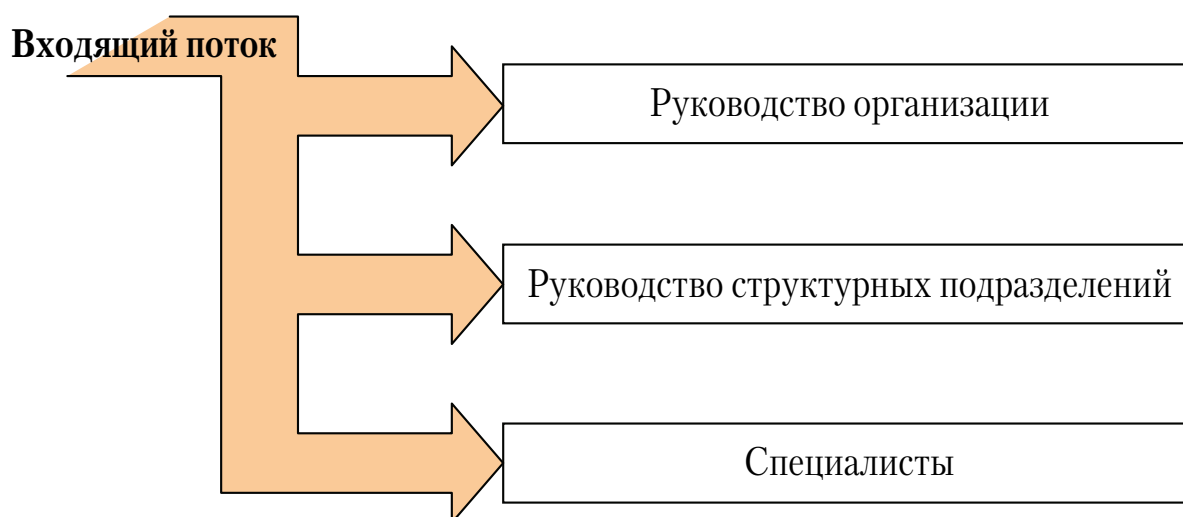


Рис. 4.5. Маршруты входящих документов

Исходящий поток (рис. 4.6), как правило, пронизывает всю управленческую структуру. Как инициативные, так и информационные документы готовят специалисты в структурных подразделениях. Маршрут движения этих документов зависит от количества инстанций согласования, визирования и подписания документов, от принятой технологии перепечатки текста, регистрации и отправки.

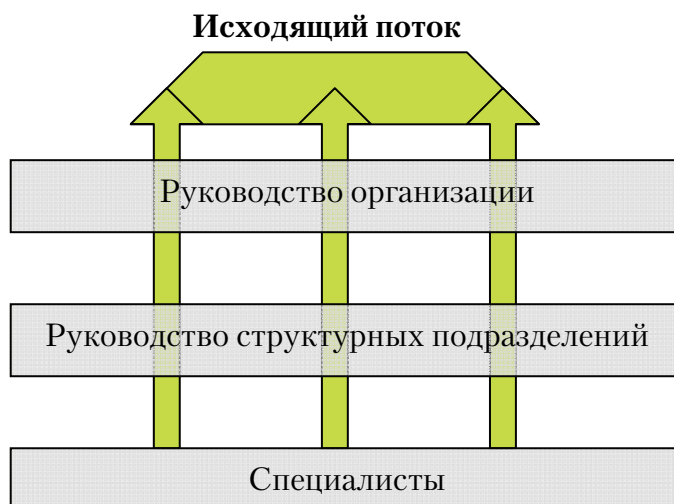


Рис. 4.6. Движение исходящих документов

Современные методики организации документооборота требуют четкого определения маршрутов документов.

Пример практического использования

На каникулах вы решили подработать, а заодно помочь папе разобрать документацию в фирме. Ее накопилось достаточное количество, т.к. заболел секретарь. Папа привел вас в офис, показал на стол, заваленный документами, и велел отсортировать входящие и исходящие. А сам убежал на важную встречу, не успев ничего объяснить. Да вам и не надо ничего объяснять! Пользуясь полученными знаниями, вы смело приступили к работе, и вскоре везде был порядок. Поздравляю вас с премией за качественную работу!

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Документооборот – это движение документов с момента их создания или получения до завершения исполнения, отправки адресату или сдачи в архив.

Главное правило организации документооборота – оперативное прохождение документа по наиболее короткому и прямому маршруту с наименьшими затратами времени.

Основными характеристиками документооборота являются маршрут движения и время движения.

Объективные данные о состоянии документооборота можно получить из качественных и количественных характеристик его параметров.



К качественным характеристикам документооборота относятся: характеристики документопотоков, маршруты движения документов, периодичность, направление движения. К количественным – объем документооборота.

Объем документооборота – это общее количество документов, поступивших или созданных организацией за определенный период времени.

Документооборот делится на документопотоки.

Документопотоки различают по направлению и по отношению к управленческому объекту.

По направлению выделяют горизонтальные потоки и вертикальные (восходящие и нисходящие).

Восходящие потоки – это входные документы, получаемые вышестоящей организацией от подчиненных организаций.

Нисходящие потоки – это документы, направляемые вышестоящими органами власти и управления подчиненным организациям.

По отношению к управленческому объекту выделяют входящий, исходящий и внутренний документопотоки.

Входящий документопоток любой организации складывается из: документов вышестоящих организаций, документов от подведомственных организаций, документов от несоподчиненных организаций, обращений граждан.

Исходящий документопоток состоит из документов, создаваемых в данной организации и отправляемых за ее пределы.

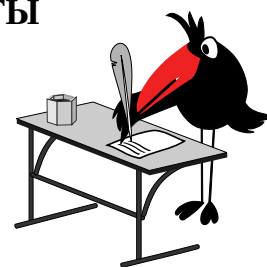
Внутренний документопоток составляют документы, создаваемые и используемые в самом аппарате управления, не выходящие за его пределы.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ



1. Что такое документооборот?
2. Назовите основные характеристики документооборота.
3. Что такое объем документооборота?
4. Как подсчитывается объем документооборота?
5. Что такое документопоток?
6. Какие различают документопотоки по направлению?
7. Какие документы составляют входящий документопоток?
8. Назовите направления движения входящих документов.
9. Какие документы составляют исходящий документопоток?
10. Что включает в себя внутренний документопоток?
11. Назовите основное правило подсчета документов в документообороте.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ



Задание 1

Дайте определение документооборота.

Задание 2

Дайте определение документопотока.

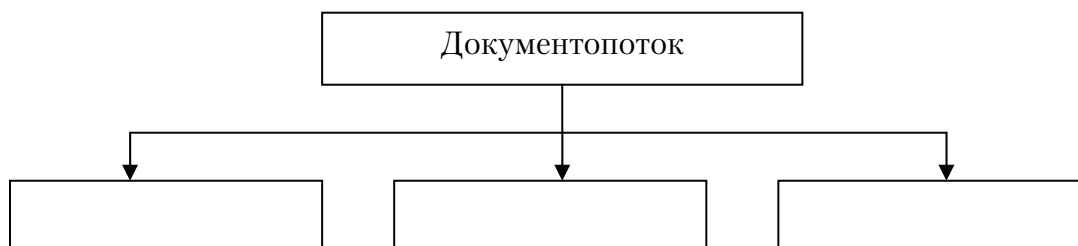
Задание 3

Вспомните и запишите.

Главное правило организации документооборота	
Главное правило подсчета документов при определении объема документооборота	

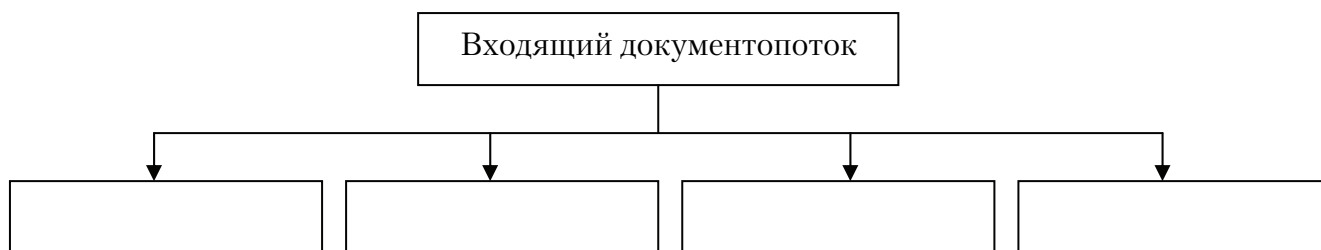
Задание 4

На какие составляющие делится документопоток в организации?



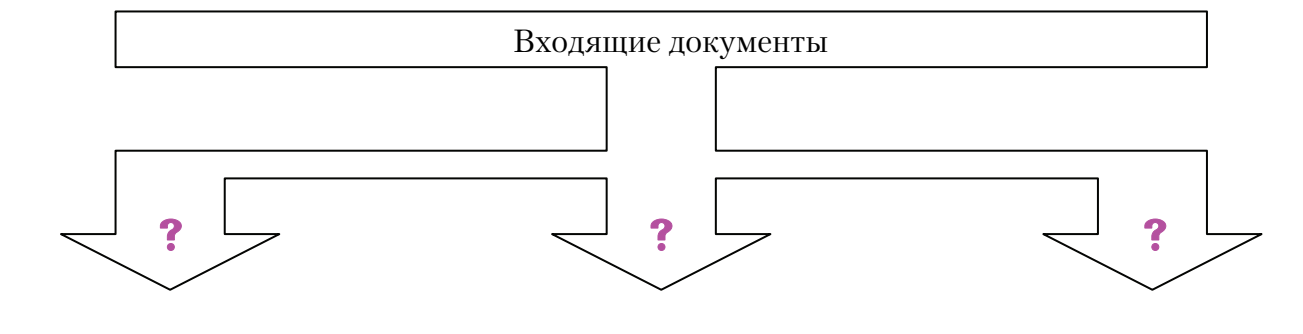
Задание 5

Какие документы составляют входящий документопоток?



Задание 6

Кому предназначаются входящие документы?



Задание 7

Решите задачу

В организацию в течение месяца поступило 8 приказов от вышестоящей организации, 11 информационных писем, 5 отчетов от нижестоящей организации. Исполнение приказов сопровождалось изготовлением 15 документов, 7 из которых (копии) были направлены в три подведомственные организации, четыре подразделения сдали директору отчеты о работе за месяц. Подсчитайте объем документооборота организации за месяц.

$$V = \frac{\dots}{\dots} =$$

Занятие 5

ОРГАНИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ

1. Понятие деловой процедуры
2. Процедуры обработки входящих документов
3. Процедуры обработки исходящих документов
4. Создание и маршрут внутренних документов



УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- что такое деловая процедура;
- кто является участником процесса документооборота;
- процедуру обработки входящих документов;
- процедуру обработки исходящих документов;
- процедуру обработки внутренних документов.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- деловая процедура
- маршрут входящих документов
- маршрут исходящих документов
- маршрут внутренних документов



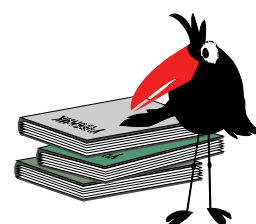
ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по черчению
- по информатике
- по русскому языку

ТЕОРИЯ

1. Понятие деловой процедуры

Современные методики организации документооборота требуют четкого определения фиксированных путей прохож-



дения документов. Это вполне достижимая задача, т.к. большинство документов проходят в офисах вполне определенные пункты и этапы обработки. Остается выявить эти этапы, оценить их с точки зрения целесообразности, необходимости и обязательности и закрепить наиболее оптимальный порядок движения документов внутри организации в схемах.

Схема этапов создания и обработки документов может быть выполнена как в графическом, так и в табличном виде, по усмотрению самой организации.

Процесс документооборота можно охарактеризовать как процесс совместной обработки документов. Выявим участников этого процесса:

- *руководители* – чиновники, осуществляющие руководство организацией и ее структурными подразделениями;
- *секретари и делопроизводители* – помощники руководителей, обеспечивающие работу всей организации с документами на всех этапах документооборота;
- *исполнители* – все остальные сотрудники, непосредственно работающие с документами.

Как правило, секретари и делопроизводители работают с реквизитами документов, а руководители и исполнители – с их содержанием.



Последовательность определенных операций (работ), совершаемых сотрудниками организации для решения какой-либо задачи в рамках деятельности организации, называется **деловой процедурой**.

Выделяют документооборот всей организации и документооборот уровня структурного подразделения.

Вы уже знаете, что документооборот организации составляют три основных типа документов:

- входящие документы;
- исходящие документы;
- внутренние документы.

Количество видов документов неограниченно и зависит от специфики организации. К видам документов может быть отнесена финансовая, конструкторская, маркетинговая документация и т.д.

Рассмотрим основные типы документов и процедуры их обработки.

2. Процедуры обработки входящих документов

Входящие документы подвергаются следующим операциям:

- экспедиционной обработке (прием, проверка правильности доставки, целостности упаковки, вскрытие конвертов);

- регистрации;
- рассмотрению руководством и выдачи резолюции;
- ознакомлению в структурном подразделении или исполнению;
- постановке на контроль и контролю за исполнением;
- отслеживанию хода исполнения;
- составлению делопроизводственных отчетов руководству;
- снятию исполненных документов с контроля.

Исходя из вышеперечисленного, составим маршрут входящего документа (рис. 5.1):

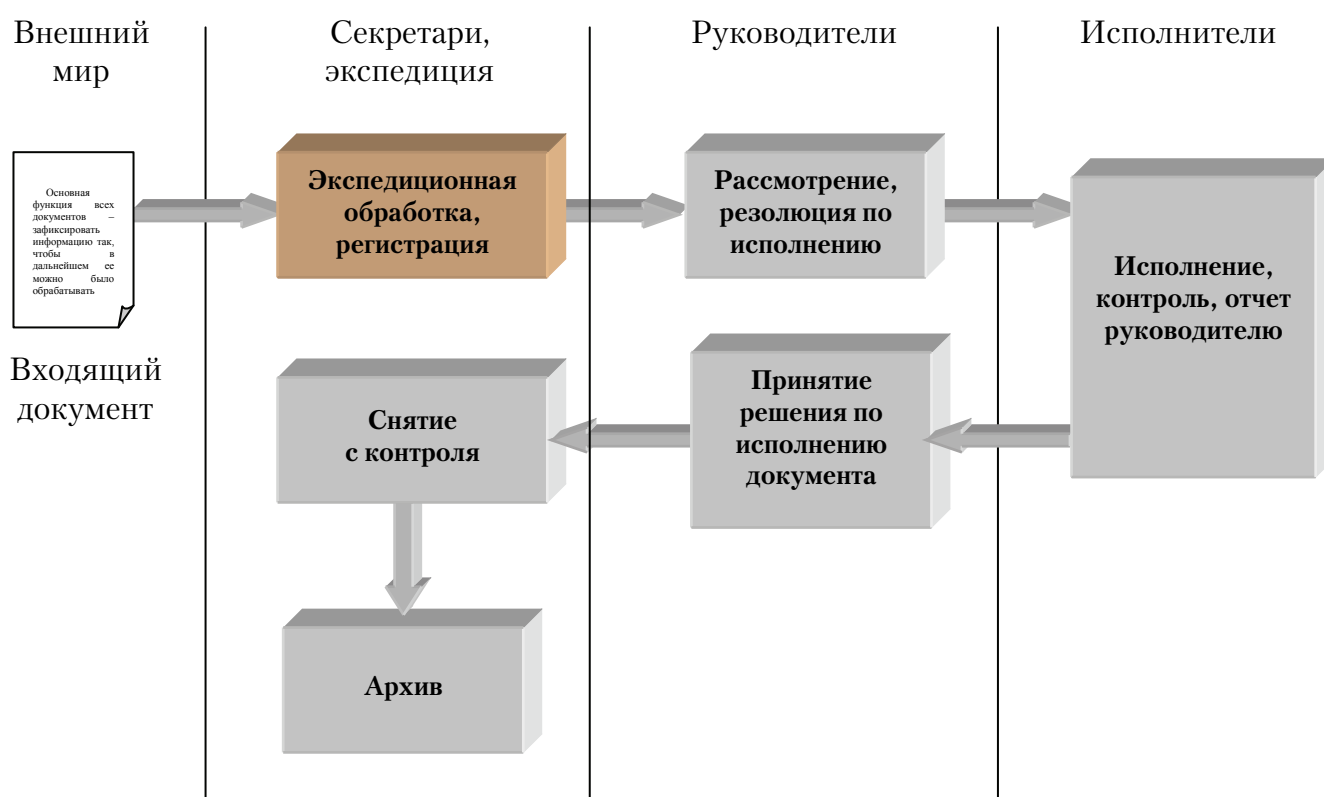


Рис. 5.1. Маршрут входящего документа

3. Процедуры обработки исходящих документов

Основные процедуры обработки исходящих документов:

- разработка проекта документа в структурном подразделении;
- согласование проекта документа в структурных подразделениях;
- утверждение документа руководством;
- регистрация документа;
- экспедиционная обработка документа.

Составим маршрут исходящего документа (рис. 5.2):



Рис. 5.2. Маршрут исходящего документа

4. Создание и маршрут внутренних документов

Достаточно большую часть документооборота составляют так называемые *внутренние документы*. В их число входят организационно-распорядительные документы, предназначенные для использования только внутри организации. Это могут быть приказы руководства касательно внутренней службы, протоколы совещаний, различные нормативные документы.

При создании внутренних документов выполняются следующие операции:

- подготовка проекта внутреннего документа;
- обеспечение согласования документа;
- утверждение;
- регистрация;
- рассылка по подразделениям;
- контроль исполнения документа.

Составим маршрут внутреннего документа (рис. 5.3):



Рис. 5.3. Маршрут внутреннего документа

Чтобы связать теоретический материал с жизнью, давайте рассмотрим в качестве примера структуру управления школой (рис. 5.4).

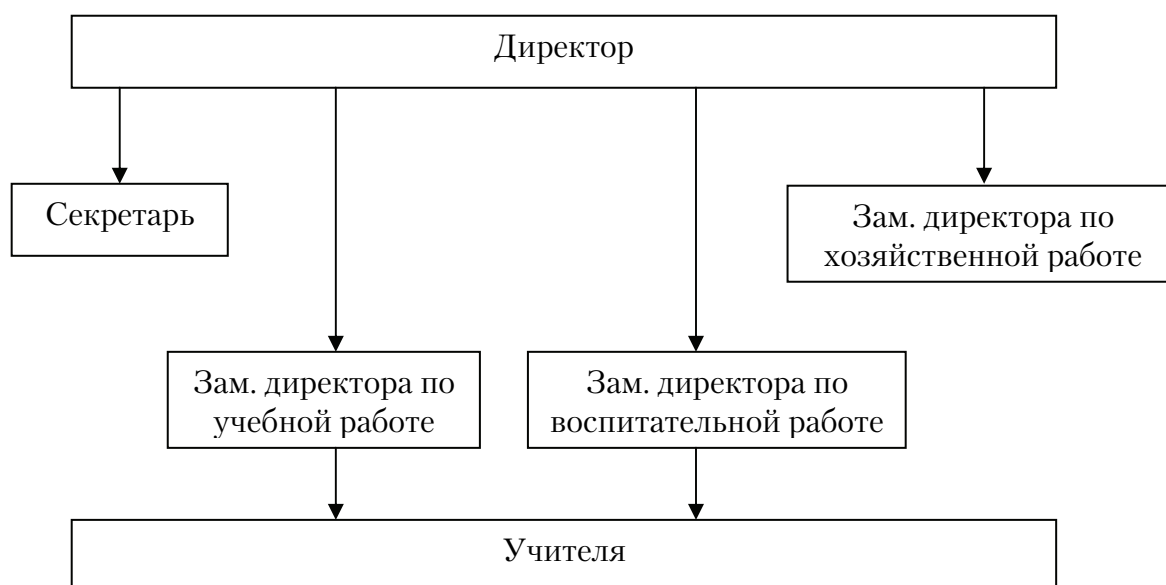


Рис. 5.4. Схема управления школой

Определим участников делопроизводственного процесса:

- Руководители – чиновники, осуществляющие руководство организацией и ее структурными подразделениями: *директор, заместители директора.*
- Секретари и делопроизводители – помощники руководителей, обеспечивающие работу всей организации с документами на всех этапах документооборота: *секретарь школы.*
- Исполнители – все остальные сотрудники, непосредственно работающие с документами: *учителя.*

Рассмотрим движение внутреннего документа школы, например, приказ о вашем зачислении в десятый класс (рис. 5.5). Решение о вашем зачислении принимает директор, он дает распоряжение секретарю подготовить приказ о вашем зачислении, ознакомить с ним вашего будущего классного руководителя, который должен получить от вас всю необходимую информацию и документы, все оформить и зарегистрировать, затем доложить директору. Контроль за правильностью и сроками исполнения ведет секретарь.

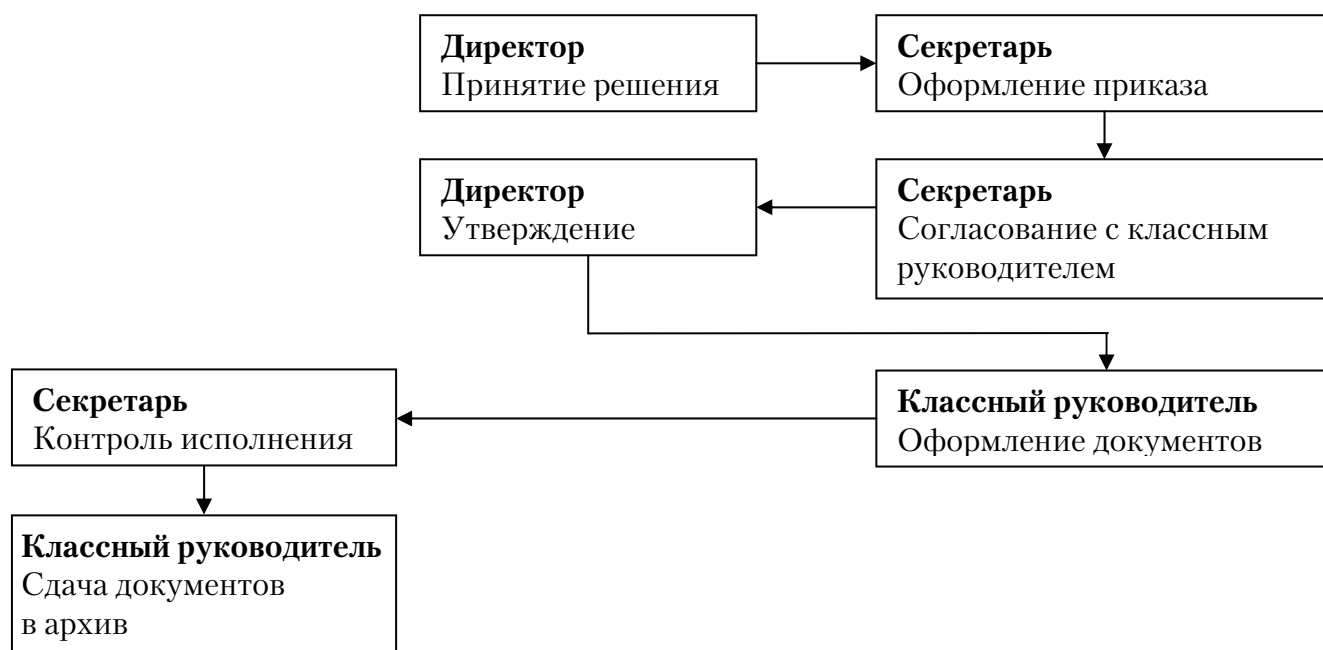


Рис. 5.5. Маршрут внутреннего документа школы

Пример практического использования

Вы председатель Совета школы. На очередном заседании Совета было принято решение об организации и проведении Дня знаний. Чтобы вовремя подготовиться и интересно провести этот день, вы решили расписать процедуру выполнения решения для всех участников:

- Члены Совета доводят решение до учащихся своей параллели и классных руководителей.
- Учащиеся каждого класса намечают и обсуждают план своего участия в мероприятии и передают его своему представителю в Совете.
- Совет, выслушав все предложения, обсуждает и утверждает план проведения Дня знаний.
- Вы согласовываете план мероприятия с директором школы.
- Директор утверждает его.
- Совет приступает к его реализации.
- Отчет о проведении Дня знаний подшивается в архив.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Документооборот можно рассматривать как процесс совместной обработки документов. Участниками этого процесса являются руководители, секретари и делопроизводители, исполнители.



Как правило, секретари и делопроизводители работают с реквизитами документов, а руководители и исполнители – с их содержанием.

Последовательность определенных операций (работ), совершаемых сотрудниками организации для решения какой-либо задачи в рамках деятельности организации, называется деловой процедурой.

Каждый из основных типов документов имеет свою специфическую процедуру обработки.

Входящие документы подвергаются следующим операциям: экспедиционная обработка, регистрация, рассмотрение руководством и выдача резолюции, ознакомление в структурном подразделении или исполнение, постановка на контроль и контроль за исполнением, отслеживание хода исполнения, составление делопроизводственных отчетов руководству, снятие исполненных документов с контроля.

Исходящие документы подвергаются следующим операциям: разработка проекта документа в структурном подразделении, согласование проекта документа в структурных подразделениях, утверждение документа руководством, регистрация документа, экспедиционная обработка документа.

Процедура создания внутренних документов включает следующие операции: подготовка проекта внутреннего документа, обеспечение согласования документа, утверждение, регистрация, рассылка по подразделениям, контроль исполнения документа.

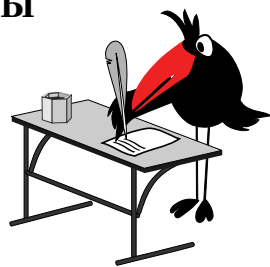
В организациях создаются схемы этапов создания и обработки документов. Схемы могут быть выполнены как в графическом, так и в табличном виде, по усмотрению самой организации.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ



1. Как можно рассматривать процесс документооборота?
2. Назовите участников процесса документооборота.
3. Что такое деловая процедура?
4. Какие типы документов вы знаете?
5. Опишите процедуру создания внутреннего документа.
6. Чем отличается процедура обработки входящего и исходящего документа?
7. Что включает в себя экспедиционная обработка документа?
8. Для каких целей предназначены внутренние документы?
9. Опишите этапы создания исходящего документа.
10. Какое участие принимает руководитель в деловой процедуре обработки входящего документа?
11. С какой частью документа работает исполнитель?

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ



Задание 1

Дайте определение деловой процедуры.

Задание 2

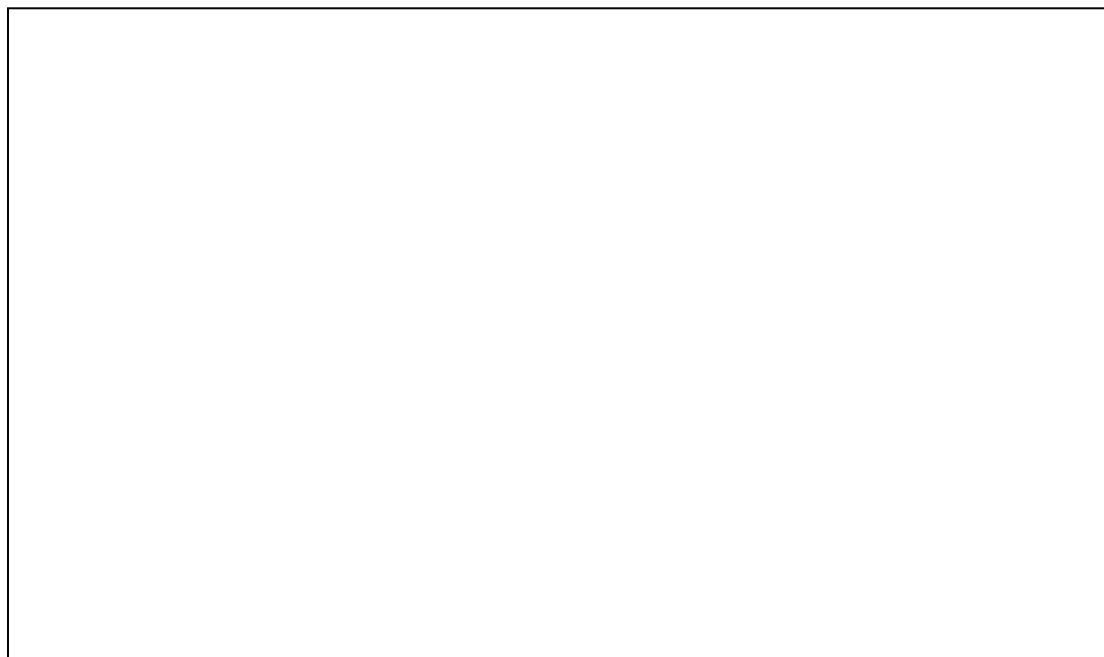
Перечислите основных участников процесса делопроизводства:

- ---
- ---
- ---

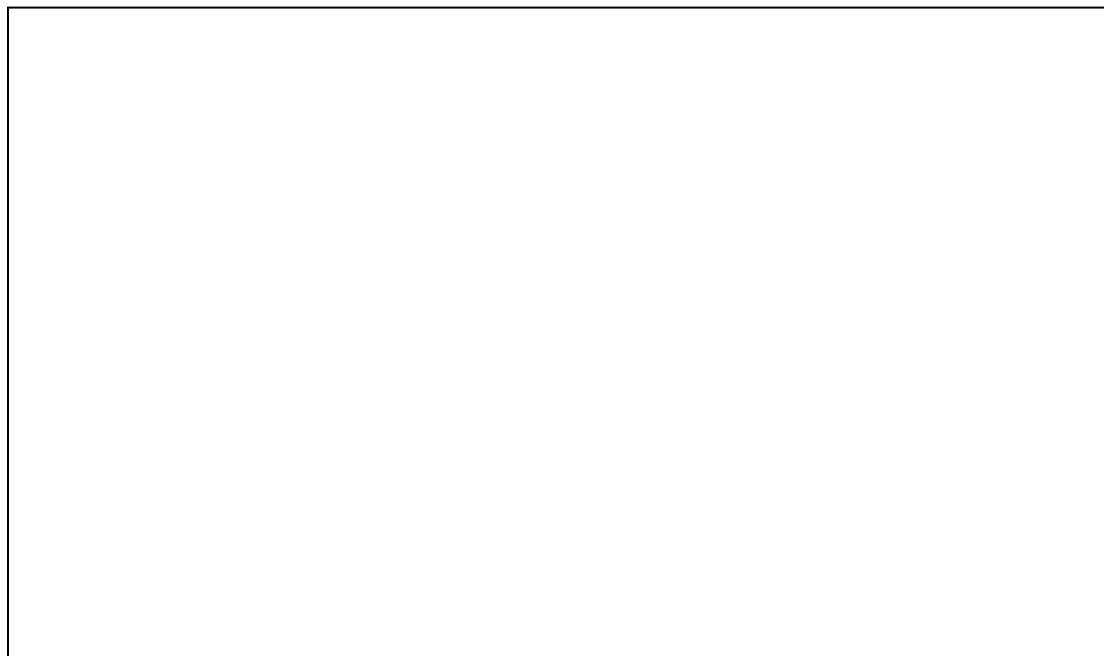
Задание 3

1. В школу из Комитета по образованию поступило распоряжение о проведении предметной олимпиады по информатике и направлении учащихся школы для участия в олимпиаде. Составьте маршрут обработки данного документа.

2. Каждую четверть директор школы подает отчет об успеваемости учащихся школы в Комитет по образованию. Распишите процедуру создания данного документа.



3. Во вторник директор школы дал распоряжение подготовить к концу недели отчет по воспитательной работе в школе за месяц. Нарисуйте схему создания документа.



ТЕМА 4

ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ С ДОКУМЕНТАМИ

Занятие 6

ПРОЦЕДУРА ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ДОКУМЕНТОВ

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ

1. Технология работы с документами
2. Прием и первичная обработка документов
3. Регистрация документов
4. Формы регистрации



УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- технологию работы с документами;
- процедуру приема документов;
- процедуру первичной обработки документов;
- процедуру регистрации документов;
- типы регистрационных форм.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

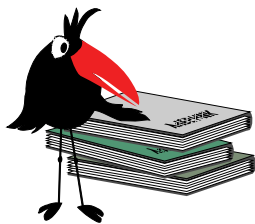
- прием документов
- первичная обработка документов
- регистрация документов
- регистрационная форма



ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по информатике
- по русскому языку

ТЕОРИЯ



1. Технология работы с документами

Технология работы с документами включает в себя следующие элементы:

- прием и первичная обработка документов;
- их предварительное рассмотрение и распределение;
- регистрация;
- контроль исполнения;
- информационно-справочная работа;
- исполнение;
- отправка;
- систематизация (формирование дел) и текущее хранение.

Работа с документами состоит из ряда последовательных операций, первая из которых – ***прием и первичная обработка документов***.

2. Прием и первичная обработка документов

В крупных организациях для приема и первичной обработки документов предусматривают создание специализированной службы – *экспедиции*. В небольших организациях эту операцию осуществляет секретарь.

Доставка документов в организацию может проводиться различными способами: почтой, телеграфом, курьером, через компьютерные сети, электронной почтой, через факсимильную связь.

Задача экспедиции – организовать учет поступления документов из всех источников, их первичную обработку и координацию их движения.

Первичная обработка сводится к следующему:

- проверяется правильность доставки;
- проверяется целостность упаковки, сохранность печатей;
- конверты вскрываются, проверяется комплектность и целостность вложений;
- при поступлении машиночитаемых документов обрабатывается только сопроводительная документация;
- все документы учитываются;
- документы сортируются по адресатам;

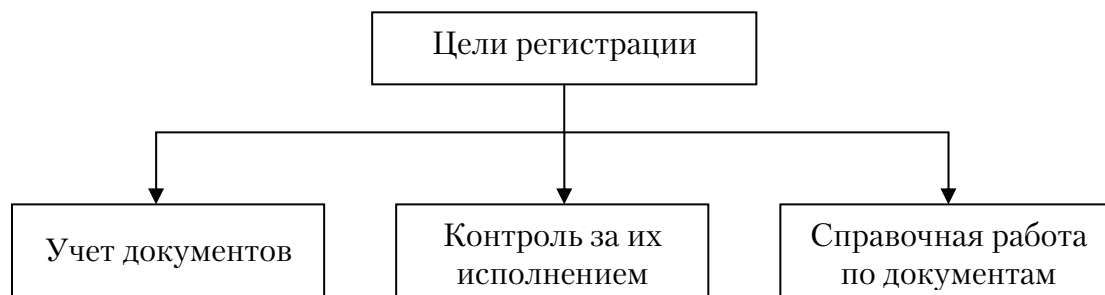
Затем следует процедура регистрации документа.

3. Регистрация документов



Регистрация – это запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления или получения.

Регистрация преследует три цели: учет документов, контроль за их исполнением и справочная работа по документам.



Процесс регистрации – это снятие с документа показателей (реквизитов) и занесение их в определенную регистрационную форму (журнал, карточку), что позволяет создать базу данных о документах учреждения. 

Общие правила регистрации документов:

1. Регистрации подлежат все документы, требующие специального учета, исполнения и использования в справочных целях, независимо от способа получения.
2. Документы, полученные только для сведения и не требующие ответа и исполнения, не регистрируются.
3. Каждый документ, отнесенный к числу регистрируемых, получает свой регистрационный номер.
4. Документы должны регистрироваться один раз.

Для входящих, исходящих и внутренних документов ведутся отдельные регистрационные формы с самостоятельными регистрационными номерами.

Из **входящего** документа в процессе регистрации в регистрационную форму выписываются следующие сведения:

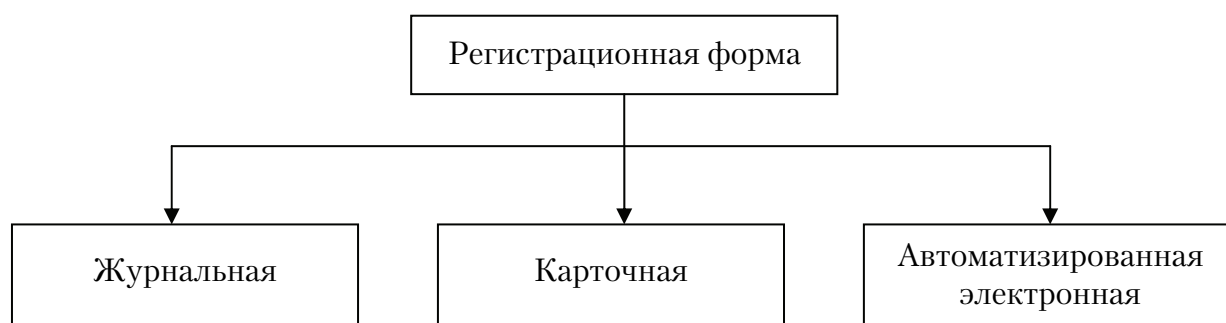
- дата получения;
- входящий регистрационный номер, присваиваемый документу учреждением-получателем;
- дата документа;
- регистрационный номер, присваиваемый документу учреждением-отправителем;
- автор (корреспондент) – тот, чей это документ;
- заголовок (о чем документ);
- резолюция;
- срок исполнения;
- исполнитель (кто с ним работает);

- ход исполнения (фиксируются все передачи документа и результат исполнения);
- номер дела (куда документ помещен после исполнения).

Регистрационную форму на документ заполняют сначала не полностью, она дозаполняется после рассмотрения документа руководителем. Такие сведения как ход исполнения и номер дела вносятся в форму по ходу и после исполнения документа.

4. Формы регистрации

Формы регистрации документов могут быть трех видов.



Журнальная система регистрации нужна тогда, когда учет документов выступает на первое место, она предотвращает претензии со стороны граждан, конфликтные ситуации и т.п., например, при выдаче документов об образовании, трудовых книжек, пропусков.

Для каждой категории документов обычно разрабатывается своя форма журнала с разной степенью подробности сведений о документе.

Например, форма регистрационного журнала для обычных входящих документов может иметь следующие графы:

Дата получения	Регистрационный номер	Корреспондент	Номер и дата документа	Содержание	Резолюция	Исполнитель	Срок исполнения	Отметка об исполнении	Номер дела
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Карточная система регистрации более удобна и имеет ряд преимуществ перед журнальной. Форма карточки и расположение в ней реквизитов могут быть определены в самом учреждении и записаны в инструкцию по делопроизводству.

Пример карточки РКК (регистрационно-контрольная карточка):

Лицевая сторона

срок исполнения обводится кружком

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Корреспондент (автор)																														
Дата получения										Входящий номер										Дата документа										№ документа
Заголовок (о чем)																														
Резолюция																														
Исполнитель (указывается фамилия и инициалы)																														

Оборотная сторона

Ход исполнения

№ дела

Сегодня ручная карточная система регистрации заменяется наиболее рациональной *регистрацией на компьютере*. В этом случае на экран выводится регистрационная форма:

Регистрационный номер: 1

Дата регистрации: 09.04.2010

Доставка: электронная почта

Вид документа: Письмо

Краткое содержание: Предложение о поставках экзотических цветов

Адресат (Кому адресовано): Андрееву С.П.

Примечание:

Контроль внешней организации: ☐

Корреспондент-Организация:

Кто подписал: Чумаков Андрей Васильевич

Исходящий номер:

Дата: 08.04.2010

Связки: ☐ Контроль: ☐ Хранение: ☐

№	Дата наложения	Автор резолюции	Исполнитель	Сокисполнители	Срок исполнения	Текст резолюции
1	09.04.2010	Андреев	Потапов	Андреева	23.04.2010	резолюция1
2	09.04.2010	Андреев	Мезенцев		23.04.2010	резолюция2
3	09.04.2010	Андреев	Доценко		23.04.2010	резолюция1

Утвердить резолюцию

Ответственный по документу: Потапов

Контроль возложен на: Васильев

Срок исполнения: 23.04.2010

Фактическая дата исполнения:

№ (переходы)	Статус	Исполнитель	Название	Срок исполнения	Фактический срок...
1	Не принято к испол...	Потапов	Поручение по резо...	15.04.2010 23:59:59	
3 (1)	Не начато	Мезенцев	Поручение по резо...	22.04.2010 23:59:59	
4	Не принято к испол...	Доценко	Поручение по резо...	23.04.2010 23:59:59	

Название поручения: Поручение по резолюции № 1: резолюция1

Исполнитель: Потапов

Срок исполнения: Дата: 15 апреля 2010 г.

☐ Начинать сразу ☐ тащить вместе ☐ выполнять все ☐ Выполнять первое

☐ Право изменения документа

Готово

Входящие документы Регистратор: Лебедева

При автоматизированной регистрации формируется база регистрируемых данных и организуется эффективное ее использование при учете документов и их поиске.

Заполняемые на экране регистрационные формы для входящих, исходящих и внутренних документов имеют небольшие отличия, но вносимые в общую базу данных сведения позволяют осуществлять обобщенный поиск по всем документам организации.

Форма регистрационной карточки, как правило, содержит:

1. Поля, заполняемые вручную (номер и дата входящего документа, краткое содержание, текст резолюции).

The screenshot shows a registration form with several fields. Orange arrows point to the following fields: 'Регистрационный номер' (Registration number), 'Дата регистрации' (Registration date), 'Краткое содержание' (Brief content), 'Количество листов' (Number of sheets), 'Кто подписал' (Who signed), and the 'Дата' (Date) field in the bottom right section.

№	Дата наложения	Автор резолюции	Исполнитель	Соисполнители	Срок исполнения	Текст резолюции
1	09.04.2010	Андреев	Потапов	Андреева	23.04.2010	резолюция1

2. Поля, сведения в которые вносятся автоматически (дата регистрации, регистрационный номер).

This close-up shows the top part of the form. Orange arrows point to the 'Регистрационный номер' (Registration number) and 'Дата регистрации' (Registration date) fields, which are pre-filled with '1' and '09.04.2010' respectively.

3. Поля, сведения в которые вносятся путем выбора информации из раскрывающихся списков.

В виде раскрывающихся списков, как правило, выполняются поля:

- Вид документа
- Автор резолюции
- Структурное подразделение
- Исполнители
- Номер дела
- Связанные документы

The screenshot shows a web-based document registration form. It includes fields for 'Регистрационный номер' (Registration number), 'Дата регистрации' (Registration date), 'Доставка' (Delivery), 'Вид документа' (Document type), 'Краткое содержание' (Brief content), 'Адресат' (Addressee), 'Примечание' (Remarks), 'Кто подписал' (Who signed), and 'Исходящий номер' (Outgoing number). Orange arrows point to the 'Доставка' dropdown menu, the 'Вид документа' dropdown menu, and the 'Кто подписал' dropdown menu.

Заполнение карточки на экране компьютера во многом аналогично заполнению традиционной бумажной карточки.

Дальнейшие действия зависят от принятой в организации схемы обработки документов.

Пример практического использования

Месяц спустя после окончания школы вы встретили своего товарища. Он расстроен – потерял аттестат. Родители об этом не знают, а он боится им об этом рассказать. Он придумал, как из этого положения выйти: «Пойду в школу и скажу, что не получал аттестат, что мне его забыли выписать». Вы ему объясняете, что этот номер не пройдет. Что в школе есть специальный журнал регистрации, в котором фиксируется номер аттестата, на кого он выписан, когда выдан и кто его получил. «Ты забыл, что расписался за получение аттестата?».

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Технология работы с документами состоит из ряда последовательных операций, первая из которых – прием и первичная обработка документов. Эту операцию выполняет служба экспедиции или секретарь организации.



Первичная обработка заключается в проверке правильности доставки, целостности упаковки, сохранности печатей, вскрытии конвертов и проверке комплектности и целостности вложений, в обработке сопроводительной документации, сортировке документов.

Затем идет регистрация документов. Регистрация преследует три цели: учет документов, контроль за их исполнением и справочная работа по документам.

Регистрация – это запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления или получения.

В процессе регистрации в определенную регистрационную форму заносятся значения реквизитов документов, что позволяет создать базу данных о документах учреждения.

Регистрации подлежат все документы, требующие специального учета, исполнения и использования в справочных целях, независимо от способа получения.

Документы, полученные только для сведения и не требующие ответа и исполнения, не регистрируются.

Каждый документ, отнесенный к числу регистрируемых, получает свой регистрационный номер.

Документы должны регистрироваться один раз.

Для входящих, исходящих и внутренних документов ведутся отдельные регистрационные формы с самостоятельными регистрационными номерами.

Формы регистрации документов могут быть трех видов: журнальная, карточная и автоматизированная электронная.

Журнальная система регистрации нужна тогда, когда учет документов выступает на первое место.

Карточная система регистрации более удобна и имеет ряд преимуществ перед журнальной.

Наиболее рациональной на сегодняшний день является автоматизированная регистрация на компьютере.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ



1. Что включает в себя процедура приема и первичной обработки документов?
2. Назовите цели регистрации документов.
3. В чем заключается процесс регистрации документов?
4. Перечислите правила регистрации документов.
5. Какие регистрационные формы вы знаете?
6. Когда применяется журнальная форма регистрации документов?
7. Как осуществляется автоматизированная регистрация документов?
8. Какие реквизиты входящего документа учитываются при регистрации?
9. Чем занимается служба экспедиции?
10. Какие реквизиты заносятся в компьютерную форму вручную?
11. Как можно автоматизировать занесение некоторых реквизитов в компьютерную форму?
12. Что входит в технологию работы с документами?

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ



Задание 1

Перечислите технологические этапы работы с документами:

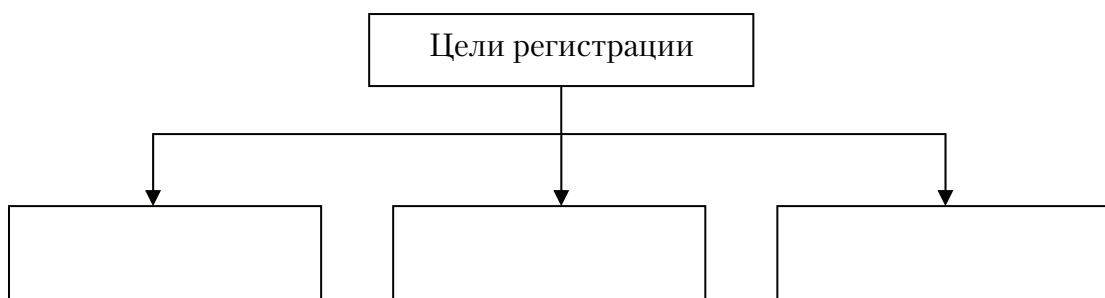
1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____

Задание 2

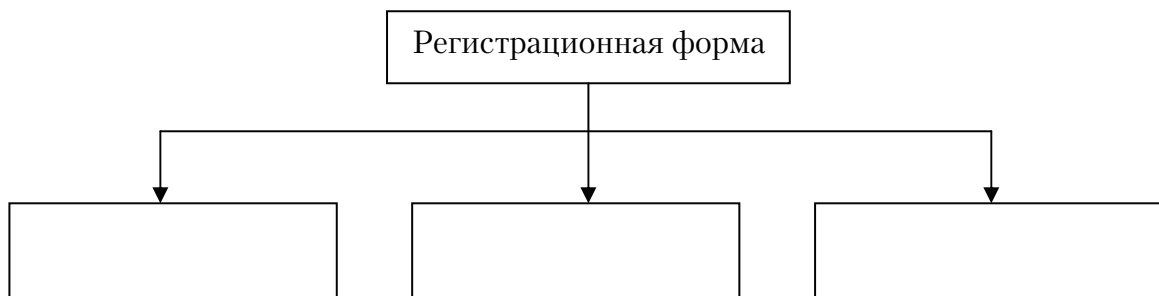
Дайте определение регистрации документов.

Задание 3

Определите цели регистрации документов.



Какие существуют регистрационные формы?



Задание 5

Сформулируйте и запишите общие правила регистрации документов.

Правило 1

Правило 2

Правило 3

Правило 4

Задание 6

Вы получили следующий документ:

Министерство связи РФ	Руководителям предприятий и организаций отрасли
УКАЗАНИЕ	(по списку)
05.02.2004 №26	
Москва	
О мероприятиях по разработке проекта плана развития отрасли на перспективу	
ПРЕДЛАГАЮ:	
1. При разработке предложений для внесения в проект плана провести необходимые расчеты потребностей предприятий и организаций отрасли в материалах, сырье, оборудовании, руководствуясь методическими рекомендациями министерства.	
2. Координацию работы по подготовке предложений поручить Техническому управлению министерства.	
Заместитель министра	М.Т. Воронов
Лукина 312-24-11	

Заполните регистрационную карточку на этапе регистрации:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Корреспондент (автор)																															
Дата получения								Входящий номер								Дата документа								№ документа							
Заголовок (о чем)																															
Резолюция																															
Исполнитель (указывается фамилия и инициалы)																															

Занятие 7

ИСПОЛНЕНИЕ И КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ДОКУМЕНТОВ

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ



1. Процедура исполнения документов
2. Виды и процедура контроля за исполнением документов

УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- процедуру исполнения документов;
- процедуру контроля за исполнением документов;
- виды контроля;
- способы ведения контроля.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



- исполнение документа
- контроль по существу
- срокoвый контроль
- текущий контроль
- предупредительный контроль
- итоговый контроль

ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по информатике
- по русскому языку

ТЕОРИЯ



1. Процедура исполнения документа

Принятые и зарегистрированные документы передаются на рассмотрение руководителю, который проставляет резолюции с указанием конкретных исполнителей по каждому

документу. В больших организациях руководителю передаются только важные документы, остальные направляются в подразделения и конкретным исполнителям в соответствии с распределением обязанностей внутри организации.

После рассмотрения руководителем ответственный исполнитель вносится в регистрационную карточку. Также заполняются поля «Резолюция», «Автор резолюции» и «Срок исполнения». Документ копируется и передается в структурное подразделение, где может быть переадресован другому сотруднику – непосредственному исполнителю.

Исполнение документа – это подготовка проекта ответного документа, его согласование с соисполнителями.



Если срок исполнения документа руководителем не указан, он устанавливается на основе типовых сроков исполнения для аналогичных документов.

Соисполнители предоставляют свои предложения и замечания по подготовке документа ответственному исполнителю. Проект документа согласуется с соисполнителями и авторами резолюций. Подписывает документ тот руководитель, которому был адресован поступивший документ.

Для фиксации факта передачи документа регистрационная карточка может содержать специальный раздел «Сведения о движении документа», в котором отражается передача документа руководителю для написания резолюции и дальнейшее движение от исполнителя к исполнителю. Пример такого раздела показан в таблице 7.1.

Таблица 7.1.

Раздел регистрационной карточки «Сведения о движении документа»

Сведения о движении документа		
Состояние документа	Исполнитель	Дата получения
На резолюции	Орлов М.А.	14.05.2004
На исполнении	Иванов И.Л.	15.05.2004
На согласовании	Данилов Т.О.	20.05.2004

Документы с резолюциями, поступившие в адрес исполнителя и имеющие сроки исполнения, подлежат постановке на контроль.

2. Виды и процедура контроля за исполнением документов

Контроль за сроками исполнения документов осуществляется как исполнителями, так и сотрудниками, отвечающими за ведение делопроизводства в структурном подразделении.

Контроль за исполнением задания – одна из функций управления. В крупных организациях существует специальное структурное подразделение, в функции которого входит постановка документов на контроль, отслеживание хода исполнения, формирование делопроизводственных отчетов для руководства, снятие исполненных документов с контроля.



Цель контроля состоит в обеспечении своевременного и качественного исполнения поручений и решения вопросов.

Можно выделить контроль по существу решения вопроса и контроль за сроками исполнения задания.



Контроль по существу осуществляет руководитель или специально уполномоченное лицо.



Контроль по существу – это оценка, насколько правильно, удачно, полно решен вопрос.

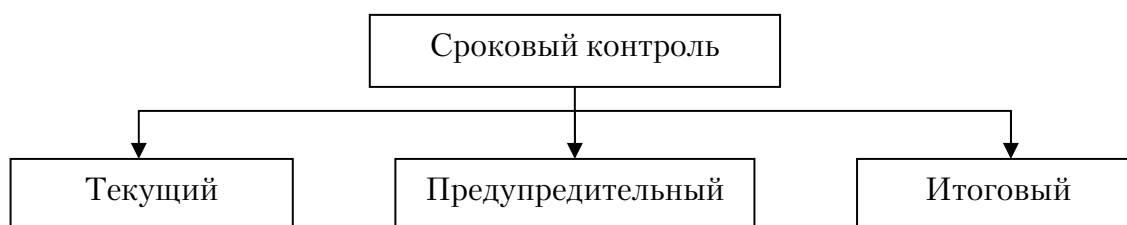
Контроль за сроками исполнения (сроковый контроль) ведет служба документационного обеспечения управления или секретарь.

Технологию ведения контроля за сроками исполнения документов можно разбить на следующие процедуры:

- Фиксация всех поставленных на контроль документов.
- Проверка своевременного доведения документа до исполнителя.
- Корректировка данных о контролируемых документах при изменении сроков исполнения документов.
- Напоминание исполнителям и руководителям о наличии неисполненных документов.
- Информирование руководителей о состоянии и ходе исполнения документов.
- Внесение данных об исполнении документов.

- Анализ состояния дел и уровня исполнительской дисциплины по организации.

Основными видами срокового контроля является текущий, предупредительный и итоговый.



Текущий контроль – ежедневная подготовка сведений о документах, срок исполнения которых истекает сегодня.



Ответственные за контроль исполнения ежедневно, как правило, в начале рабочего дня, выявляют и составляют список документов, срок исполнения которых истекает сегодня.

Текущий контроль помогает составить план работы на день. Он сразу показывает, какие дела должны быть завершены сегодня. Поэтому контроль за сроками исполнения документов – это функция, обязательно предусматриваемая в должностной инструкции секретаря руководителя.

Предупредительный контроль – это составление сводок и предупреждение исполнителей по документам, срок исполнения которых истекает через 2–3 дня.



Сотрудник имеет еще время для решения вопроса. Очень важна форма проведения контроля. Это должно быть вежливое тактичное напоминание, что документ нужен в срок, что от своевременного решения вопроса зависит процветание фирмы, стремление помочь.

Итоговый контроль представляет собой аналитическое обобщение документооборота, исполнительской дисциплины в организации и ее структурных подразделениях, дает представление о работе организации в целом.



Итоговый контроль проводится службой, отвечающей за контроль исполнения еженедельно, ежемесячно, ежеквартально. Фактически он представляет собой аналитическое обобщение документооборота.

Итоговый контроль в обязательном сочетании с предупредительным контролем является средством обеспечения решения производственных и коммерческих задач, а также фактором повышения дисциплины служащих.

Снятие документа с контроля осуществляется только после полного исполнения документа. Результат исполнения должен быть записан в регистрационной карточке.

Формой контроля является периодическое составление обобщенной отчетности по документам организации.

Таблица 7.2.

Форма отчета по контролю

Исполнительская дисциплина за период с 00.00.0000 по 00.00.0000									
Подразделение исполнитель	Всего	Выполнено						Не выполнено	
		в срок	с нарушением срока				с перено- сом срока	всего	с перено- сом срока
			<5 дней	>5 дней	>10	>15			
Всего по подразделению									
Иванов Петров Сидоров									

Такая таблица является основой для итогового контроля.

Форму контроля выбирают исходя из возможностей учреждения. Это может быть ручная сроковая картотека или автоматизированная система контроля исполнения документов.

Для ведения *контроля в ручном режиме* используются регистрационные карточки и картотечный ящик с 32 подвижными разделителями (рис. 7.1).

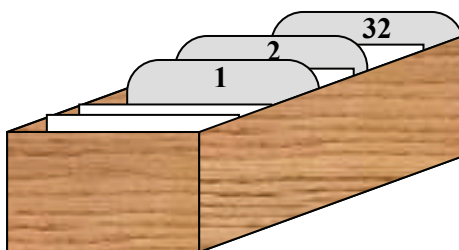


Рис. 7.1. Картотечный ящик

31 разделитель – это числа месяца. За 32 разделитель ставят карточки на документы, срок исполнения которых приходится на следующий месяц. В последние дни месяца эти карточки расставляют по числам нового месяца. Пе-

ред первым разделителем помещают карточки с просроченным сроком исполнения. Таким образом, по сроковой картотеке легко можно узнать, что на какой день должно быть исполнено.

Одна из главных обязанностей инспектора по контролю – в начале каждого рабочего дня вынуть карточки на все задания текущего дня и проверить, будут ли они исполнены, затем предупредить исполнителей о документах, срок которых истекает через три дня. Ежедневный контроль создает нормальную рабочую атмосферу в организации.

Наиболее рациональным является *автоматизированный контроль*, который ведет секретарь или ответственное лицо на персональном компьютере. При этом постановка документа на контроль происходит автоматически при заполнении поля «Срок исполнения» в регистрационной карточке (рис. 7.2).

№	Дата наложения	Автор резолюции	Исполнитель	Соисполнители	Срок исполнения	Текст резолюции
1	09.04.2010	Андреев	Потапов	Андреева	23.04.2010	резолюция1
2	09.04.2010	Андреев	Мезенцев		23.04.2010	резолюция2
3	09.04.2010	Андреев	Доценко		23.04.2010	резолюция1

Утвердить резолюцию

☒ Ответственный по документу: Потапов
☒ Контроль возложен на: Васильев
 Срок исполнения: 23.04.2010
 Фактическая дата исполнения: 11.04.2010

Рис. 7.2. Постановка на контроль

При ведении текущего контроля ежедневно выводится на экран список документов, срок исполнения которых истекает сегодня. Его можно распечатать, а также по электронной почте оповестить исполнителей.

Специальные программы позволяют выводить на экран списки документов, исполнение которых истекает в определенный срок, а также любые данные по документам и исполнителям (рис. 7.3).

На контроле	Просрочено	Новые	На сегодня	Бессрочные	Завершенные	Всего
Документы	1			12		13
Поручения	8		1			11
Уведомления		2				30

Статус	Регистрационны...	Вид документа	Краткое содерж...	Дата регистраци...	Поток	Регистратор
1	Приказ		О введении проп...	29/05/2008	Внутренние доку...	
1	Договор		Договор о пост...	29/05/2008	Договор	Селиванова А. П.

Получено	От	Тема	Кому	Текст
29.05.2008 16:25	Система	Уведомление о на...	Баренцев И. В.	Уведомляем, что Вы
29.05.2008 16:25	Система	Уведомление о назна...	Баренцев И. В.	Уведомляем, что Вы наз
29.05.2008 16:25	Система	Уведомление о назна...	Баренцев И. В.	Уведомляем, что "Барен
03.06.2008 18:03	Система	Напоминание о при...	Баренцев И. В.	Напоминаем, что при
03.06.2008 18:03	Система	Напоминание о нас...	Баренцев И. В.	Напоминаем, что нас

Всего: 13

Рис. 7.3. Содержимое папки «На контроле»

При создании (настройке) системы регистрации рекомендуется сразу заложить определенный перечень типовых справок, создаваемых в автоматическом режиме. Заранее разработанные формы позволяют легко и быстро получить всю необходимую информацию.

Пример практического использования

Вы как председатель Совета школы, конечно, планируете свою работу, а также фиксируете данные вам поручения и отслеживаете выполнение различных школьных проектов. В худшем случае вы записываете всю информацию на различных листочках, которые постоянно теряются. В лучшем случае вы ведете ежедневник, но все равно не в состоянии отследить все события, так как приходится просматривать записи как вчерашние, так и касающиеся предстоящих планов. Попробуйте создать свой картотечный ящик, с помощью которого будете осуществлять планирование и контроль своей работы.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ



После завершения процедуры принятия и регистрации документы передаются на рассмотрение руководителю, который проставляет резолюции с указанием конкретных исполнителей по каждому документу.

Затем документы передаются на исполнение.

Исполнение документа – это подготовка проекта ответного документа, его согласование с соисполнителями.

Срок исполнения документа определяется руководителем или устанавливается на основе типовых сроков исполнения для аналогичных документов.

Документы с резолюциями, поступившие в адрес исполнителя и имеющие сроки исполнения, подлежат постановке на контроль.

Цель контроля состоит в обеспечении своевременного и качественного исполнения поручений и решения вопросов.

Можно выделить контроль по существу решения вопроса и контроль за сроками исполнения задания.

Контроль по существу – это оценка, насколько правильно, удачно, полно решен вопрос. Его осуществляет руководитель.

Основными видами сроков контроля является текущий, предупредительный и итоговый.

Текущий контроль – это ежедневная подготовка сведений о документах, срок исполнения которых истекает сегодня.

Предупредительный контроль – это составление сводок и предупреждение исполнителей по документам, срок исполнения которых истекает через 2–3 дня.

Итоговый контроль представляет собой аналитическое обобщение документооборота, исполнительской дисциплины в организации и ее структурных подразделениях, дает представление о работе организации в целом.

Снятие документа с контроля осуществляется только после полного исполнения документа. Результат исполнения должен быть записан в регистрационной карточке.

Формой контроля является периодическое составление обобщенной отчетности по документам организации.

Форму контроля выбирают исходя из возможностей учреждения. Это может быть ручная сроковая картотека или автоматизированная система контроля исполнения документов.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Что такое исполнение документов?
2. Кто является автором резолюции?
3. Какие документы подлежат постановке на контроль?
4. В чем состоит цель контроля за исполнением документов?
5. Какие виды контроля вы знаете?
6. Что такое контроль по существу?
7. Перечислите виды срокового контроля.
8. В чем смысл текущего контроля?
9. Чем занимается предупредительный контроль?
10. Что такое итоговый контроль?
11. Расскажите о формах проведения контроля.
12. Как проводится контроль в ручном режиме?
13. В чем преимущества автоматизированного контроля?





ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Задание 1

Что такое исполнение документа?

Задание 2

Директор школы получил приказ «О подготовке к празднованию Дня Победы». Наложив резолюцию «Представить план мероприятий к 15.04.2004 г.», назначил ответственными всех руководителей подразделений, в том числе и председателя Совета школы, т.е. вас. Заполните те поля в регистрационной карточке, которые заполняются после вынесения резолюции.

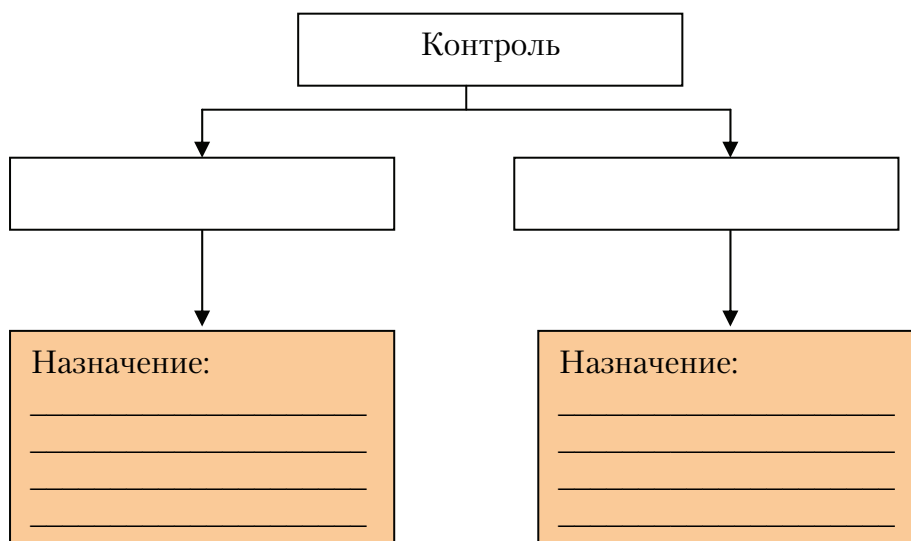
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Корреспондент (автор)																															
Дата получения										Входящий номер										Дата документа										№ документа	
Заголовок (о чем)																															
Резолюция																															
Исполнитель (указывается фамилия и инициалы)																															

Задание 3

Сформулируйте и запишите цель процедуры контроля:

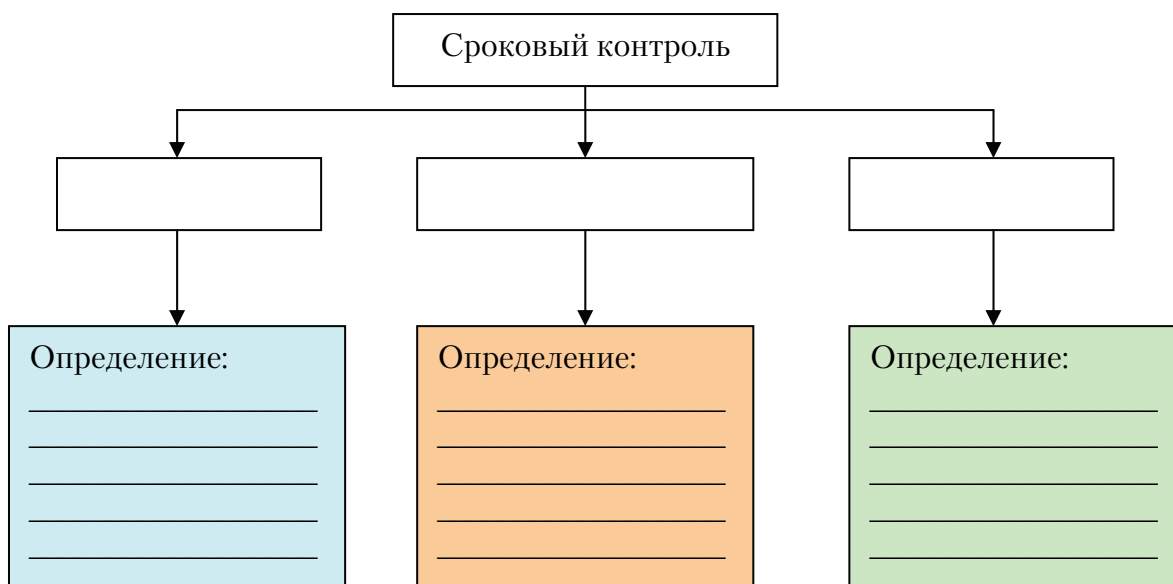
Задание 4

Впишите в схему виды контроля и сформулируйте назначение каждого из них.



Задание 5

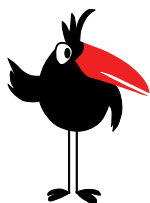
Впишите в схему виды срокового контроля и дайте определение каждого из них.



Занятие 8

ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ В ДЕЛОПРОИЗВОДСТВЕ

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ



1. Номенклатура дел: понятие и виды
2. Формирование дел
3. Хранение дел

УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- процедуру формирования документов в дела;
- виды номенклатуры дел;
- принципы хранения дел;
- процедуру передачи дел в архив.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



- дело
- формирование дел
- номенклатура
- типовая номенклатура
- примерная номенклатура
- конкретная номенклатура
- внутренняя опись
- архив

ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по информатике
- по истории
- по русскому языку

ТЕОРИЯ

**1. Номенклатура дел: понятие и виды**

Ежедневно поступает и разрабатывается в организациях и учреждениях большое количество документов различных типов. После исполнения документы определенное время хранятся в организации. Все они имеют различную значимость, определенный срок хранения и могут быть заново востребованы после окончания работы с ними. Скорый поиск документов в таких случаях возможен лишь при их четкой классификации – распределении и группировки документов в дела по характерным признакам.

Дело – это документ или совокупность документов, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку. !

В делопроизводстве существуют следующие основные признаки группировки документов в дела:

- по названию видов документов, например, «приказы», «договоры» и т.д.;
- по содержанию документов, например, «документы по аренде оборудования»;
- по объектам, фирмам-контрагентам, например, «документы по работе с АО "Звезда" за 2003 г.»;
- по корреспондентам, например, «переписка с Министерством за 2003 г.»;
- по грифу ограничения доступа к документам.

Основным видом работ, обеспечивающим систематизацию документов организации, является составление номенклатуры дел.

Номенклатура дел – утвержденный систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке. !

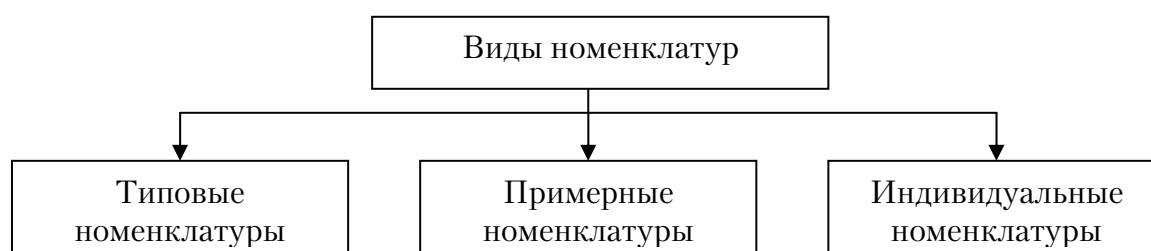
Наличие номенклатуры дел обязательно для всех предприятий и организаций независимо от специфики их работы или организационно-правовой формы.

Общие требования к номенклатуре:

- охват всех документов, получаемых и создаваемых в процессе деятельности организации;

- раздельная группировка в дела документов постоянного и временного сроков хранения, конкретная и четкая формулировка заголовка дела, которая полностью отражает состав и содержание документов в нем и исключает возможность включения в дело документов, не соответствующих его содержанию и сроку хранения;
- систематизация дел внутри разделов номенклатуры в соответствии со степенью важности и сроком хранения документации.

Номенклатуры дел подразделяются на типовые, примерные и конкретного предприятия (индивидуальные).



Типовая номенклатура дел составляется для организаций, однородных по характеру деятельности и структуре, устанавливает для них типовой состав дел, единую индексацию этих дел и является нормативным документом.

Примерная номенклатура устанавливает примерный состав дел для организаций, однородных по характеру деятельности, но разных по структуре, и носит рекомендательный характер.

Независимо от существования типовой и примерной номенклатуры дел организация должна составлять свою **конкретную (индивидуальную)** номенклатуру дел. Номенклатура конкретного предприятия отражает документы данного предприятия и зависит от специфики его деятельности.

Номенклатура должна охватывать все документы, образующиеся в процессе деятельности организации.

Номенклатура дел составляется по унифицированной форме, которая разрабатывается архивными органами и закреплена в *Государственной системе документационного обеспечения управления* и *Основных правилах работы ведомственных архивов*.

Форма номенклатуры представляет собой таблицу из пяти граф: индексы дел, заголовки дел, количество томов, сроки хранения и примечания.

Название раздела				
Индекс дела	Заголовок дела	Количество томов	Срок хранения дела и № статьи по перечню	Примечание
01-03	Устав фирмы		Постоянный, ст. 37	

Заголовок дела должен в обобщенной форме кратко, четко и однозначно отражать основное содержание документов комплекса, т.к. именно по заголовку производится поиск документов. Заголовок содержит указание на род заводимого дела (дело, документы, переписка) или название вида документа (приказы, акты).

Сроки хранения дел устанавливаются для обеспечения сохранности ценных документов. Сроки хранения – важное основание для группировки документов в дела, так как документы с постоянным сроком хранения, сроками хранения до 10 лет и свыше 10 лет не могут помещаться в одно дело.



Постоянного
срока хранения



Срока хранения
до 10 лет



Срока хранения
свыше 10 лет

Сроки хранения дел устанавливаются по перечням документов с указанием сроков их хранения или экспертным путем ведущими специалистами организации. Срок хранения исчисляется с 1 января того года, который следует за годом окончания дела.

Индексация дел. Если организация небольшая и не имеет структурных частей, ее номенклатура строится по произвольной или функциональной схеме. В этом случае индексом дела будет его порядковый номер в номенклатуре: 01, 02, 03 и т.д. В сводной номенклатуре в индекс каждого дела входит условное обозначение структурного подразделения и порядковый номер дела в пределах структурного подразделения: 03-02. Индексация структурных подразделений должна быть постоянной и переходить из года в год.

В конце года в номенклатуре заполняется итоговая запись о категориях и количестве заведенных и включенных в номенклатуру дел.

По срокам хранения	Всего	В том числе переходящих
Постоянного	8	
Временного (свыше 10 лет)	14	1
Временного (до 10 лет включительно)	25	6
Итого	47	7

Номенклатура дел организации должна составляться в четырех экземплярах, структурного подразделения – в трех. Согласовываются и утверждают-

ся два экземпляра, один из которых хранится в службе ДОУ организации, второй экземпляр хранится в государственном архиве.

2. Формирование дел



Формированием дела называется группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел и систематизация документов внутри дела.

На *обложке* каждого заводимого дела помещается название организации полное или сокращенное, если оно официально признано (ММИЭИФП). Под ним пишется название структурного подразделения (Финансовый отдел). Ниже указывается индекс дела по номенклатуре (дело № 01-05). Далее помещается заголовок дела, который переносится на обложку дела без изменений. Внизу обложки указывается срок хранения дела. Все данные выносятся на обложку в самом начале заведения дела.

МФПА
Финансовый отдел
дело № 01-05
«Оплата обучения»
2009 г.
Хранить 5 лет

Толщина дела не должна превышать 250 листов, иначе дело разделяется на тома.

3. Хранение дел

Дела формируются в структурных подразделениях и хранятся в них до передачи в архив организации.

Дела должны помещаться в запирающихся шкафах, сейфах на полках вертикально в соответствии с номенклатурой дел. На корешке каждого дела указывается его индекс по номенклатуре. Номенклатура дел прикрепляется на внутренней дверце шкафа.

Для учета документов определенных категорий дел постоянного и временного хранения составляется внутренняя опись.



Внутренняя опись документов дела – это учетный документ, содержащий перечень документов дела с указанием порядковых номеров документов, их индексов, названий, дат, номеров листов.

Внутренняя опись помещается в начале дела, и в нее вписываются данные о каждом подшиваемом документе.

Внутренняя опись документов дела № _____

№ п/п	Индекс документа	Дата документа	Заголовок документа	Номера листов дела	Примечание
1	2	3	4	5	6

Описи на дела составляются в двух экземплярах в каждом структурном подразделении работниками службы документационного обеспечения управления. Опись подписывается составителем с указанием его должности, согласуется с руководителем службы документационного обеспечения управления и утверждается руководителем структурного подразделения. Один экземпляр описи остается в структурном подразделении, другой передается вместе с делами в ведомственный архив.

В архив организации передаются все дела постоянного и временного хранения и по личному составу. Передача производится только по описям, вместе с делами в архив передаются регистрационно-контрольные картотеки. Заголовок каждой картотеки должен быть включен в опись.

Дела тщательно сверяются с описью, затем шифруются. Шифровка включает в себя указание на обложке дела номера фонда, номера описи и номера дела. Сдача дел оформляется актом.

Ранние документы дошли до нас благодаря древним архивам. Прежде всего, это были собрания документов правителей государств и городов.

Одной из древнейших библиотек, дошедших до нашего времени, считается библиотека ассирийского царя (VII век до н. э.). В ней были собраны сотни глиняных книг, состоящих из табличек одного размера. На каждом листе было написано название книги и номер таблички. Был также создан каталог – списки с названием книг и числом строк в каждой таблице.

Широкую известность также получила Александрийская библиотека, первая в истории публичная библиотека. Все произведения существовали только в оригинальных рукописях на папирусе или пергаменте. Документы для нее собирались из всех стран культурного мира того времени. В начале I века до н. э. общее число свитков доходило до 700 тысяч. В Александрийской библиотеке возникла совсем новая наука – *классификация* (распределение сочинений по разделам и составление каталога с обозначением автора и названия каждой книги).

С развитием книгопечатания существенно расширились возможности создания архивов и библиотек. Начали появляться частные библиотеки.

В настоящее время в мире действует широкая сеть архивов, как государственных, так и ведомственных. Появление компьютеров и электронных документов определило новые возможности – создание электронных архивов и доступ к ним из любой точки земного шара с помощью всемирной сети Интернет.

Архивы, библиотеки, музеи – хранители документального наследия человечества. Организация работы архивов, пополнение их документами и обеспечение сохранности документов является важнейшей задачей архивоведения.

Хранятся документы не в виде мертвого груза, а для того, чтобы ими пользовались в течение тех сроков, пока они представляют ценность.

Пример практического использования

К вашей маме пришла подруга, которая недавно устроилась на новую работу. Фирма переформируется, старые работники уволены, новые – мало что знают. Подруге приходится работать с различными документами, которые она вынуждена подолгу искать в разных шкафах и папках. Начальник нервничает, а она очень устает. Вы можете ей посоветовать поискать перечень всех папок, т.е. номенклатуру дел, и обратить внимание на то, что в каждой папке должен быть список документов, входящих в дело, т.е. опись. Если этого не найдется, то стоит затратить какое-то время, чтобы составить эти документы, и тогда будет значительно проще работать.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ



После исполнения документы определенное время хранятся в организации. Они могут использоваться в процессе работы. Чтобы можно было быстро найти нужные документы, они должны быть четко классифицированы – распределены в дела по характерным признакам.

Дело – это документ или совокупность документов, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенных в отдельную обложку.

Основным видом работ, обеспечивающим систематизацию документов организации, является составление номенклатуры дел.

Номенклатура дел – это утвержденный систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

Номенклатура должна охватывать все документы, образующиеся в процессе деятельности организации.

Номенклатуры дел подразделяются на типовые, примерные и конкретного предприятия (индивидуальные).

Типовая номенклатура дел составляется для организаций, однородных по характеру деятельности и структуре, устанавливает для них типовой состав дел, единую индексацию этих дел и является нормативным документом.

Примерная номенклатура устанавливает примерный состав дел для организаций, однородных по характеру деятельности, но разных по структуре, и носит рекомендательный характер.

Номенклатура конкретного предприятия отражает документы данного предприятия и зависит от специфики его деятельности.

Номенклатура дел составляется по унифицированной форме.

Форма номенклатуры представляет собой таблицу из пяти граф: индексы дел, заголовки дел, количество томов, сроки хранения и примечания.

В конце года в номенклатуре заполняется итоговая запись о категориях и количестве заведенных и включенных в номенклатуру дел.

Формированием дела называется группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел и систематизация документов внутри дела.

На обложке каждого заводимого дела помещается название организации, название структурного подразделения, индекс дела по номенклатуре, заголовки дела, срок хранения дела.

В начале дела помещается внутренняя опись.

Внутренняя опись документов дела – это учетный документ, содержащий перечень документов дела с указанием порядковых номеров документов, их индексов, названий, дат, номеров листов.

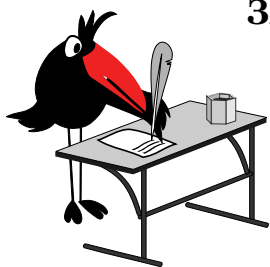
Дела хранятся в архиве. Передача дел в архив производится только по описям, вместе с делами в архив передаются регистрационно-контрольные картотеки. Передача дел оформляется актом.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Что такое дело?
2. Что представляет собой номенклатура дел?
3. Какие виды номенклатур вы знаете?
4. Какая номенклатура является нормативным документом?
5. Какие требования предъявляются к номенклатуре?
6. Как формируются документы в дела?
7. Какие сведения о документах заносятся в номенклатуру?
8. Что такое внутренняя опись и с какой целью она составляется?
9. Для чего предназначен архив?
10. Каким образом документы передаются в архив?
11. Назовите древнейшую библиотеку мира.
12. Где впервые начали классифицировать документы?



ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ



Задание 1

Дайте определение номенклатуры.

Задание 2

Завершите схему классификации видов номенклатур.



Задание 3

Какие общие требования предъявляются к номенклатуре? Составьте список требований.

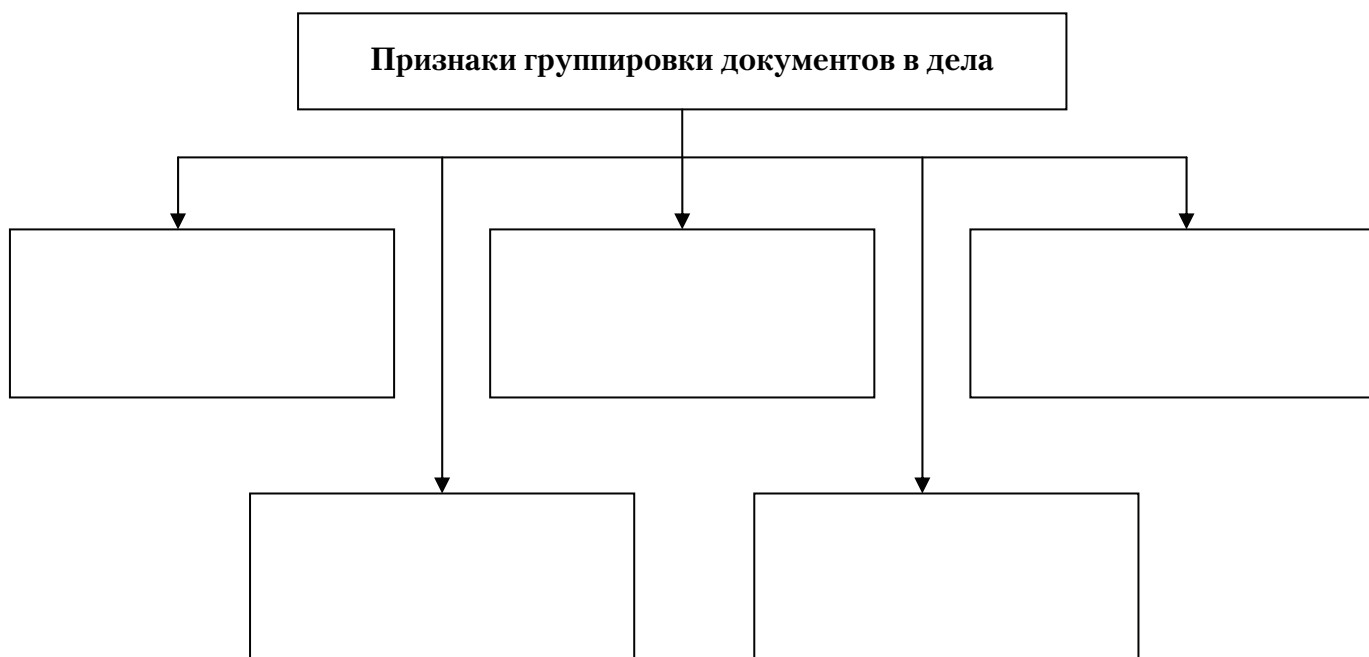
- ---
- ---
- ---
- ---

Задание 4

Что такое дело? Дайте определение.

Задание 5

По каким признакам производят группировку документов в дела? Впишите признаки в схему.



ТЕМА 5

АВТОМАТИЗАЦИЯ ДОКУМЕНТООБОРОТА

Занятие 9

АВТОМАТИЗАЦИЯ СОЗДАНИЯ ДОКУМЕНТОВ

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ



1. Формы и шаблоны документов
2. Выбор и создание шаблонов

УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- возможности автоматизации создания документов;
- создание документов с помощью шаблонов;
- формы документов.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

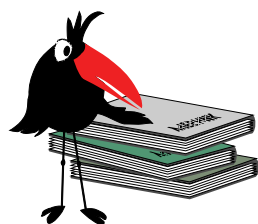


- шаблон
- форма

ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по информатике
- по русскому языку

ТЕОРИЯ



1. Формы и шаблоны документов

Применение компьютерных технологий значительно облегчает создание различных документов. Как правило, в ор-

ганизации создается множество повторяющихся документов: приказы о приеме на работу, об увольнении, о поощрении работников, документы, связанные с профессиональной направленностью организации и т.п.

Для оформления таких типовых документов создаются специальные формы или шаблоны. Некоторые формы являются общими для всех организаций; эти формы разработаны и включены в специализированные офисные программы. Например, большой популярностью пользуется программа «1С Бухгалтерия», содержащая формы бухгалтерских документов.

Многие организации разрабатывают свои формы документов и успешно используют их в делопроизводстве, значительно уменьшая затраты времени на оформление каждого конкретного документа.

Шаблон – это форма документа, включающая средства для создания аналогично оформленных реальных документов.



Шаблоны могут включать в себя:

- текст или форматирование, одинаковые для всех однотипных документов;
- стили;
- меню;
- панели инструментов.

Создание документа на основе шаблона заключается в заполнении определенной формы, создаваемой шаблоном.

Форма – это заготовленный шаблон или текст, содержащий постоянную информацию и пропуски или поля для ввода переменной информации.



Например, шаблон факса содержит постоянную информацию («кому», «от», «факс», «дата» и т.д.), а также поля для ввода переменной информации (рис. 9.1). Эти поля содержат подсказку для составителя документа, куда и какой текст следует вводить. При заполнении поля подсказка стирается и вместо нее вводится нужный текст. Такие формы часто называют трафаретными письмами.

Формы могут быть экранными и заполняться в интерактивном режиме, а могут сначала распечатываться, а затем заполняться на бумаге (рис. 9.2).

ФАКС

Кому: [Введите имя получателя] **От:** 1

Факс: [Введите номер факса получателя] **Страницы:** [Введите число страниц]

Телефон: [Введите телефон получателя] **Дата:** [Выберите дату]

На: [Введите текст] **Копия:** [Введите текст]

☐ Срочный ☐ Секретно ☐ На утверждение ☐ Требуется ответ ☐ Разослать

Примечания:
[Введите примечания]

Постоянная информация

Поле для ввода информации

Рис. 9.1. Форма факсимильного сообщения

СПРАВКА

Место для штампа

Дана _____
(Фамилия, имя, отчество)

в том, что он(а) действительно учится в МОУ
общеобразовательной средней школе № 11 г. Москвы
в _____ классе.

№ _____
Справка _____ дана _____ для _____ предоставления _____

Директор школы _____ Б.П. Петров

Рис. 9.2. Печатная форма

2. Выбор и создание шаблонов

В программе Microsoft Word имеются специальные шаблоны для создания типовых документов, например писем (рис. 9.3).

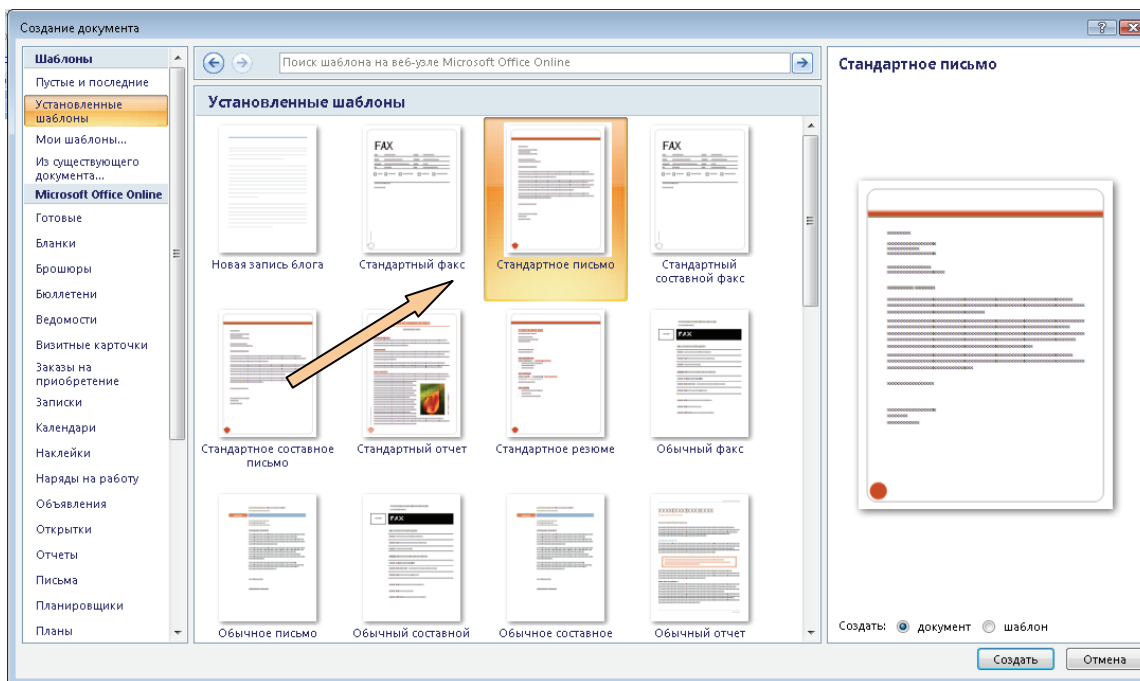


Рис. 9.3. Окно выбора шаблона для создания документов

Если вас не устраивает шаблон, вы можете создать свой шаблон на основе любого существующего шаблона (рис. 9.4).

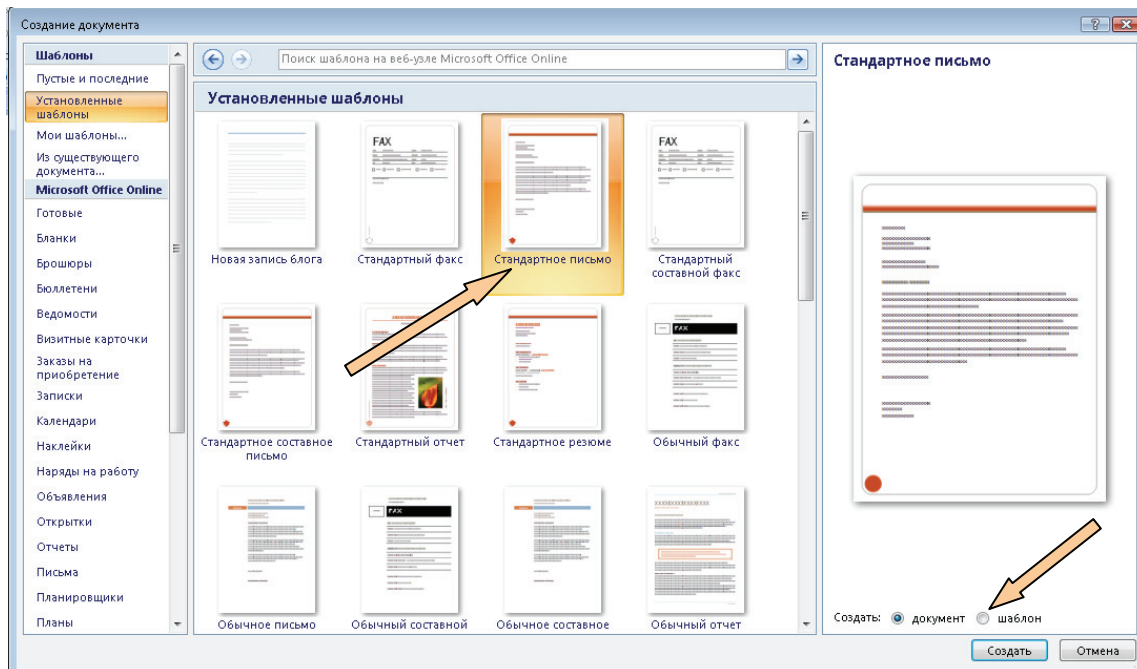


Рис. 9.4. Создание собственного шаблона

Наряду с установленными шаблонами в разделе **Шаблоны** могут храниться и пользовательские шаблоны. Для этого предназначена папка **Мои шаблоны** (рис. 9.5).

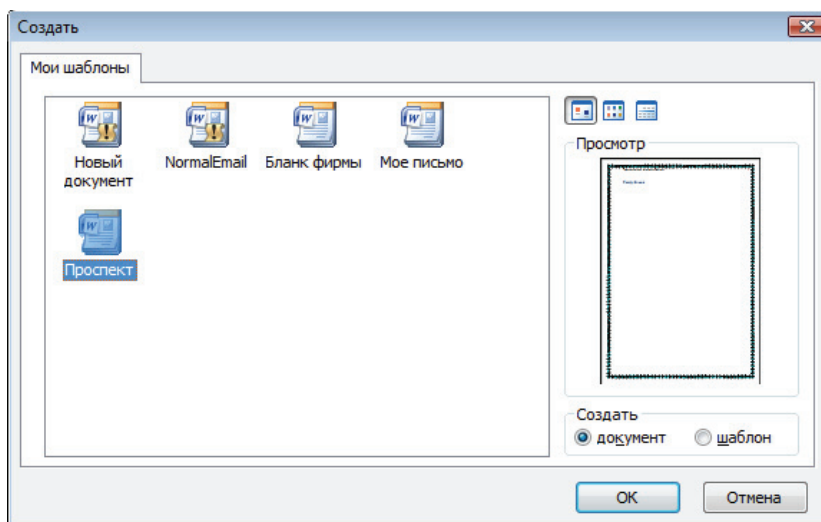


Рис. 9.5. Пользовательские шаблоны

При наличии подключения к Интернету можно обратиться к шаблонам, расположенным на сайте Microsoft Office Online (рис. 9.6).

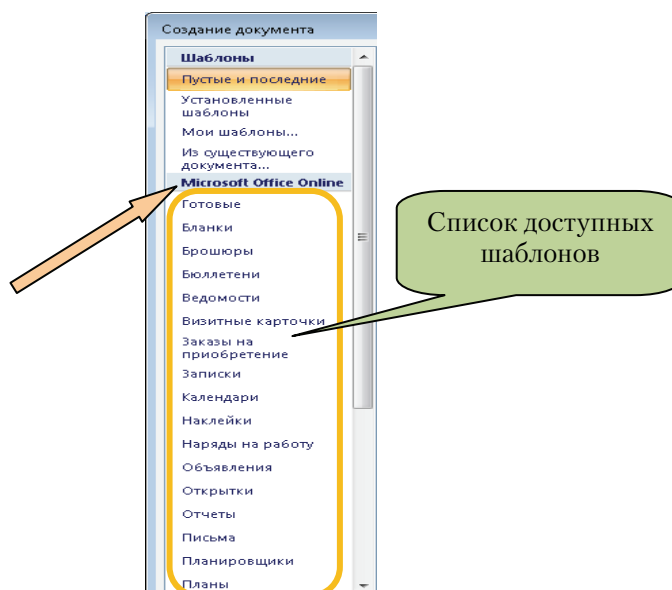


Рис. 9.6. Шаблоны на сайте Microsoft

Список доступных шаблонов позволяет выбрать необходимый шаблон и загрузить его (рис. 9.7).

В качестве шаблона можно использовать уже существующий документ. При выборе соответствующего пункта меню в разделе **Шаблоны** открывается проводник, давая возможность выбрать необходимый документ (рис. 9.8).

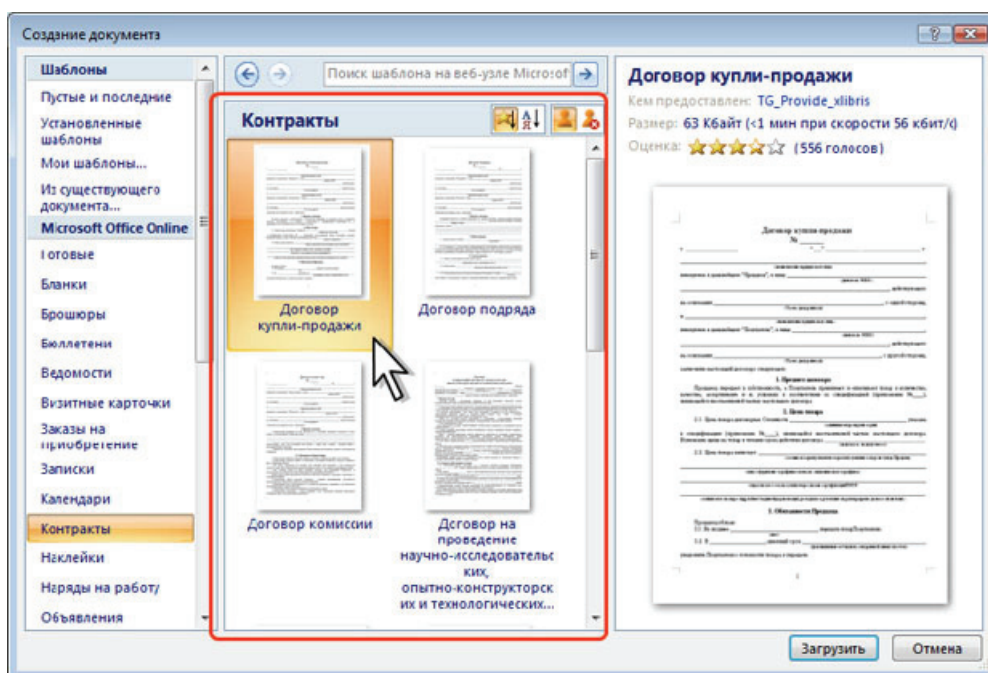


Рис. 9.7. Выбор и загрузка шаблона

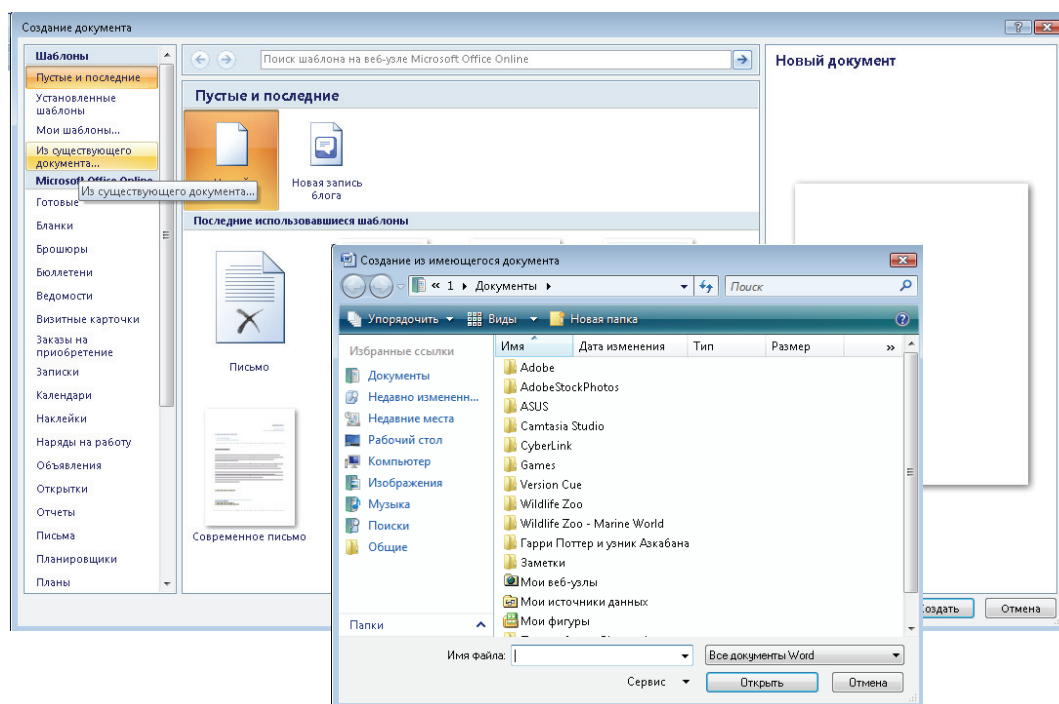


Рис. 9.8. Выбор документа в качестве шаблона

Для упрощения создания форм специфических документов, не входящих в перечень шаблонов Microsoft Word, удобно использовать таблицу в качестве средства для разметки документов.

Министерство связи РФ

УКАЗАНИЕ

05.02.2004 № 26

Москва

О мероприятиях по разработке проекта плана развития отрасли на перспективу

Руководителям предприятий

и организаций отрасли

(по списку)

ПРЕДЛАГАЮ:

1. При разработке предложений для внесения в проект плана провести необходимые расчеты потребностей предприятий и организаций отрасли в материалах, сырье, оборудовании, руководствуясь методическими рекомендациями министерства.
2. Координацию работы по подготовке предложений поручить Техническому управлению министерства.

Заместитель министра

М.Т. Воронов

Лукина 312-24-11

Таблица позволяет очень просто ввести текст в нужное место и легко его отформатировать. Чтобы в подготовленном документе не было видно разметки, границы таблицы убираются командой **Нет границ** диалогового окна **Границы и заливка** меню **Главная – Абзац – Границы**.

Текстовые процессоры имеют специфические функции, предназначенные для облегчения ввода текста:

- предварительное задание параметров страницы, параметров абзаца, стилей, сносок и т.д.;
- автоматическая проверка орфографии;
- автоматическое составление оглавления;
- редактирование структуры документа и др.

Все это дает возможность автоматизировать создание документа.

Пример практического использования

Вы решили попробовать найти выгодную работу, чтобы не слишком зависеть от родителей и в тоже время успешно совмещать работу и учебу. Накупив кучу рекламных газет и журналов, вы сели изучать объявления о приеме

на работу. Просмотрев множество объявлений, вы нашли несколько понравившихся предложений. Теперь вам необходимо выслать резюме. Вы садитесь за компьютер и среди шаблонов, предлагаемых Microsoft Word, выбираете «Стандартное резюме». Немного поразмыслив, вы составляете отличное резюме и отправляете его по нескольким адресам. Через некоторое время вы получаете предложение выгодной работы.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ



Применение компьютерных технологий значительно облегчает создание различных документов.

Текстовые процессоры имеют специфические функции, предназначенные для облегчения ввода текста: предварительное задание параметров страницы, параметров абзаца, стилей, сносок и т.д.; автоматическая проверка орфографии; автоматическое составление оглавления; редактирование структуры документа и др.

Текстовые процессоры имеют также специальные шаблоны для создания типовых документов.

Шаблон – это форма документа, включающая средства для создания аналогично оформленных реальных документов.

Шаблоны могут включать в себя текст или форматирование, одинаковые для всех однотипных документов, стили, меню, панели инструментов.

Создание документа на основе шаблона заключается в заполнении определенной формы, создаваемой шаблоном.

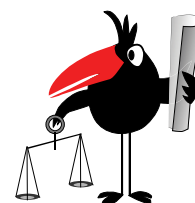
Форма – это заготовленный шаблон или текст, содержащий постоянную информацию и пропуски или поля для ввода переменной информации.

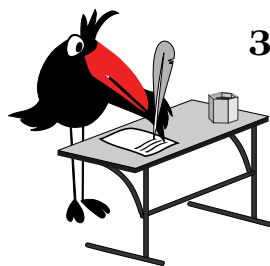
Формы могут быть экранными и заполняться в интерактивном режиме, а могут сначала распечатываться, а затем заполняться на бумаге.

Для упрощения создания форм специфических документов, не входящих в перечень шаблонов Microsoft Word, удобно использовать таблицу в качестве средства для разметки документов.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Что такое шаблон?
2. Что могут включать в себя шаблоны?
3. Что такое форма?
4. Шаблоны каких документов входят в пакет Microsoft Word?
5. Как можно использовать таблицу для создания документов?



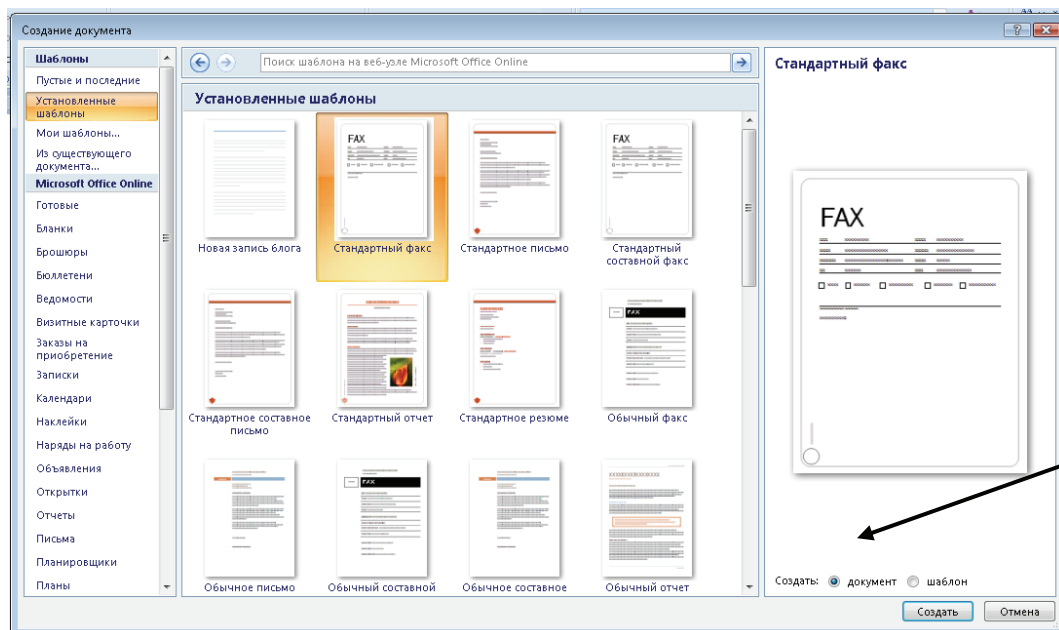
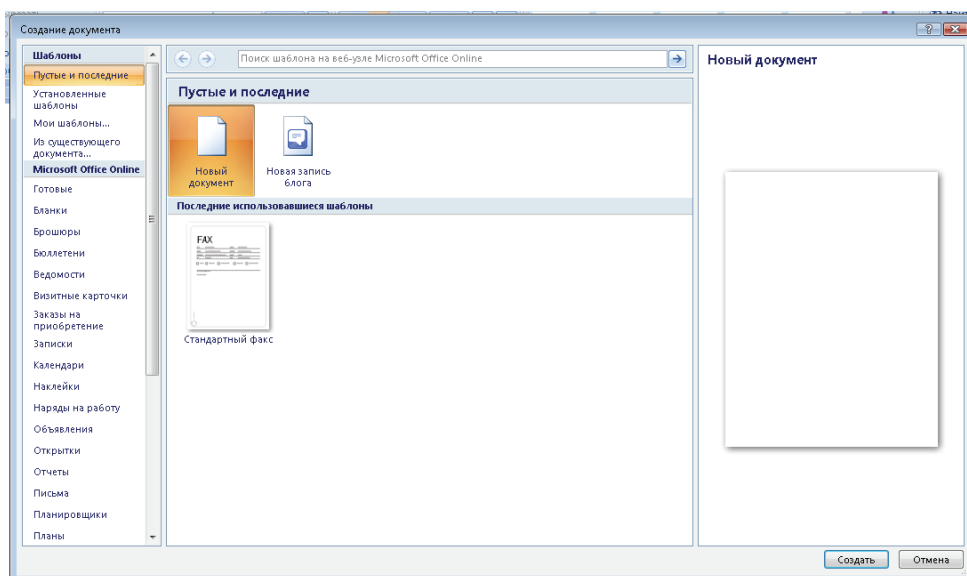


ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Задание 1

Создайте документ «Факсимильное сообщение» на основе стандартного шаблона. Для этого:

1. Откройте текстовый процессор Word.
2. Нажмите кнопку **Office** и затем выберите команду **Создать**.
3. Откроется окно **Создание документа**.
4. На вкладке **Шаблоны** выберите **Установленные шаблоны**.
5. В открывшемся списке шаблонов выберите шаблон «Стандартный факс».
6. Установите флажок **Создать документ** и нажмите кнопку **Создать**.

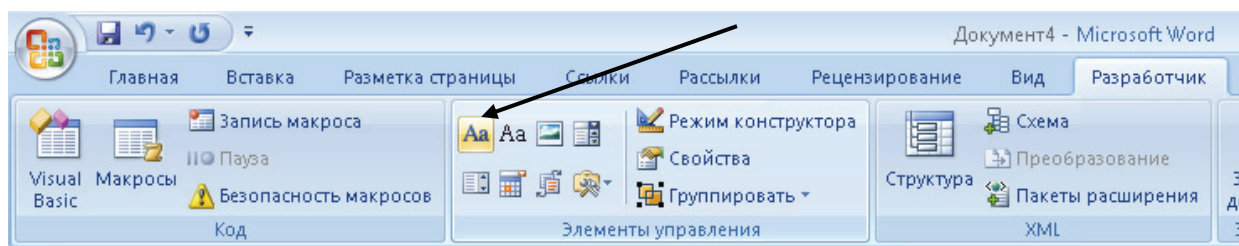


7. После закрытия окна появится форма факсимильного сообщения.
8. Заполните необходимые поля формы.
9. Сохраните полученный документ.

Задание 2

Создайте шаблон письма-приглашения на школьное родительское собрание. Для этого:

1. Откройте текстовый процессор Word.
2. Нажмите кнопку **Office** и затем выберите команду **Создать**.
3. Выберите создание документа на основе установленного шаблона.
4. В открывшемся списке шаблонов выберите шаблон «Стандартное письмо».
5. Установите флажок **Создать шаблон** и нажмите кнопку **Создать**. На экране появится шаблон стандартного письма.
6. Выделите поле **Введите название организации отправителя** и введите в него название вашего учебного заведения. При этом введенное название также появится в аналогичном поле в конце письма.
7. Выделите поле **Введите адрес организации отправителя** и введите в него адрес учебного заведения.
8. Выделите поле **Введите приветствие** и введите в него текст «*Уважаемые господа*».
9. Выделите поясняющий текст шаблона и удалите его.
10. Введите текст письма: «*Приглашаем вас на школьное родительское собрание, которое состоится*».
11. Выполните вставку **Элемента управления** с вводом текста [введите дату, время и место проведения], для этого:
 - а) установите курсор в то место документа, где должно находиться вводимое поле (после слова «*состоится*»);
 - б) выберите в главном меню команду **Разработчик**, на вкладке **Элементы управления** щелкните кнопку **Aa**;



- в) при этом на месте курсора появится текстовое поле;
- г) введите в поле текст [введите дату, время и место проведения].

Место для ввода текста.

12. Перейдите на новую строку и введите текст: *«Повестка дня»*.
13. Перейдите на новую строку и выполните вставку **Элемента управления** с вводом текста [введите повестку дня].
14. Выделите поле **Введите заключение** и введите в него текст: *«С уважением,»*.
15. Выделите поле **Введите должность отправителя** и введите в него текст *«Классный руководитель ФИО»*.
16. Сохраните созданный шаблон в своей папке под именем «Письмо 1». Внимание! При этом в окне **Тип файла** должен быть выбран тип **Шаблон документа**.

Задание 3

На основе шаблона, созданного в задании 2, создайте письмо-приглашение своим родителям на школьное родительское собрание с повесткой дня:

- 1) Проведение государственной итоговой аттестации.
- 2) Организация выпускного вечера.

Для этого:

1. Нажмите кнопку **Office** и затем выберите команду **Создать**.
2. Выберите создание документа **из существующего документа**.
3. В появившемся окне выбора документа откройте свою папку и выберите шаблон **Письмо 1**.
4. На экране появится созданный в предыдущем задании шаблон письма.
5. В поле **Выберите дату** установите **Сегодня**.
6. Выделите поле **Введите имя получателя** и введите свою фамилию.
7. Выделите поле **Введите адрес получателя** и введите свой адрес.
8. После слов *«Уважаемые господа»* введите ИО своих родителей.
9. Выделите поле **Введите дату, время и место проведения** и введите произвольные данные.
10. Выделите поле **Введите повестку дня** и введите текст повестки дня.
11. Сохраните документ в своей папке под именем «Письмо родителям» как обычный файл.

Задание 4

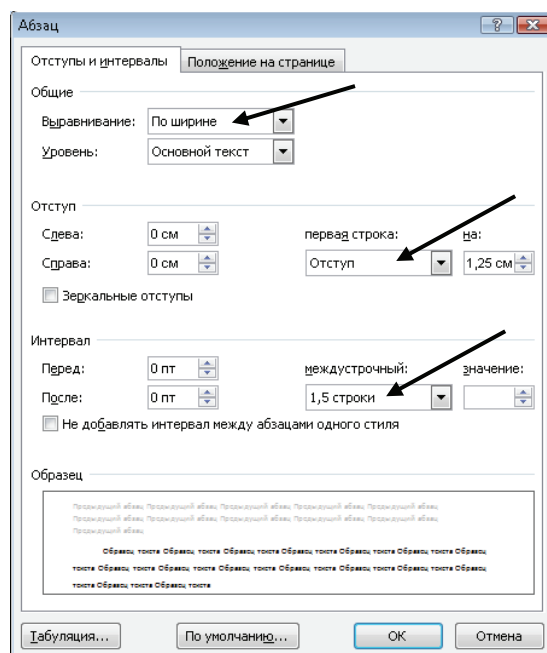
Самостоятельно создайте шаблон письма для постоянной переписки между заведующей школьной библиотекой и заведующей Центральной библиотекой города.

Рекомендации к выполнению:

1. Для распределения реквизитов шаблона создайте следующую таблицу (названия ячеек не вводите, объедините ячейки для обращения и текста).

Реквизиты адресанта		Реквизиты адресата
1. Обращение		
Текст		
Должность		Подпись
Исполнитель и его телефон		

2. **Реквизиты адресанта** – используйте реквизиты из созданного ранее бланка письма школы (реквизиты вставляются все, вместе с эмблемой).
3. **Реквизиты адресата** (состав реквизитов):
 - а) Заведующей Центральной библиотекой.
 - б) ФИО в родительном падеже.
 - в) Адрес библиотеки.
4. **Обращение** – «Уважаемая (ИО заведующей)».
5. Поле **Текст** остается пустым, т.к. впоследствии будет использоваться для написания текстов различного содержания. Вводится только форматирование текста. Для этого поставьте курсор в поле **Текст**, щелкните правой клавишей мышки и возьмите в контекстном меню команду **Абзац**. В открывшемся окне установите выравнивание **По ширине**, первая строка – **Отступ**, междустрочный интервал – **1,5 строки**. Нажмите **ОК**.
6. После установки параметров раздвиньте ширину строки для текста, потянув за нижнюю границу ячейки.



7. **Должность** – Заведующая школьной библиотекой.
8. **Подпись** – введите инициалы и фамилию библиотекаря, выровняйте по правому краю.
9. **Исполнитель и его телефон** – указывается ФИО лица, подготовившего документ, и его телефон.
10. Уберите границы таблицы.
11. Сохраните документ в своей папке как шаблон под именем **Служебное письмо**.

Задание 5

На основе шаблона служебного письма создайте ответное письмо в библиотеку о получении серии книг, для этого откройте из своей папки шаблон служебного письма и введите текст письма.

Сохраните документ в своей папке под именем **Письмо №**

Занятие 10

АВТОМАТИЗАЦИЯ ВВОДА И РАССЫЛКИ ДОКУМЕНТОВ

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ

1. Организация массового ввода бумажных документов
2. Рассылка документов



УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- как организован автоматизированный ввод документов.

Уметь:

- организовать рассылку документов с помощью электронной почты.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- сканирование
- структурированный документ
- поле документа
- изображение документа
- рассылка документов
- электронная почта
- адресная книга
- список рассылки



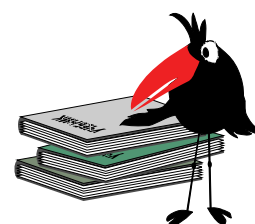
ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по информатике
- по русскому языку

ТЕОРИЯ

1. Организация массового ввода бумажных документов

Рассмотрим содержание основных операций автоматизированного ввода бумажных документов. Автоматизированное чтение и ввод документов включает в себя следующие операции:



1. Подготовка документа к сканированию.
2. Получение изображения документа.
3. Распознавание и ввод данных, содержащихся в документе, в информационную базу.

Подготовка документа к сканированию включает в себя две операции (рис. 10.1): непосредственную подготовку документа к сканированию и выполнение описания настройки системы на конкретную форму документа.

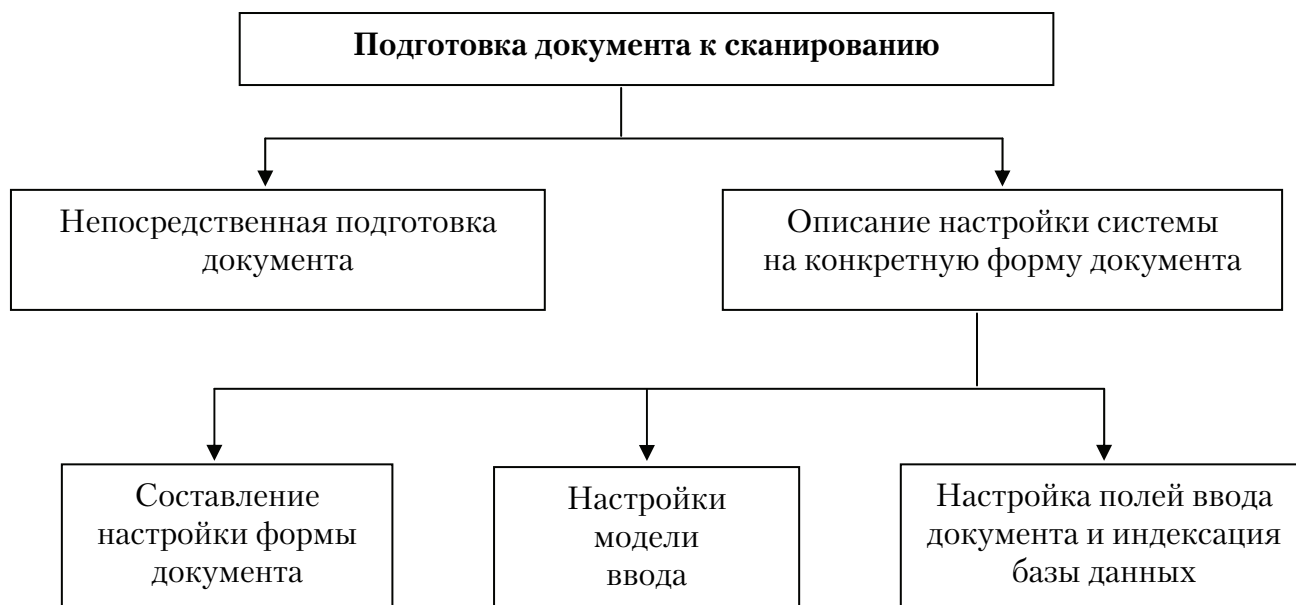


Рис. 10.1. Операции подготовки документа к сканированию

В основе выполнения этого состава операций лежит понятие форматированного (структурированного) документа. Основной структурной единицей форматированного документа является поле документа.



Поле – это место в документе, в котором размещаются сведения определенной категории, например: адресное поле для хранения почтового адреса.

Каждое поле описывается в двух аспектах: визуально, в частности геометрически, и содержательно.

Получение изображения документа включает в себя выполнение таких операций, как сканирование, контроль качества отсканированных изображений и возможное повторное сканирование (рис. 10.2).

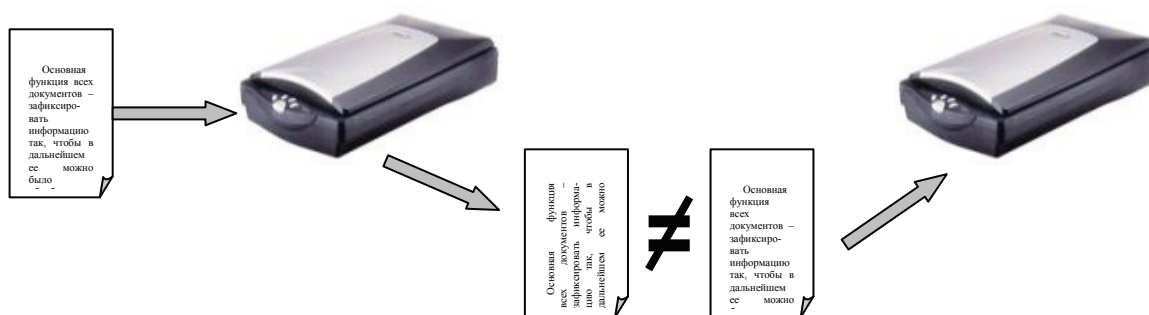


Рис. 10.2. Схема получения изображения документов

Распознавание и ввод данных, содержащихся в документе, в информационную базу предполагает выполнение следующих основных операций: предварительная обработка изображений, нахождение полей, проверка распознанной информации, ввод данных в информационную базу (рис. 10.3).

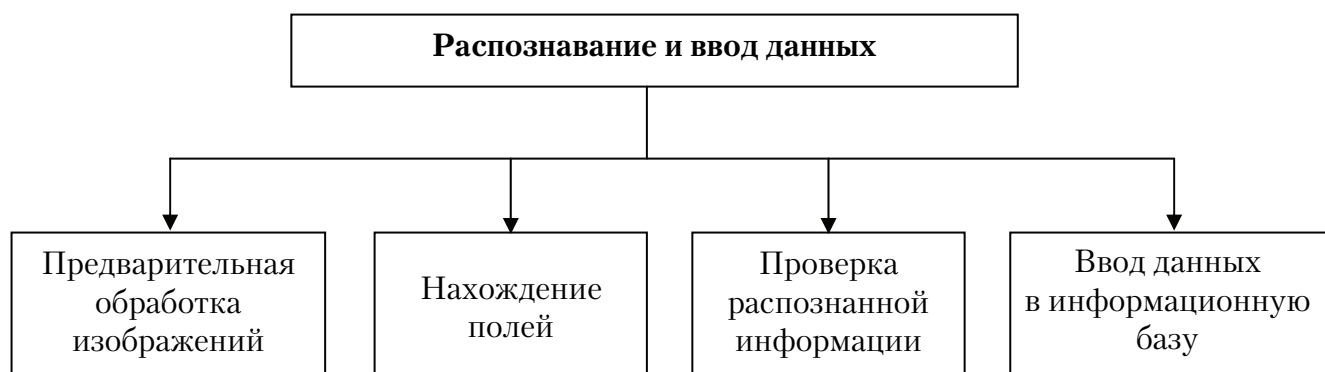


Рис. 10.3. Операции распознавания и ввода данных

Распознавание документа в настоящее время осуществляется с помощью следующих систем распознавания текстов: *OCR (Optical Character Recognition)* – технология оптического распознавания печатных символов, *ICR (Intelligent Character Recognition)* – технология распознавания отдельных печатных символов, написанных от руки, *OMR (Optical Mark Recognition)* – распознавания отметок.

В отличие от обычной системы распознавания система ввода стандартных форм использует формальное описание исходной формы документа или бланка. Это позволяет автоматически помещать распознанную информацию в поля базы данных без участия оператора. Строгое соблюдение стандарта внешнего вида формы существенно повышает точность распознавания полей документа.

Контроль распознанных данных является следующей операцией, реализуемой системой ввода.

Системы автоматического распознавания обычно вместе с результатом возвращают так называемую «степень уверенности». Для повышения надеж-

ности данных после распознавания применяются определенные пользователем автоматизированные методы проверки данных (например, можно проверить, имеется ли распознанная информация в базе данных, и если нет, то пометить поле как некорректное). Для повышения надежности данных используются дополнительные механизмы, такие как применение словарей и таблиц, определяемых пользователем. Помимо этого, системы включают специальные встроенные средства для определения специальных процедур проверки для каждого поля документа.

Если данные после распознавания помечены как некорректные, то они автоматически направляются на ручное редактирование. Во время редактирования оператор видит реальное изображение нераспознанного поля и имеет возможность откорректировать его. После ввода оператором новых данных снова применяются правила проверки данных, т.е. на всех этапах ввода, как автоматического, так и ручного, осуществляется проверка данных в соответствии с правилами, определенными пользователем.

Индексирование и загрузка данных. Заключительная операция процесса – это экспорт изображений документов и сопутствующих данных в конкретную систему документооборота или базу данных и индексирование. Основными требованиями к экспорту являются поддержка различных форматов данных и его скорость.

После того как документ распознан, он поступает в базу данных или в систему управления документами, где проводится его индексирование.

В отличие от обычной системы распознавания система ввода стандартных форм использует формальное описание исходной формы документа, описание модели ввода и модели соответствия полей ввода и индексирования. Это позволяет автоматически производить индексирование документов и загружать информацию в поля базы данных или архив без участия оператора.

В зависимости от конкретной задачи и типа документа он может быть загружен в полнотекстовый модуль или информация, из него извлеченная, должна будет попасть в систему атрибутивной индексации. Например, значения из полей формы попадают в карточку документа (рис. 10.4). При этом может быть сохранено изображение документа.

ЕВФРАТ - Входящие документы: Письмо №91, 9/4/2010, Предложение о поставках экзотических цветов

Документ Правка Вид Задачи Исполнение Контроль Файлы Сервис Справка

Регистрационный номер: [] Дата регистрации: 09.04.2010 Доставка: электронная почта Вид документа: Письмо

Краткое содержание: Предложение о поставках экзотических цветов Количество листов: 1

Адресат (Кому адресовано): Андрееву С.П. Приложение на: [] лист

Примечание: []

☐ Контроль внешней организации

Корреспондент-Организация: [] Кто подписал: Чумаков Андрей Васильевич Исходящий номер: [] Дата: 09.04.2010

Рис. 10.4. Регистрационная карточка документа

В качестве системы обработки форм можно использовать систему *Cognitive Forms* компании Cognitive Technologies. Cognitive Forms – Российская система промышленного ввода стандартных форм документов. Она предназначена для автоматизированного ввода в информационные системы и базы данных произвольных, одно- и многостраничных форм документов. При этом документы должны удовлетворять определенным требованиям к оформлению и заполнению и быть подготовленными на лазерных, струйных, и матричных принтерах или стандартных бланках с использованием пишущих машинок.

Внедрение системы позволяет обеспечить ускорение ввода стандартных форм документов в 5–10 раз по сравнению с ручным вводом, уменьшение количества ошибок. Cognitive Forms дает возможность осуществлять распределенную в рамках локальной сети обработку вводимых форм и добиться эффективного доступа к данным в режиме реального времени.

2. Рассылка документов

Объем электронного документооборота постоянно увеличивается, особенно в связи с развитием всемирной сети Интернет и возможностью обмена документами по электронной почте, а также с растущей популярностью интернет-торговли.

При рассылке по электронной почте адресат получает документ практически мгновенно после его отправки. А затем электронный документ может быть воспроизведен в любых необходимых виде и форме: открыт на экране компьютера, перенесен на бумажный, магнитный или оптический носитель.

Использование электронной почты предоставляет пользователям возможности:

- оперативной доставки документов адресатам;
- одновременной рассылки любому количеству адресатов;
- редактирования полученных документов, их хранения и рассылки;
- вывода на печать полученных документов.

Функционирование электронной почты основано на коллективном использовании памяти главного компьютера и маршрутизации электронных писем. Абонент электронной почты является пользователем персонального компьютера, подключенного к главному компьютеру посредством обычной телефонной сети либо специальной компьютерной сети.

Маршрутизация обеспечивается специальным программным обеспечением сети электронной почты.

Подготовка деловых сообщений, предназначенных для отправки нескольким адресатам одновременно, начинается с создания списка адресатов (рис. 10.5). Заранее решив, кому отправляется письмо или копия письма, можно точнее составить подходящий текст сообщения.

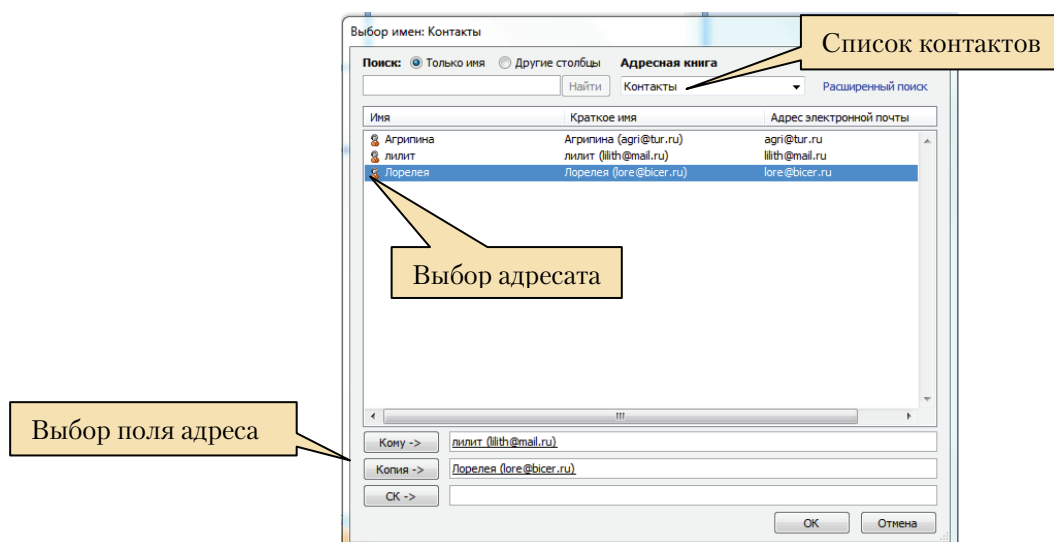


Рис. 10.5. Создание списка адресатов из списка контактов

При заполнении полей адресатов пользователь избавлен от необходимости помнить электронные адреса получателей и каждый раз вводить их вручную – для хранения адресов можно использовать личную адресную книгу, адресную книгу на сервере или список контактов (рис. 10.6).

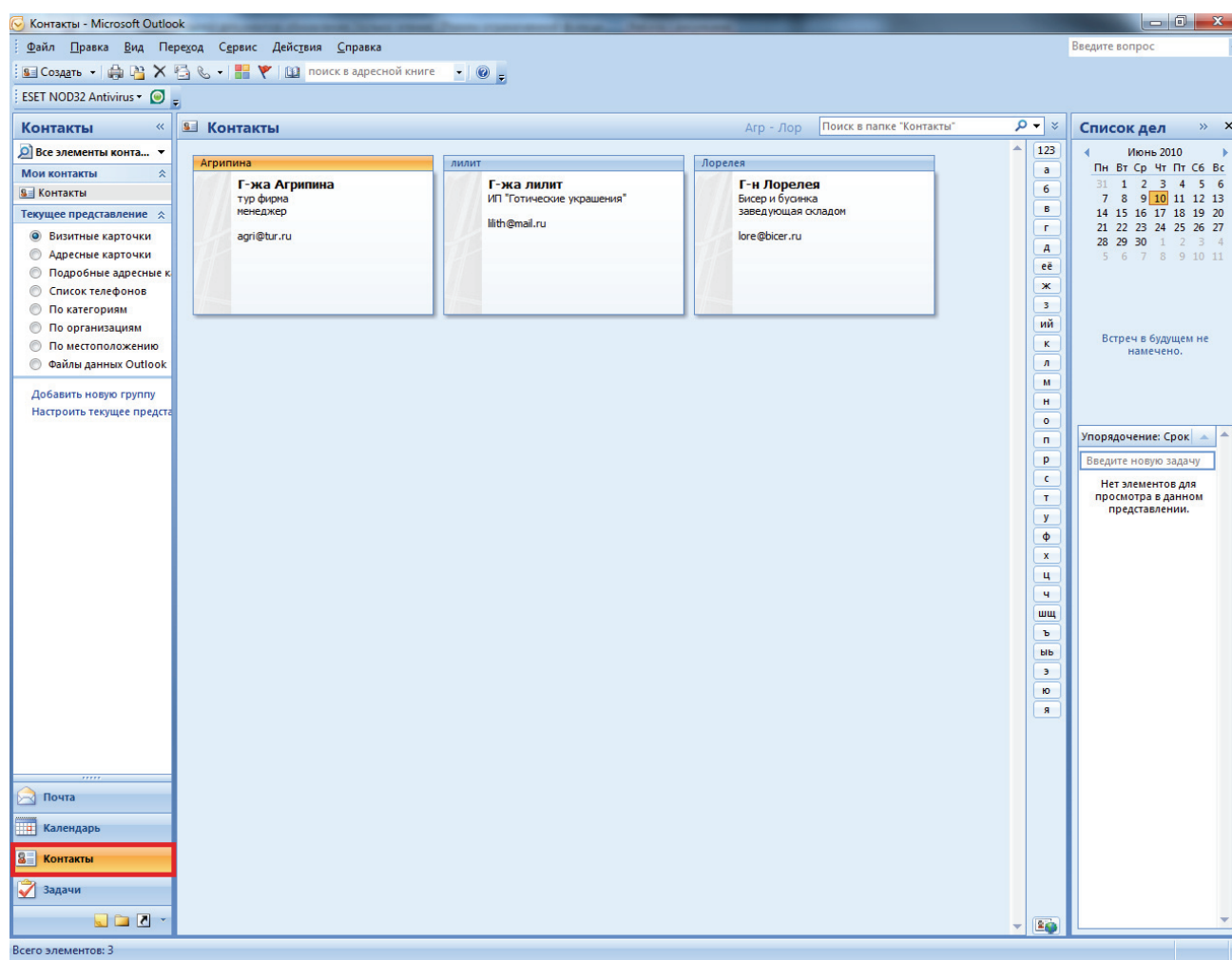


Рис. 10.6. Список контактов

Если вы выбираете имя адресата из адресной книги, то оно будет подчеркнуто при помещении его в соответствующий список (рис. 10.7). Это служит признаком того, что имя адресата проверено по общему списку адресов или по личной адресной книге.

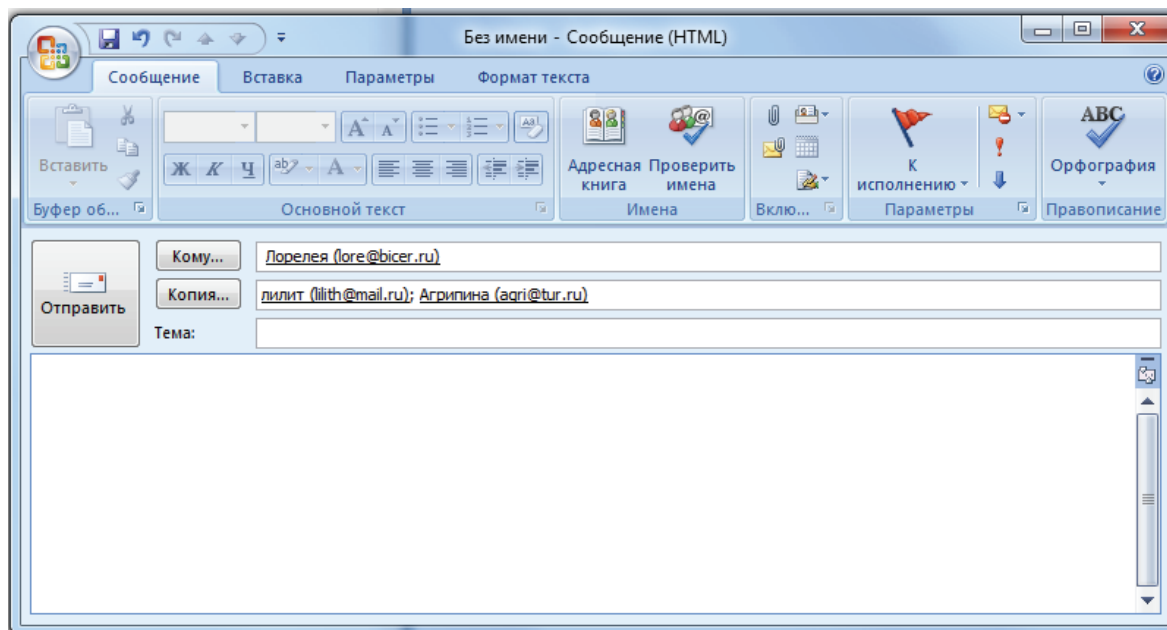


Рис. 10.7. Заполнение полей адресатов в сообщении

Кроме того, если вам часто приходится отправлять сообщения одним и тем же группам адресатов, имеет смысл определить списки рассылки (рис. 10.8). Можно создать столько списков, сколько требуется, включив при этом некоторых адресатов одновременно в несколько различных списков.

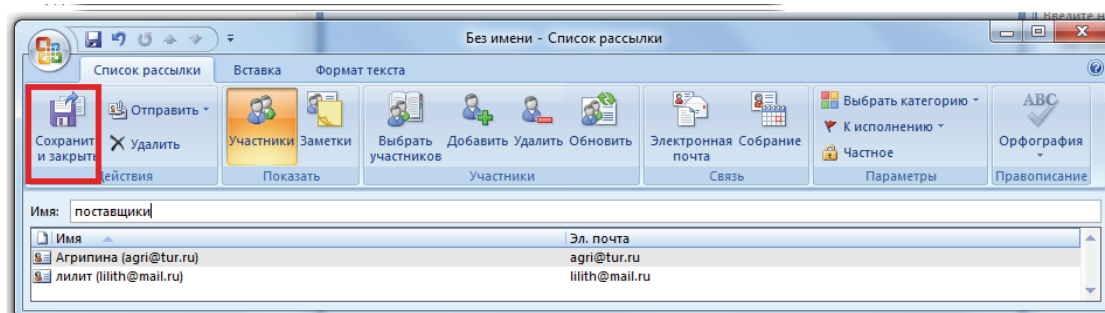


Рис. 10.8. Список рассылки

В дальнейшем вы можете использовать имя созданной группы рассылки точно таким же образом, как и имя адресата, вводя его при помощи клавиатуры или выбирая из адресной книги (рис. 10.9).

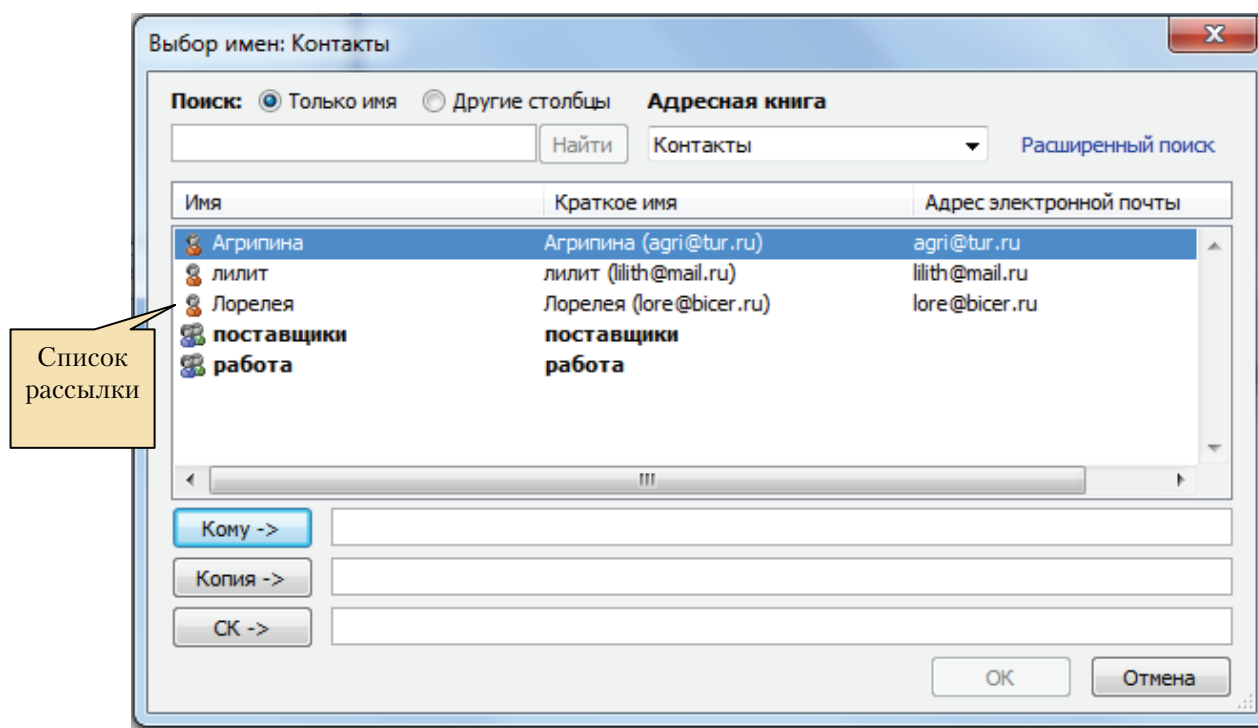


Рис. 10.9. Адресная книга

Направляемое таким образом сообщение будет разослано всем членам группы. При необходимости состав членов группы может быть легко изменен. Можно в любой момент добавить новых членов группы или исключить бывших.

Для удаления или добавления членов группы рассылки необходимо открыть список рассылки, в открывшемся окне нажать кнопку **Выбрать участников**, и после этого появляется возможность редактировать выбранный список рассылок.

Пример практического использования

Вы решили отметить свой день рождения. Но так как у вас много друзей и у них разные интересы, возникла идея организовать несколько празднований для разного состава гостей. Для этого вы создали красочное приглашение и решили отослать его по электронной почте. Вы положили перед собой список адресов друзей и, запасаясь терпением, собрались для каждого создать сообщение. Но тут вспомнили о такой полезной мелочи, как список рассылки. Улыбаясь, вы быстро создали несколько списков и в короткое время разослали все приглашения.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ



Автоматизированное чтение и ввод документов включает в себя следующие операции: подготовка документа к сканированию, получение изображения документа, распознавание и ввод данных, содержащихся в документе, в информационную базу.

Подготовка документа к сканированию включает в себя непосредственную подготовку документа к сканированию и выполнение описания настройки системы на конкретную форму документа.

Эти операции связаны со структурой документа. Основной структурной единицей форматированного документа является поле документа.

Поле – это место в документе, в котором размещаются сведения определенной категории.

Получение изображения документа включает в себя сканирование, контроль качества отсканированных изображений и возможное повторное сканирование.

Контроль распознанных данных является операцией, реализуемой системой ввода.

После того как документ распознан, он поступает в базу данных или в систему управления документами, где проводится его индексирование.

Внедрение системы автоматизированного ввода документов позволяет обеспечить ускорение ввода стандартных форм документов в 5–10 раз по сравнению с ручным вводом, уменьшение количества ошибок.

Для рассылки одного и того же сообщения нескольким адресатам используется электронная почта.

Использование электронной почты предоставляет пользователям возможности: оперативной доставки документов адресатам; одновременной рассылки любому количеству адресатов; редактирования полученных документов, их хранения и рассылки; вывода на печать полученных документов.

Для частой отправки сообщения одним и тем же группам адресатов создаются списки рассылки. Можно создать столько списков, сколько требуется, включив при этом некоторых адресатов одновременно в несколько различных списков.

Для облегчения работы рекомендуется использовать адресную книгу. Если имя адресата выбирается из адресной книги, то оно будет подчеркнуто при помещении его в соответствующий список. Это служит признаком того, что имя адресата проверено по общему списку адресов или по личной адресной книге.

Имя созданной группы рассылки используется точно таким же образом, как и имя адресата – вводится при помощи клавиатуры или выбирается из адресной книги.

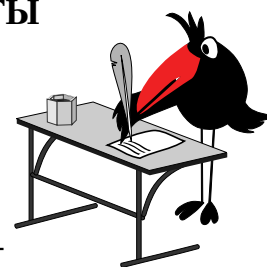
КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ



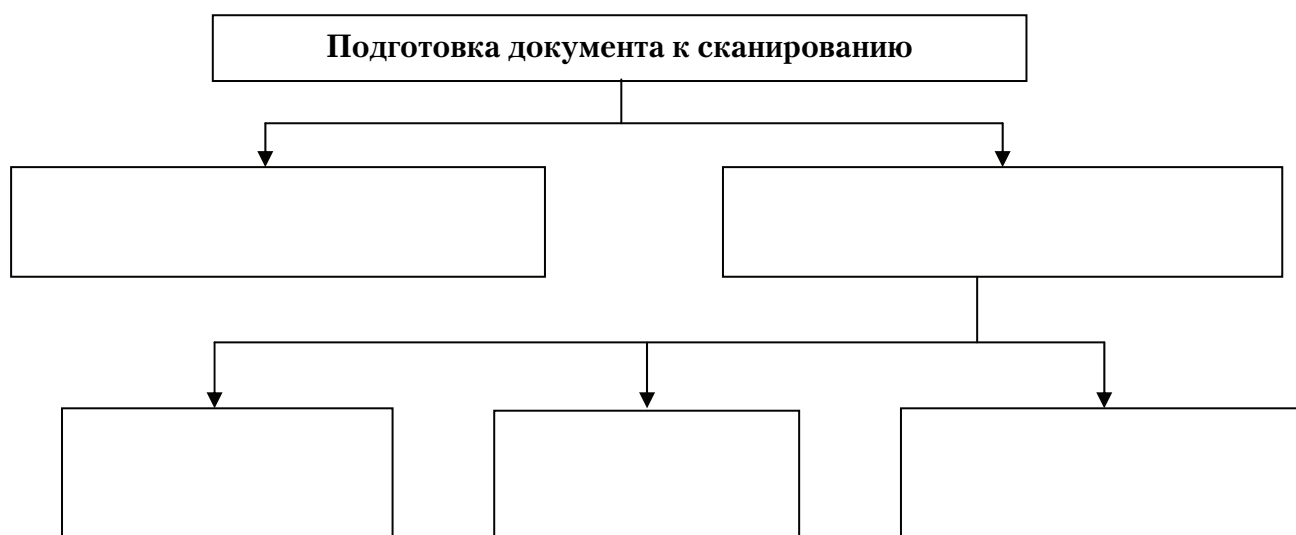
1. Какие операции предполагает автоматизированный ввод документов?
2. Почему необходимо повторное сканирование?
3. Что такое поле документа?
4. Как описывается поле документа?
5. Какие технологии распознавания текстов вы знаете?
6. Где хранится информация из полей документа?
7. Может ли сохраняться документ в виде изображения?
8. Как осуществляется массовая рассылка документов?
9. Что представляет собой список рассылки?
10. Как контролируется правильность ввода адреса?

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Задание 1



Что включает процедура подготовки документа к сканированию? Заполните схему.

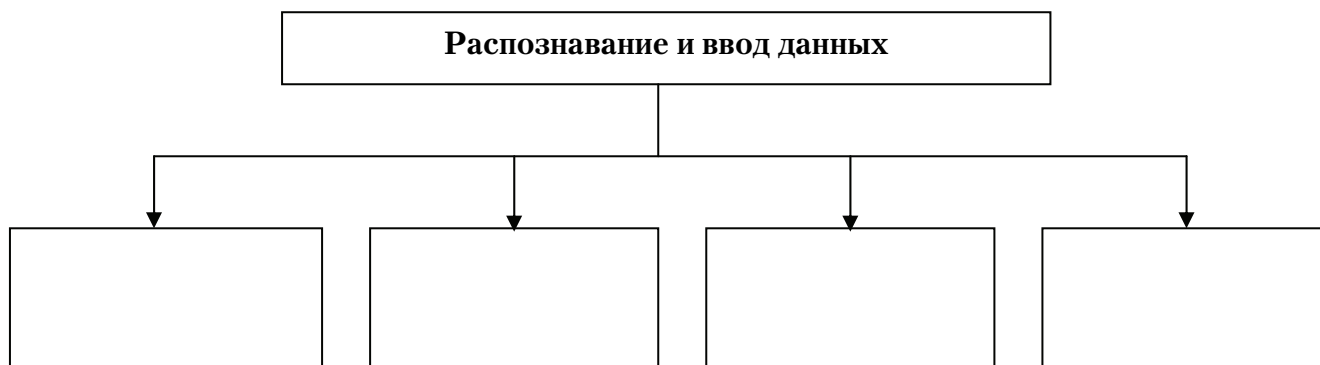


Задание 2

Дайте определение поля документа.

Задание 3

Какие основные операции включает процедура распознавания и ввода данных? Занесите операции в схему.



Задание 4

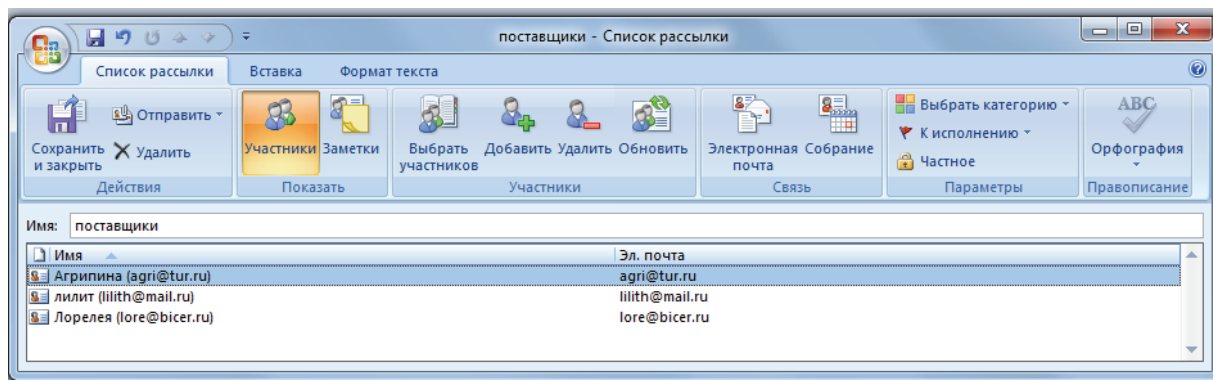
Составьте список контактов для организации рассылки писем по электронной почте. Для этого:

1. Откройте программу **Microsoft Outlook**.
2. Выберите на панели инструментов команду **Создать контакт**.
3. В открывшемся окне **Контакты** заполните поля: **Полное имя**, **Должность**, **Организация**, **Рабочий телефон**, **Электронная почта**.
4. Затем выберите команду **Файл – Сохранить и создать**, при этом введенная запись сохранится и откроется окно **Контакты** для ввода следующей записи.
5. Введите еще 5 контактов.
6. Закройте окно **Контакты**.
7. Проверьте введенные вами контакты. Для этого нажмите ярлычок **Контакты** на панели **Ярлыки Outlook**. При двойном щелчке на любом имени контакта открывается окно **Контакты**, где вы можете видеть все данные о контакте.

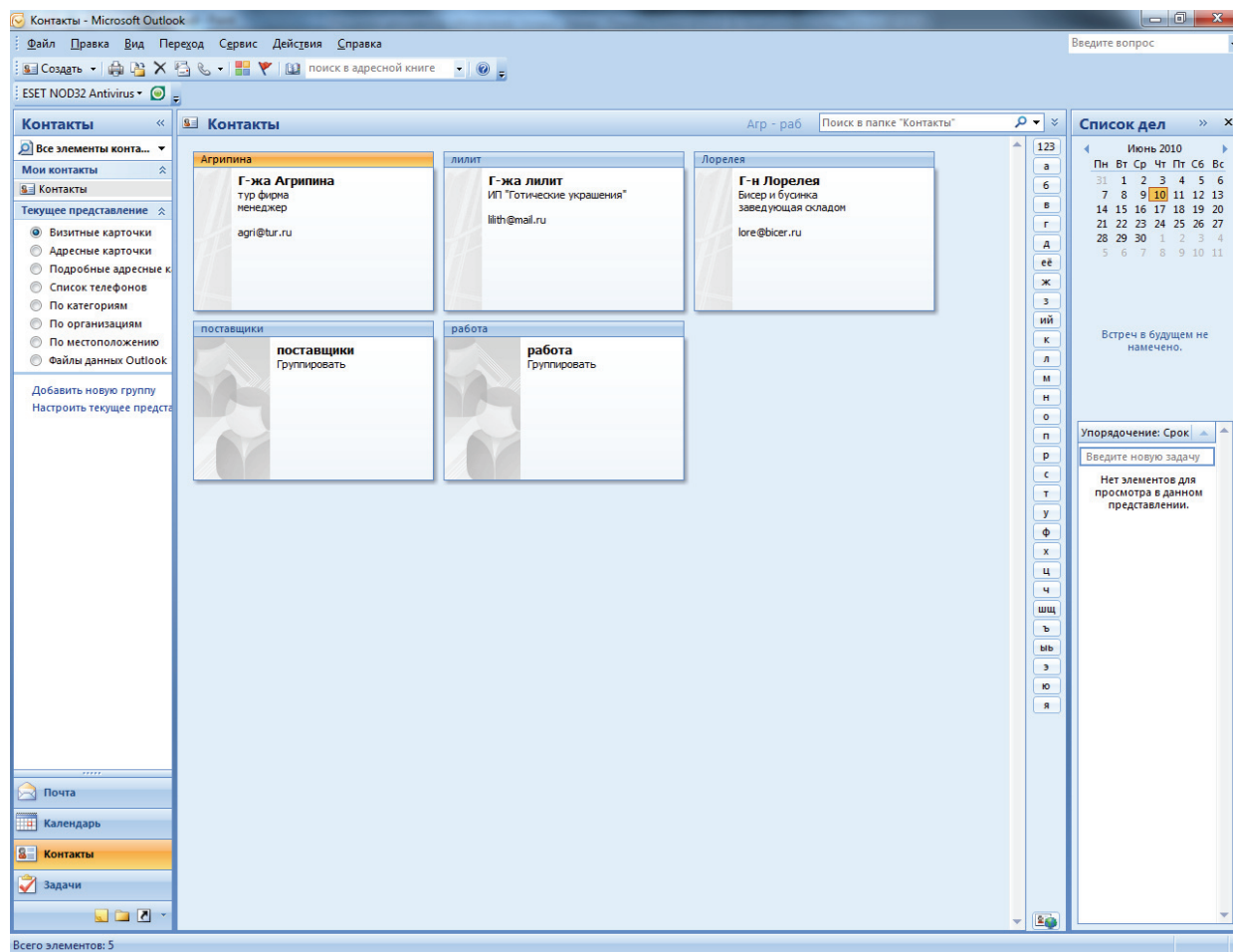
Задание 5

Создайте список рассылки. Для этого:

1. Выберите команду **Файл – Список рассылки**. Откроется окно **Список рассылки**.
2. Нажмите кнопку **Выбрать участников**.
3. В открывшемся окне выберите по очереди имена трех человек, каждый раз дважды нажимая имя того человека, что должен войти в список рассылки. При этом в поле **Участники** появятся имена выбранных членов.
4. Нажмите кнопку **ОК**.
5. В окне **Список рассылки** появился список членов рассылки. Необходимо ввести в поле **Имя** (строка над именами) название группы, например «*Поставщики*».



6. Затем щелкните на панели инструментов кнопку **Сохранить и закрыть**.
7. Выберите команду **Контакты**. В источнике адресов вы увидите введенные вами контакты и список **Поставщики**.



В дальнейшем адрес **Поставщики** можно использовать как обычный адрес электронной почты. При этом сообщения будут отправлены по всем адресам, входящим в список рассылки.

ТЕМА 6

ПОДХОДЫ К ВНЕДРЕНИЮ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

Занятие 11

ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ



1. Структурирование документационного обеспечения (процессный подход)
2. Очередность внедрения системы электронного документооборота (доведение системы до рядовых исполнителей)
3. Охват круга задач документационного обеспечения и организации хранения документов (комплексная автоматизация)

УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- принципы структурирования документационного обеспечения;
- этапы внедрения системы электронного документооборота;
- задачи комплексной автоматизации документационного обеспечения;
- организацию хранения документов.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



- процесс
- процесс ДОУ
- тип документа
- структурирование процессов
- модульный принцип
- открытость
- электронный архив

ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по информатике
- по русскому языку

ТЕОРИЯ

К числу наиболее важных методологических аспектов формирования системы электронного документооборота следует отнести:



1. Структурирование документационного обеспечения (процессный подход).
2. Очередность внедрения системы электронного документооборота (доведение системы до рядовых исполнителей).
3. Охват круга задач документационного обеспечения и организации хранения документов (комплексная автоматизация).
4. Выбор средств реализации (промышленные программные комплексы).

В рамках данного курса мы рассмотрим первые три аспекта.

1. Структурирование документационного обеспечения (процессный подход)

В 90-е годы XX века сформировался подход к исследованию систем, получивший название процессного. Этот подход заключается в сквозном рассмотрении деловых процессов как совокупности материальных, информационных, финансовых потоков по подразделениям организации.

Процесс – это совокупность действий, которые логично связаны друг с другом, чтобы обеспечить достижение поставленных целей путем преобразования ресурсов на входе в продукцию или услуги на выходе системы.



Процессный подход эффективно используется в различных областях деятельности. В том числе данный подход применим и к такой деятельности, как документационное обеспечение. При этом возникает понятие процесса документационного обеспечения (процесса ДОУ).

Процесс ДОУ – это процесс обработки документа в организации с момента его создания или получения до момента отправки корреспонденту или завершения исполнения и списания в дело.



Процессный подход применительно к документационному обеспечению заключается в выделении совокупности процессов ДОУ и их структуры, формализованного описания данных процессов и их дальнейшего совершенствования, в т.ч. с применением современных информационных технологий. Остановимся подробнее на рассмотрении основных принципов, позволяющих выявить данную структуру в конкретной организации. В этих целях используется понятие «тип документа».



Под **типом документа** понимается множество документов одного или нескольких видов, обладающих общими информационными характеристиками (реквизитами) и обрабатываемых в рамках общей последовательности единообразных процедур.

В качестве базовых типов документов выделяются входящий, исходящий, внутренние распорядительные, внутренние нормативные и внутренние информационно-справочные документы.

В конкретной организации данный перечень типов документов может быть уточнен. Каждому типу документа соответствует процесс ДОУ. После того как выделены основные процессы управления документацией, они подлежат структурированию и формализованному описанию.



Структурирование процессов ДОУ подразумевает выделение этапов обработки документов для каждого процесса и последующую декомпозицию каждого этапа до необходимого уровня детализации.

Формализованное описание процессов может производиться как вербально (словесно), так и с использованием получивших в последние годы широкое распространение CASE-технологий (графических технологий). Результатом формализованного описания процессов управления документацией может стать графическая функциональная модель документационного обеспечения. На рис. 11.1 приведен пример модели процесса ДОУ.

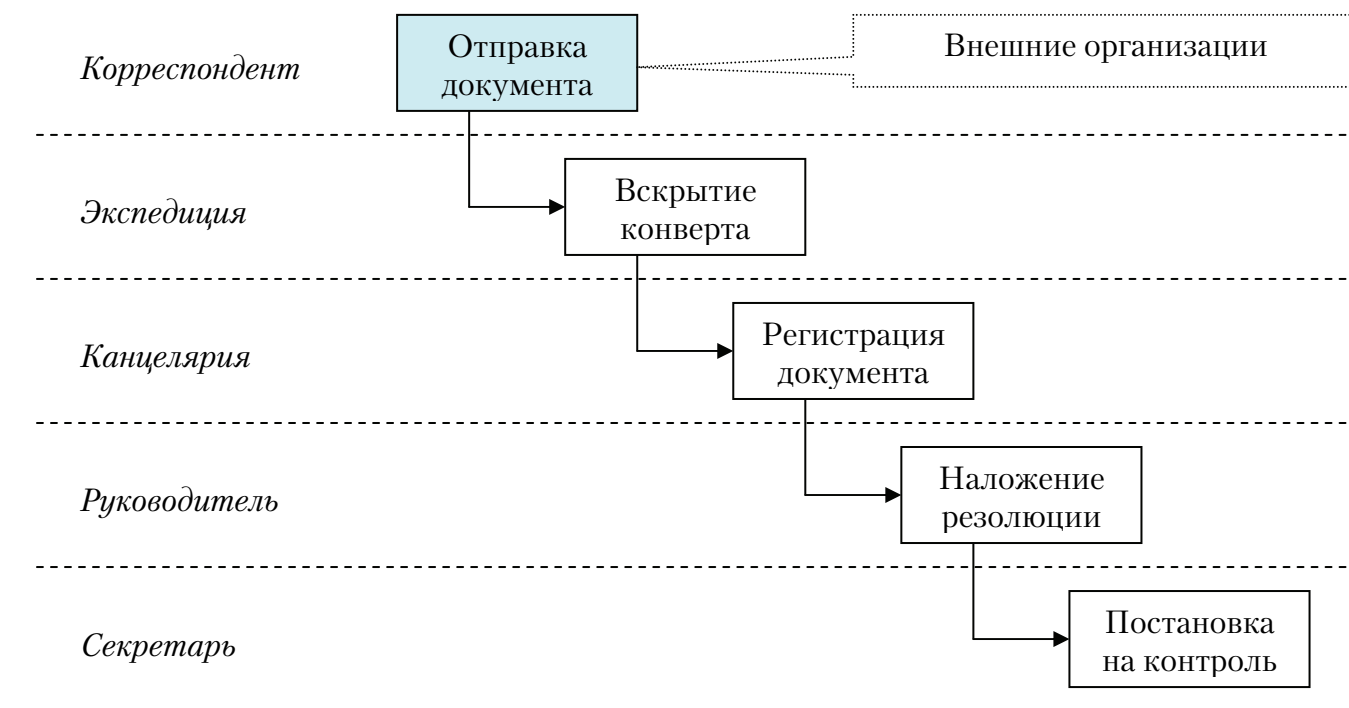


Рис. 11.1. Модель процесса ДОУ

Рекомендуется строить как существующую модель, описывающую документационное обеспечение на момент начала работ по созданию системы электронного документооборота, так и нормативную модель, описывающую проект документационного обеспечения в условиях использования системы электронного документооборота. Дальнейшая работа по созданию системы электронного документооборота должна проводиться на основе полученной структуры процессов ДОУ.

В частности, данная структура может использоваться для выделения подсистем электронного документооборота. В качестве примера можно привести подсистему обработки внутренней организационно-распорядительной документации и подсистему обработки входящей и исходящей корреспонденции.

2. Очередность внедрения системы электронного документооборота (доведение системы до рядовых исполнителей)

Внедрение корпоративной системы электронного документооборота – комплексный процесс, требующий значительных ресурсов. В связи с этим часто возникает задача организации внедрения системы электронного документооборота в несколько очередей (рис. 11.2).

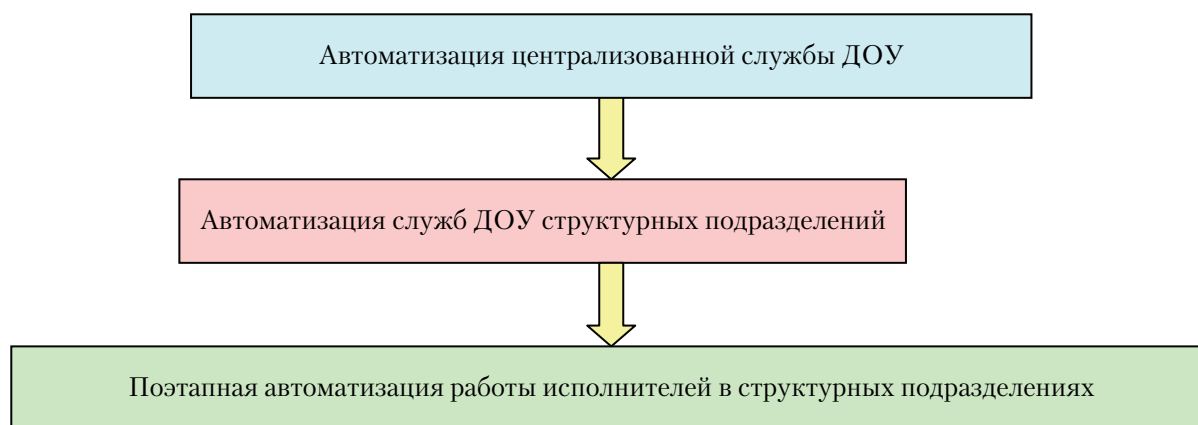


Рис. 11.2. Очередность внедрения системы электронного документооборота

Автоматизация централизованной службы ДОУ. В крупных и средних организациях обычно создается централизованное подразделение, которое получает название «Общий отдел», «Управление делами», «Канцелярия» и т.п., и выделяются службы делопроизводства структурных подразделений (управлений и департаментов). На первом уровне система электронного документооборота устанавливается только в централизованной службе ДОУ. При этом автоматизации подвергается выполнение следующих функций этой службы:

- регистрация входящих в организацию документов, исходящих из организации документов и внутренних документов;
- учет резолюций, выданных по документам руководством организации и постановка документов на контроль;
- централизованный контроль исполнения документов;
- списание документов в дело;
- ведение информационно-справочной работы;
- формирование делопроизводственных отчетов по организации в целом.

Автоматизация служб ДОУ структурных подразделений. На втором уровне система электронного документооборота устанавливается в централизованной службе ДОУ и в службах ДОУ структурных подразделений. При этом помимо описанных в предыдущем разделе функций централизованной службы ДОУ автоматизации подвергается выполнение следующих функций службы ДОУ структурного подразделения:

- учет входящих в подразделение документов;
- регистрация документов, исходящих за подписью руководителя подразделения;
- учет резолюций, выданных по документам, и постановка документов на контроль на уровне подразделения;

- контроль исполнения документов на уровне подразделения;
- оформление проектов документов;
- ведение информационно-справочной работы;
- формирование делопроизводственных отчетов по подразделению.

Использование системы электронного документооборота в службах ДООУ структурных подразделений позволяет организовать передачу данных о ходе исполнения документов в электронном виде, что качественно меняет организацию контроля исполнения документов.

Карточки централизованно зарегистрированных документов с резолюциями руководства рассылаются в электронном виде сотрудникам службы ДООУ соответствующих подразделений. Они дополняют их резолюциями по исполнению документов, выдаваемыми руководителями структурных подразделений.

По мере появления данных о ходе исполнения документов сотрудник службы ДООУ структурного подразделения собирает эти данные у исполнителей и вносит их в систему. При этом система автоматически отслеживает наступление даты предварительного уведомления о приближении срока исполнения и наступление самого этого срока.

Заинтересованные пользователи системы (сотрудник службы ДООУ подразделения и контролеры) информируются о названных сроках. Если объем документооборота структурного подразделения достаточно велик и секретарь подразделения не сможет обработать всю информацию, то возможно выделение еще одного сотрудника – делопроизводителя структурного подразделения. При этом секретарь работает с системой от имени руководства структурного подразделения. А делопроизводитель – от имени рядовых сотрудников.

Автоматизация работы исполнителей в структурных подразделениях.

На третьем уровне автоматизации система электронного документооборота распространяется на работу исполнителей. В этом случае исполнители сами могут вносить данные о ходе исполнения документов, что значительно повышает оперативность работы. Также значительно видоизменяется процесс согласования проектов документов, в рамках которого сотрудники, участвующие в процессе согласования, получают возможность обмениваться электронными версиями согласуемых проектов.

Такая технология позволяет сократить время, затрачиваемое на передачу проектов в бумажном виде. Если число структурных подразделений и сотрудников в них достаточно велико, то расширение круга пользователей системы реализуется в несколько этапов. При этом на очередном этапе к системе должны подключаться все сотрудники одного или нескольких автоматизируемых подразделений.

В целом внедрение трехуровневой системы электронного документооборота позволяет создать единое информационное пространство организации, в котором сотрудники по мере необходимости в соответствии с предоставленными им правами доступа могут получать оперативную и актуальную информацию.

3. Охват круга задач документационного обеспечения и организации хранения документов (комплексная автоматизация)

Среди концептуальных требований к современной системе электронного документооборота часто называются требования модульности и открытости.



Система строится на основе **модульного принципа**, если она состоит из отдельных модулей, каждый из которых ответствен за выполнение той или иной более или менее обособленной задачи и может функционировать самостоятельно.

При этом система должна обладать свойством открытости.



Открытость – это возможность интеграции новых модулей и систем других производителей.

В результате такой интеграции складываются мощные программные комплексы, обеспечивающие поддержку полного жизненного цикла документа, начиная с момента его поступления в организацию или подготовки проекта до отправки, уничтожения или передачи на государственное хранение. Рассмотрим наиболее полную логическую схему организации хранения документов и их регистрационно-контрольных карточек в системе (рис. 11.3), автоматизирующей решение задач текущего документационного обеспечения и ведомственного хранения документов, т.е. поддерживающей максимальный жизненный цикл документа в организации.

Такая система включает текущий (оперативный) электронный архив и ведомственный электронный архив. На этапе текущего хранения документов наибольшую значимость приобретает оперативность доступа к информации и наличие возможности одновременного использования документа несколькими сотрудниками.

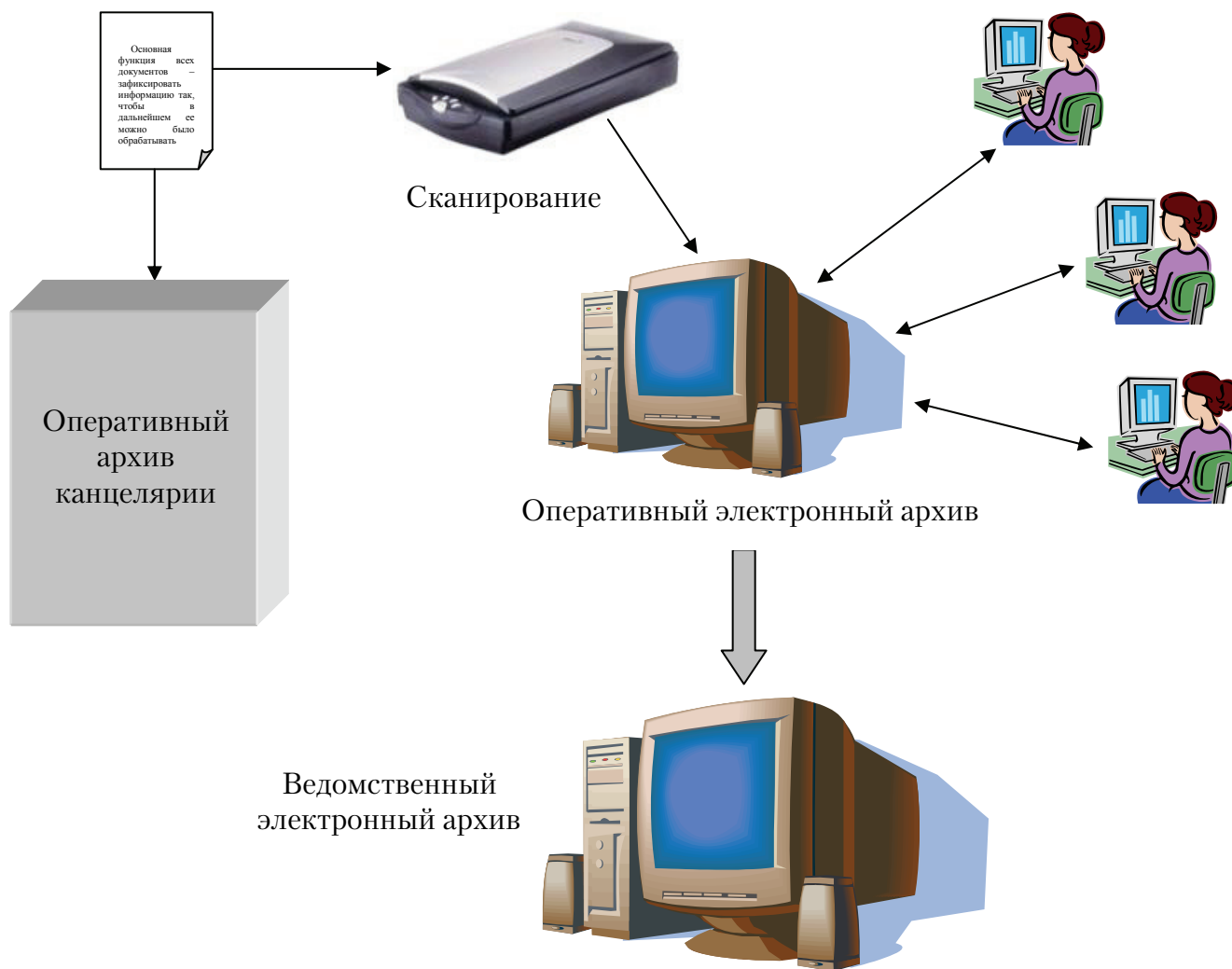


Рис. 11.3. Схема организации хранения документов

Поступающие в централизованную службу ДОУ бумажные документы подлежат сканированию, после чего дальнейшее их движение по организации осуществляется в электронном виде. Сотрудники подразделений, обладающие соответствующими правами, в любой момент могут получить электронную копию. Бумажный подлинник при этом остается в оперативном архиве канцелярии, откуда по истечении определенного срока он будет поступать непосредственно в архив организации.

Такая форма организации хранения значительно снижает возможность потери информации и повышает оперативность работы за счет сокращения времени поиска нужного документа.

Этап ведомственного хранения документов (хранения документов в архиве организации) предусматривает совместное использование картотечной системы и централизованного электронного архива. Картотечная система реализует учет документов, хранящихся в бумажном архиве, предоставляя среди

прочих данные о месторасположении конкретного документа. Электронный архив, обеспечивая хранение текстов архивных документов, поддерживает ведение информационно-справочной работы.

Пример практического использования

Вы заметили, что последнее время ваша сестра приходит с работы очень усталая и недовольная. Вы осторожно поинтересовались у нее, в чем дело. На ваш вопрос она ответила, что надоело заниматься никому не нужной работой. Ее заставили отсканировать все документы, хранящиеся в рабочих папках в шкафу – создается электронный архив. И вот она уже который день сидит за сканером, ни конца ни края не видно этой работе. Вы убеждаете ее, что стоит потерпеть, зато потом ей будет намного проще работать. В электронном архиве легко найти любой документ, он дает возможность сотрудникам одновременной работы с одним и тем же документом и много других преимуществ. Вы были очень убедительны, и сестра с вами согласилась.



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Формирование системы электронного документооборота складывается из следующих аспектов: структурирование документационного обеспечения; очередность внедрения системы электронного документооборота; охват круга задач документационного обеспечения и организации хранения документов; выбор средств реализации.

Процессный подход применительно к документационному обеспечению заключается в выделении совокупности процессов ДОУ и их структуры, формализованного описания данных процессов и их дальнейшего совершенствования, в т.ч. с применением современных информационных технологий.

Процесс ДОУ – это процесс обработки документа в организации с момента его создания или получения до момента отправки корреспонденту или завершения исполнения и списания в дело.

Под типом документа понимается множество документов одного или нескольких видов, обладающих общими информационными характеристиками (реквизитами) и обрабатываемых в рамках общей последовательности единых процедур.

Каждому типу документа соответствует процесс ДОУ. После того как выделены основные процессы управления документацией, они подлежат структурированию и формализованному описанию.

Структурирование процессов ДОУ подразумевает выделение этапов обработки документов для каждого процесса и последующую декомпозицию каждого этапа до необходимого уровня детализации.

Работа по созданию системы электронного документооборота должна проводиться на основе полученной структуры процессов ДОУ.

В связи с этим часто возникает задача организации внедрения системы электронного документооборота в несколько очередей: автоматизация централизованной службы ДОУ, автоматизация служб ДОУ структурных подразделений, поэтапная автоматизация работы исполнителей в структурных подразделениях.

На первом уровне система электронного документооборота устанавливается только в централизованной службе ДОУ.

На втором уровне система электронного документооборота устанавливается в централизованной службе ДОУ и в службах ДОУ структурных подразделений.

На третьем уровне автоматизации система электронного документооборота распространяется на работу исполнителей.

В целом внедрение трехуровневой системы электронного документооборота позволяет создать единое информационное пространство организации, в котором сотрудники по мере необходимости в соответствии с предоставленными им правами доступа могут получать оперативную и актуальную информацию.

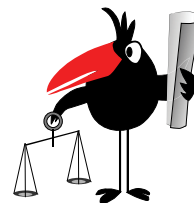
Система должна строиться на основе модульного принципа. Это значит, что она состоит из отдельных модулей, каждый из которых ответственен за выполнение той или иной более или менее обособленной задачи и может функционировать самостоятельно.

При этом система должна обладать свойством открытости. Открытость – это возможность интеграции новых модулей и систем других производителей.

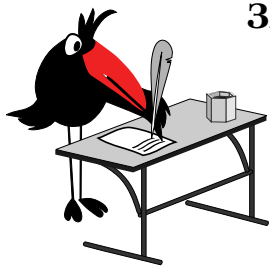
В результате такой интеграции складываются мощные программные комплексы, обеспечивающие поддержку полного жизненного цикла документа, начиная с момента его поступления в организацию или подготовки проекта до отправки, уничтожения или передачи на государственное хранение.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Назовите аспекты формирования системы электронного документооборота.
2. В чем заключается процессный подход применительно к документационному обеспечению?
3. Что такое процесс ДОУ?
4. Что понимается под типом документа?
5. Что такое структурирование процессов ДОУ?
6. Опишите последовательность внедрения системы электронного документооборота.
7. Что такое модульный принцип?
8. В чем заключается свойство открытости?
9. Опишите схему организации хранения документов.



ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ



Задание 1

Что такое процесс ДОУ. Дайте определение.

Задание 2

Сформулируйте определение понятия «структурирование процессов ДОУ».

Задание 3

Постройте функциональную графическую модель процесса получения корреспонденции в вашей школе.

Задание 4

Опишите этапы внедрения системы электронного документооборота.

Название этапа	
Краткое содержание	

Название этапа	
Краткое содержание	

Название этапа	
Краткое содержание	

Задание 5

Нарисуйте схему организации хранения документации.

Занятие 12

ВЫБОР СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ



1. Выбор системы электронного документооборота
2. Бизнес-требования
3. Требования к ресурсам системы
4. Стоимость продукта и его внедрения

УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- бизнес-требования к системам электронного документооборота;
- идентификацию пользователей системы;
- требования к организации хранения документов;
- возможности организации работы с документами;
- требования к программному обеспечению.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ



- бизнес-требования
- идентификация
- аутентификация
- авторизация
- электронная цифровая подпись
- криптография
- ключи
- группы доступа
- делегирование прав
- электронный архив
- версия документа
- бизнес-логика

ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по информатике
- по русскому языку

ТЕОРИЯ

**1. Выбор системы электронного документооборота**

Руководитель предприятия при принятии решения об автоматизации делопроизводства сталкивается с проблемой выбора системы электронного документооборота (СЭДО), которая смогла бы с наибольшим успехом решать поставленные задачи и оправдала бы инвестиции на свое внедрение.

На рынке программного обеспечения представлено множество продуктов данного класса, как зарубежных, так и отечественных производителей. Также существует достаточное количество материалов по сравнению таких систем между собой и с описанием преимуществ какого-либо конкретного продукта перед остальными. Определиться с тем, сможет ли программный продукт решать задачи документооборота для данной организации, необходимо до покупки системы.

Сначала надо проанализировать предметную область и определить требования к системе документооборота, которые складываются из:

- бизнес-требований;
- требований к ресурсам системы.

Первая группа содержит описание процессов, участвующих в документопотоке организации, которые предполагается автоматизировать (рис. 12.1).



Рис. 12.1. Бизнес-требования

Вторая группа содержит ограничения и пожелания к ресурсам системы документооборота. Требования к ресурсам включают: требования к аппаратному и программному обеспечению, удобство сопровождения и удобство использования.

Рассмотрим обе группы требований более подробно.

2. Бизнес-требования

Идентификация пользователей. Идентификация пользователей включает в себя две основные концепции – аутентификацию и авторизацию.



Аутентификация – это способность подтвердить личность пользователя.

Авторизация – предоставление доступа к определенным данным или операциям, при условии что пользователь – тот, за кого он себя выдает.

В конце обычного письма или документа исполнитель или ответственное лицо ставит свою подпись, чтобы получатель мог убедиться в истинности письма. В конце электронного документа ставится электронная подпись.



Электронная цифровая подпись (ЭЦП) – это реквизит электронного документа, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи.

Ключ, или **пароль** – это определенная секретная информация, необходимая для шифрования и дешифрования текстов.

Криптография занимается поиском и исследованием математических методов преобразования информации.

Возможность электронной подписи документа позволяет проводить рецензирование и проверку подлинности документа. Такая подпись должна гарантировать подлинность личности, подписавшей документ, и времени, когда эта подпись была проведена. Проверка подлинности подписи может осуществляться с помощью общедоступных открытых ключей, в то время как подписать документ может только владелец закрытого ключа.

В документопоток организации может быть вовлечено множество людей, за каждым из которых закреплен ряд выполняемых операций и группа документов, с которой он работает. Другими словами, сотрудники выступают в определенной роли относительно системы документооборота. Естественным будет ожидание поддержки в программном продукте таких ролей.

К вопросам авторизации в системе документооборота относятся механизмы разграничения доступа к данным и функциям системы. Это, например, наличие возможности у руководителя отдела просматривать все документы, над которыми работают сотрудники отдела, в то время как каждый сотрудник видит лишь свою часть работы и не видит документы, над которыми работают другие.

Данный подход позволяет соблюдать разграничение доступа к документам: каждый работник видит лишь нужные ему по служебной деятельности группы документов. Каждый из документов может иметь установленные для

него права доступа на чтение, изменение, удаление. Весьма полезными оказываются группы пользователей и делегирование прав доступа к документам.

С помощью **групп доступа** можно организовывать доступ к документам для отделов организации, коллектива сотрудников, работающих над отдельным проектом.

Делегирование необходимо в случае отсутствия сотрудника, ответственного за работу над документом, и необходимостью ее продолжение в его отсутствие.



Например, начальник отдела, уехав в командировку, может делегировать права для работы над документом своему заместителю.

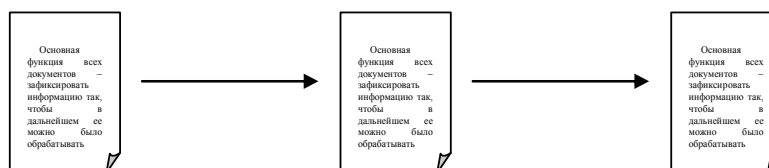
Организация хранилища документов. Организация хранилища документов является одним из самых важных факторов производительности системы документооборота. При неудачной структуре хранилища скорость работы с документами может значительно снижаться в зависимости от наполненности базы данных. Поэтому, рассматривая данный вид требований, необходимо четко представлять количественный объем документов (данных), циркулирующих в организации.

Чтобы представить объем документопотока необходимо для всех выявленных подразделений и сотрудников организации определить среднее количество документов, циркулирующих при их нормальной деятельности. Также следует рассмотреть периоды пиковой нагрузки, если таковые существуют. Это могут быть периоды квартальных, годовых отчетов, сезонные повышения деловой активности партнеров по бизнесу и т.д.

Пример.

Есть некоторое предприятие, предоставляющее на рынке определенный вид услуг. На текущий момент деятельность предприятия носит стабильный характер, в ближайшие годы планируется увеличение рынка потребителей на 40 %.

Продажа одной услуги сопровождается созданием трех документов – договора на предоставление услуги, акта приема-сдачи работ, договора на сервисное обслуживание.



В день совершается в среднем 5 сделок. Во время летнего периода количество заключаемых сделок увеличивается в три раза. В начале следующего года

документы за прошедший год отправляются в архив. Итого в год имеем следующую количество документов:

$$N = (\text{количество месяцев} * \text{количество сделок} * \text{количество документов на сделку} * \text{количество дней в месяце}).$$

Количество документов за основные месяцы (сентябрь – май):

$$N = 9 * 5 * 3 * 30 = 4050 \text{ документов.}$$

Количество документов за летние месяцы (июнь – август):

$$N = 3 * (5 * 3) * 3 * 30 = 4050.$$

Получаем: 8100 документов в год.

*С учетом планируемого увеличения рынка сбыта: $8100 + 8100 * 40\% = 11340$ документов.*

Таким образом, система документооборота должна обеспечивать постоянную производительность при количестве документов до 12000.

Также стоит обратить внимание на возможность одновременной работы с сервером документооборота нескольких пользователей одновременно. Для этого в дополнение к предыдущему исследованию необходимо проследить количество пользователей, работающих с документами. В идеале производительность системы не должна падать при одновременной работе всех пользователей системы.

Таким образом, получив прогнозируемые нагрузки на сервер, можно представить себе, какую максимальную нагрузку по количеству документов и одновременно работающих пользователей должна выдерживать система.

Другой важный фактор, без наличия которого электронный документооборот не имеет смысла, – это поиск документов в хранилище. Для того чтобы определиться, какого вида поиск требуется, необходимо рассмотреть типичные операции по поиску документов в бумажном архиве или картотеке. Важно отметить по каким критериям идет поиск.

Например, в рассматриваемой выше организации очень часто производится поиск по названию организации-партнера, в редких случаях поиск проводится по наименованию предоставленной услуги. Следовательно, система поиска должна обеспечивать поиск документа по полям документа, в данном конкретном случае – по реквизитам заказчика и условию сделки. Может оказаться необходимым контекстный поиск по вложенным файлам. Например, когда к документу присоединен файл в формате MS Word и необходимо отыскать этот документ по фразе, входящей во вложенный файл. Также необходимо выяснить производительность поиска документов при увеличении количества документов, хранимых в базе данных.

Работа с документами. Гибкость системы электронного документооборота во многом определяется теми возможностями, которые она предоставляет для работы с документами. Идеальным вариантом является случай, когда

существующие бумажные документы имеют эквивалентное отображение в электронной форме, другими словами, документ одного типа на бумаге и на экране выглядит одинаково.

Также необходимо рассмотреть типичные операции с документами, проводимые в организации, и выяснить возможность их проведения в СЭДО, после чего выяснить удобство использования данных операций. Наиболее частыми операциями являются создание, поиск и редактирование документа.

При работе с большим количеством входящей и исходящей корреспонденции будут представлять интерес конвертация (преобразование) документов из других типов файлов и возможность хранения документов других форматов в хранилище.

Наличие функции истории документа, или журналирования операций, позволит проследить действия, проводившиеся над документом в течение его жизни. Это даст возможность выяснить, каким пользователем проводилась та или иная операция. Например, журнал может иметь следующий вид:

Пользователь	Дата	Операция	Комментарий
Иванов	10.10.02	Создание	Документ создан
Сидоров	12.10.02	Создание копии	По приказу №5.783.3
Петров	15.10.02	Создание резолюции	Вместо Сидорова

Еще одним полезным механизмом работы с документами является отслеживание версий документов. Это может оказаться полезным при наличии большого количества исполнителей, работающих с документом, каждый из которых может редактировать документ.

Исполнитель, работая над документом, редактирует его и создает свою версию документа. Ответственный за документ сотрудник собирает версии документа, выбрав от каждого исполнителя его часть работы, и получает окончательный вариант документа.

Например, в аналитический отдел на доработку поступил документ, состоящий из трех частей: анализ проблемы, предложение решения и оценка будущих результатов.

Проработка каждой из частей документа была поручена сотрудникам А, Б и В соответственно. Каждый из них внес поправки в свою часть и создал свою версию документа. После этого начальник отдела сделал новую версию документа, собрав ее из частей документов, подготовленных исполнителями, – часть «Анализ» от А, «Предложение решения» от Б и «Оценка результатов» от В (рис. 12.2).

СЭДО позволяет отслеживать подобные операции и при совместной работе с документами упростить создание конечных версий.

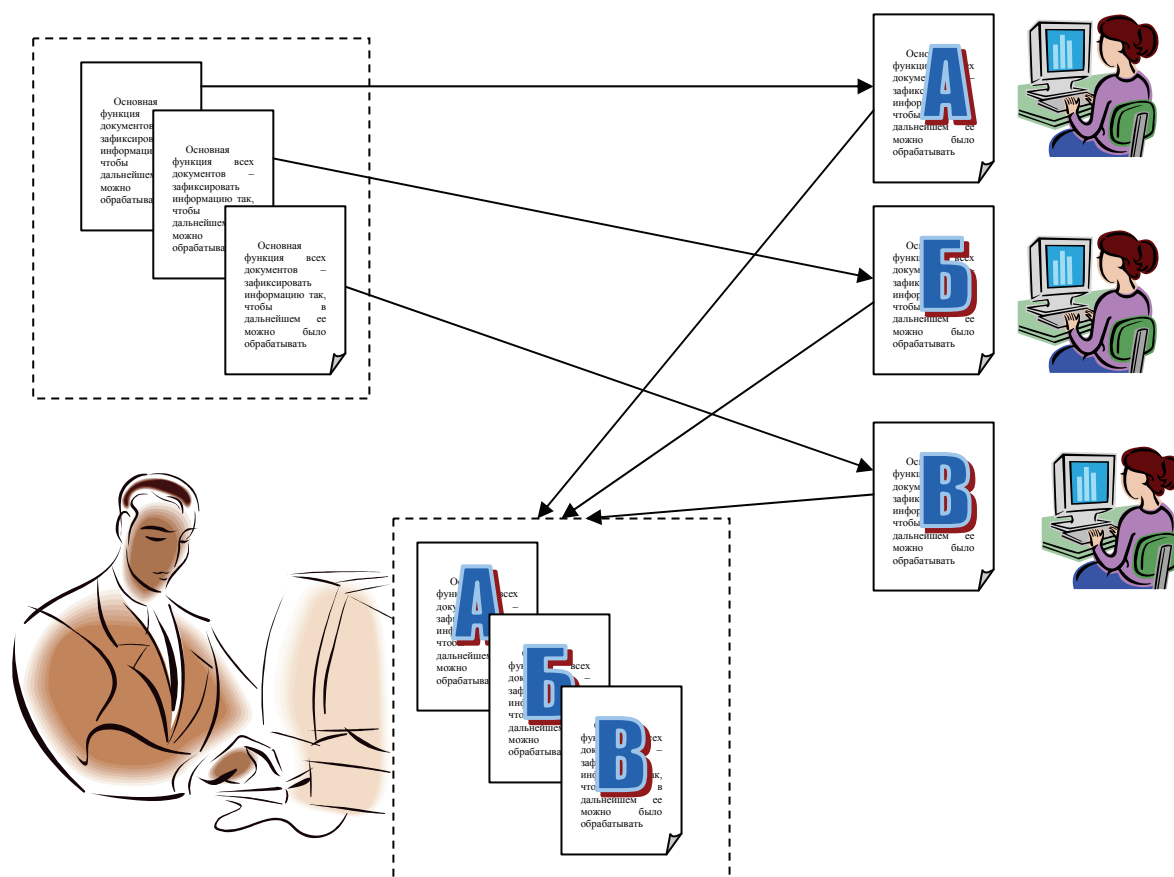


Рис. 12.2. Схема обработки документа

Работа с бизнес-логикой. Делопроизводство подразумевает не только запись и извлечение документов из хранилища, но и различного рода действия над документами – рецензирование, работу над документами, различные процессы, порождающие и использующие в своей деятельности эти документы.

Невозможно создать программный комплекс, автоматизирующий делопроизводство и подходящий под процессы делопроизводства всех предприятий. Следовательно, система электронного документооборота должна обладать механизмом, позволяющим реализовать бизнес-процессы предприятия и гибко под них подстраиваться.

Одной из наиболее распространенных функций систем электронного документооборота является работа с маршрутом документа. Это необходимо для организаций, имеющих положение о делопроизводстве, в котором регламентируется работа с различными видами документов.

Например, заявка от клиента поступает в канцелярию, затем начальнику отдела по работе с клиентами, он в свою очередь назначает сотрудника для выполнения данного задания. После выполнения работы сотрудник составляет отчет и направляет документ обратно в канцелярию (рис. 12.3).

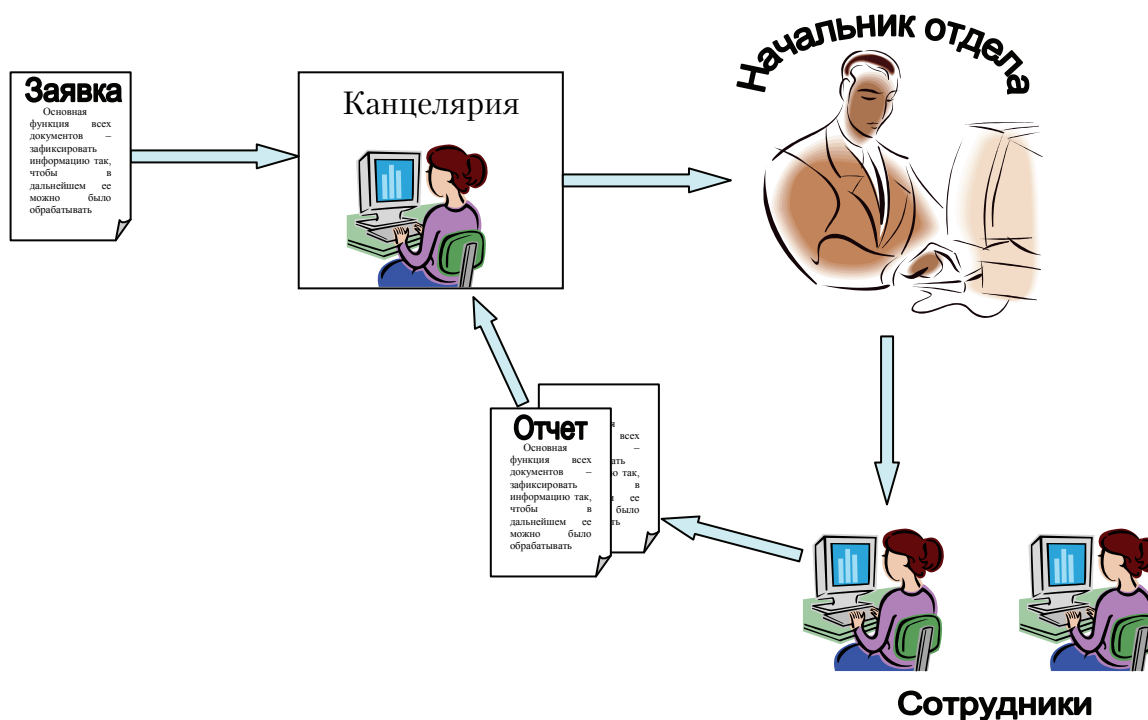


Рис. 12.3. Маршрут документа

На каждом из этапов возможны какие-то дополнительные задачи для лица, работающего с документом. СЭДО должна поддерживать проведение подобных операций. Редактирование подобных действий должно вызывать как можно меньше затруднений. Если предлагаемый продукт содержит возможность создания собственных маршрутов и редактирование (создание) пользовательских задач и действий, то это предоставляет широкие возможности по расширению функциональности системы в будущем.

3. Требования к ресурсам системы

Требования к аппаратному и программному обеспечению. Требования к аппаратному обеспечению непосредственно исходят из требований к программным продуктам, входящим в состав системы электронного документооборота, и к дополнительным программным продуктам.

Главным программным требованием является требование к операционной системе. Здесь необходимо выяснить, будет ли работать данный продукт на уже имеющихся на предприятии версиях операционных систем.

Наиболее частым продуктом третьей стороны, требуемым для работы внедряемой системы документооборота, является СУБД для хранилища данных. Нормальная работа клиентского места может потребовать наличие какого-либо из офисных пакетов. В данном случае также необходимо уделить внимание вопросам совместимости документов из уже применяемых офисных пакетов с теми, с которыми работает клиентское место.

Аппаратная часть должна обеспечивать требуемую максимальную производительность, как на клиентском месте, так и на серверной части. Например, если на клиентском месте один сотрудник вводит в день сто документов, а другой два документа, то естественно, что первому необходимо более производительное рабочее место.

Удобство сопровождения. Технически удобство сопровождения системы определяется наличием системы помощи, сложностью настройки системы под конкретную предметную область, возможностью ее расширения и необходимостью привлечения стороннего персонала для расширения или настройки системы.

С организационной стороны сопровождение – это получение технической поддержки со стороны поставщиков внедряемой системы. Поддержка может предоставляться по телефону, e-mail, ICQ и т.п.

Важный вопрос для начала использования системы – это подготовка готового решения и обучение персонала. Первое означает, что покупается не чистая система, а уже подготовленное для данного предприятия решение с документами, типами пользователей, задачами и т.п., характерными для данного предприятия. Большим плюсом будет наличие электронного обучающего курса по работе с системой, как демонстрационного, так и интерактивного.

Удобство использования. Удобство использования – это удобство работы с системой для конечного пользователя. Наиболее простой путь для определения этого состоит в рассмотрении сложности выполнения пользователями типичных операций с документами. Например, что нужно сделать пользователю, чтобы создать документ – сколько пунктов меню пройти, сколько движений мышью сделать, что ввести с клавиатуры. Критерием простоты служит количество и доступность последовательных операций. Это можно выяснить, только поработав с системой или ее демонстрационной версией.

4. Стоимость продукта и его внедрения

Конечная стоимость внедрения системы электронного документооборота на предприятии может очень сильно отличаться от стоимости этой системы в прайс-листе. В большинстве случаев дополнительная стоимость определяется стоимостью программных продуктов и аппаратной части.

Требования к операционной системе могут повлечь закупку необходимых версий операционной системы для клиентской и серверной части. При использовании СУБД стороннего разработчика его в большинстве случаев придется покупать отдельно (если СУБД не была куплена ранее). Зависимость клиентского места от офисных пакетов подразумевает их наличие и, следовательно, в некоторых случаях приобретение, что может существенно увеличить стоимость продукта на цену одного офисного пакета на одно клиентское место. Это наиболее вероятные зависимости.

В стоимость программного продукта может входить техническая поддержка.

Еще одним разделом затрат является обучение сотрудников для работы с новой системой. Для этого может потребоваться приглашение специалистов поставщика программного продукта, организация внутренних семинаров для своих сотрудников, закупка дополнительных обучающих материалов.

Просуммировав стоимость всех вторичных затрат, можно таким образом получить сумму, наиболее полно отражающую стоимость внедрения электронного документооборота.

Пример практического использования

Ваш папа, директор фирмы, решил автоматизировать свой офис. Вечером он попросил вас подключиться к Интернету и освободить ему место за компьютером. Вы выполнили его просьбу, но вас очень заинтересовало, что же ему понадобилось в Интернете. Оказалось, что он просматривает рынок программных продуктов. На ваш вопрос он ответил, что выбирает систему электронного документооборота. Вы немедленно предлагаете ему свою помощь и рассказываете, на какие вопросы следует обратить внимание при выборе системы. Вместе вы выбираете отличное программное обеспечение для автоматизации делопроизводства фирмы.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Выбор системы электронного документооборота (СЭДО) для автоматизации делопроизводства начинается с анализа предметной области и определения требований к системе документооборота, которые складываются из бизнес-требований и требований к ресурсам системы.

Бизнес-требования состоят из требований идентификации пользователей системы, требований к хранилищу данных, требований обеспечения работы с бизнес-логикой, требований обеспечения работы с документами.

Идентификация пользователей включает в себя две основные концепции – аутентификацию и авторизацию.

Аутентификация – это способность подтвердить личность пользователя.

Авторизация – предоставление доступа к определенным данным или операциям для конкретного пользователя.

Система электронного документооборота должна гарантировать подлинность документов, для этого в конце электронного документа ставится электронная подпись.

Электронная цифровая подпись (ЭЦП) – это реквизит электронного документа, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи.



Ключ, или пароль, – это определенная секретная информация, необходимая для шифрования и дешифрования текстов.

Авторизация в системе документооборота занимается механизмами разграничения доступа к данным и функциям системы.

Организация хранилища документов является одним из самых важных факторов производительности системы документооборота. Рассматривая данный вид требований, следует предусмотреть, какую максимальную нагрузку по количеству документов и одновременно работающих пользователей должна выдерживать система, а также возможность поиска документов в хранилище.

Гибкость системы электронного документооборота во многом определяется теми возможностями, которые она предоставляет для работы с документами: создание, поиск и редактирование документа, наличие функции истории документа, или журналирования, отслеживание версий документов.

Система электронного документооборота должна обладать механизмом, позволяющим реализовать бизнес-процессы предприятия и гибко под них подстраиваться.

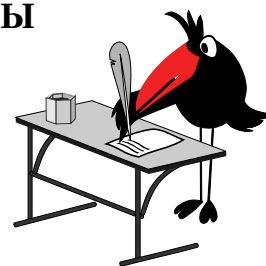
Требования к ресурсам СЭДО включают: требования к аппаратному и программному обеспечению, удобство сопровождения и удобство использования.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:



1. Перечислите вопросы, которые следует решить при выборе системы электронного документооборота.
2. В чем заключается идентификация пользователя?
3. Что такое электронная цифровая подпись?
4. Что определяет авторизация?
5. Зачем нужно разграничение прав доступа?
6. Какие требования предъявляются к организации хранения документов?
7. Какие возможности работы с документами должна обеспечивать система электронного документооборота?
8. Что такое бизнес-логика?
9. Назовите требования к программному обеспечению.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ



Задание 1

Перечислите бизнес-требования к электронной системе документооборота.



Задание 2

Что такое электронная цифровая подпись? Дайте определение.

Задание 3

Дайте определение ключа.

Задание 4

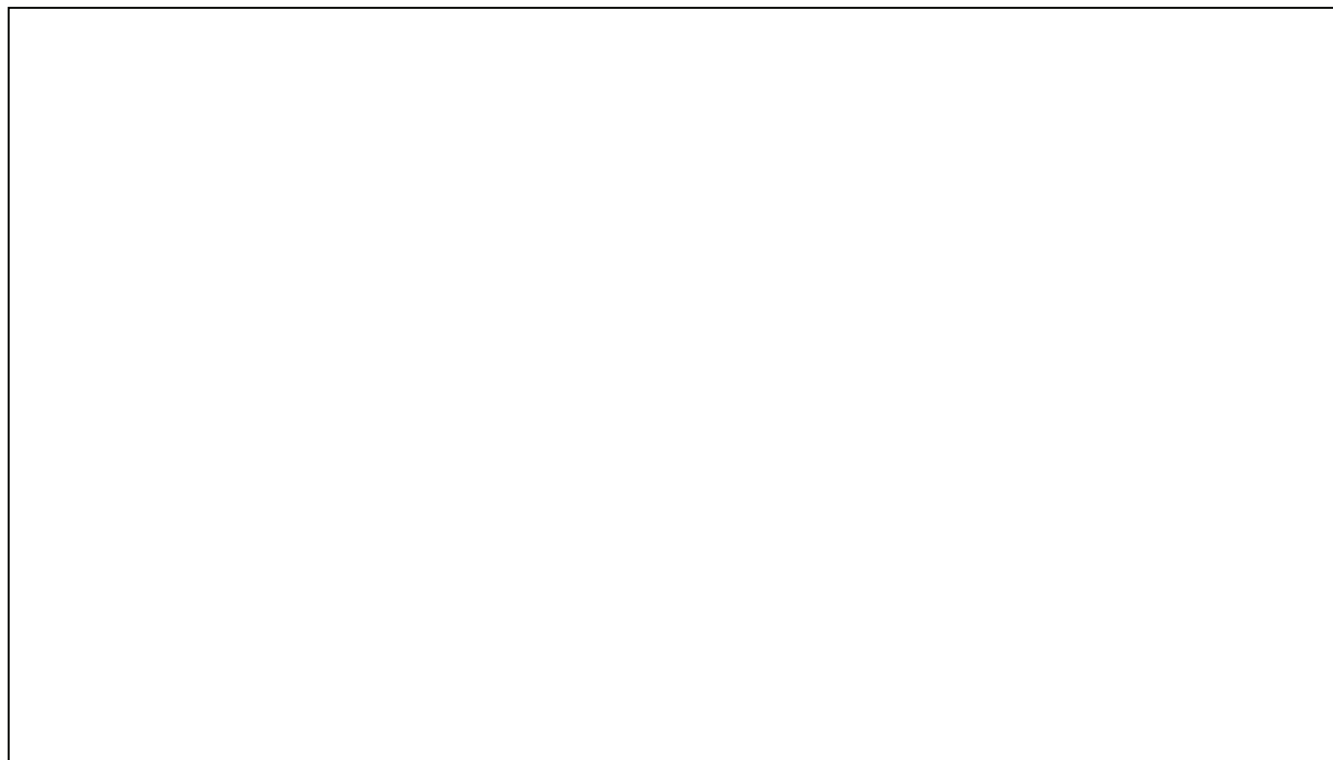
Имеется склад, на котором хранится три вида товара. Каждый понедельник происходит пополнение товаров на складе. При этом оформляется накладная о приемке товара. В течение недели товар отпускается со склада пяти оптовым покупателям, причем трое из них получают товар три раза небольшими партиями. Каждый отпуск товара со склада оформляется накладной. В конце недели оформляется приходно-расходная ведомость. Подсчитайте среднее количество документов, оформленное на складе в течение трех месяцев.

Задание 5

Вы на Совете школы разработали общий план проведения Вечера отдыха. Проработку деталей плана по направлениям вы поручили своим заместителям:

- первому заместителю – оформительскую часть;
- второму заместителю – музыкальную часть;
- третьему заместителю – художественную часть.

За собой вы оставили обобщение работы и оформление окончательного документа. Составьте схему создания плана проведения Вечера отдыха.



Задание 6

Составьте маршрут движения документа «План проведения Вечера отдыха» от начала создания до исполнения.

Задание 7

Впишите в схему составляющие требований к ресурсам СЭДО.



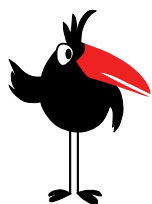
ТЕМА 7

ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ И КЛАССЫ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

Занятие 13

ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ И КЛАССЫ СИСТЕМ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБОРОТА

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ



1. Этапы автоматизации документооборота
2. Категории и классы систем управления документооборотом

УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- этапы автоматизации документооборота;
- категории и классы систем управления документооборотом.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

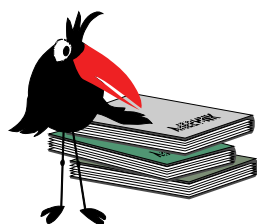


- бизнес-задание
- бизнес-процесс
- groupware
- docflow
- workflow

ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по информатике
- по английскому языку

ТЕОРИЯ



1. Этапы автоматизации документооборота

Каждый тип документа в организации или на предприятии имеет свой регламент обработки, который содержится

в маршрутном листе, документально отражает схему документооборота этого документа.

В свою очередь каждая функция управления строится на основе использования определенных документов, с каждым из которых производятся определенные операции. Для этого их собирают в папки (дела), к которым прикрепляют соответствующие маршрутные листы, а затем посылают по почте либо с курьером от специалиста к специалисту.

Во время выполнения функций управления на предприятии, будь то в сфере производства или услуг, успешная деятельность будет зависеть непосредственно от организации сбора, обработки, маршрутизации и распространения информации.

Анализ значимости отдельных операций производят менеджеры, извлекая папки и просматривая написанные от руки аннотации на маршрутной карте. Они всего несколькими росчерками пера в данном документе, в соответствии со своими правами, имеют возможность изменить маршрут прохождения того или иного документа.

Эта методика имеет ряд недостатков, основные из которых заключаются в том, что при такой организации информация часто теряется, возникают непредвиденные задержки на пути прохождения документов, трудно отследить состояние работы в определенный момент времени, поэтому возникла проблема автоматизации документооборота, решение которой проходило несколько стадий.

I этап. Конец 60-х и начало 70-х гг. XX в. характеризовались использованием ЭВМ для автоматизации в основном процедуры контроля исполнения документов, заполнения регистрационных карточек и ведения электронной картотеки. Позже, в конце 70-х и начале 80-х гг. в таких системах стали применять электронную почту с редактором документов, позволившем создавать и отправлять по почте электронные документы.

II этап. Середина 80-х годов отмечена появлением систем, автоматизирующих хранение электронных документов, в которых бумажные документы сканировались с помощью специальных устройств, и пользователи имели дело уже с их цифровыми копиями, которые гораздо более доступны и удобны в хранении и использовании. Это позволило в конце 80-х создать документооборот, который можно было выразить словом *docflow*.

Docflow = работа с образами документов + маршрутизация.

Это позволило сказать, что управление и контроль операций и работ, связанных с документами, – основополагающая задача процесса повышения производительности и снижения затрат на управление.

Системы работы с образами документов, реализовав преобразование бумажных документов в цифровую форму, сделали доступ к информации значительно эффективнее, к тому же пользователи получили набор инструментов для настраиваемой маршрутизации и управления изображениями и другой информацией.

Это существенно упростило получение статистической информации по выполняемым работам, а также автоматизировало стандартные задачи документооборота. В корпоративной среде «клиент-сервер» продукты данного класса позволяют организовать стандартное управление большими объемами изображений документов.

III этап. В начале 90-х годов для всех типов экономических систем ответственное выполнение всеми сотрудниками порученных работ выходит на первый план, поэтому старая технология автоматизации документооборота становится недостаточной, в силу чего появляется новая технология workflow.

Workflow = работа + управление потоками работ.

В таких системах можно выделить две особенности:

- Образы документов и другие документы рассматриваются в качестве одного из типов данных, наряду с файлами данных, графикой, аудио и видео.
- В системах, автоматизирующих управление работами или деловыми процессами, фигурируют два основополагающих понятия – бизнес-задание и бизнес-процесс, для исполнения которых необходимо своевременно поставлять нужные документы.



Бизнес-задание – это работа, которая должна быть исполнена.

В средства, помогающие автоматизировать выполнение бизнес-заданий, корпорации вкладывают миллионы долларов. Часто из-за модульной архитектуры их называют компонентным программным обеспечением. В рамках единого интерфейса пользователь, независимо от стоящей перед ним в данный момент конкретной задачи, получает при загрузке в систему доступ сразу ко всем приложениям.



Бизнес-процесс – это процесс управления бизнес-заданиями, т.е. их моделирование, модификация, сопровождение.

Бизнес-процесс описывает последовательность взаимодействия сотрудников при выполнении работ (кто, что, над чем, когда и в течение какого времени должен сделать).

Для эффективной организации документооборота необходимо точно знать, какая информация нужна для выполнения бизнес-заданий, когда она должна быть предоставлена, в каком порядке и что делать при возникновении исключительных ситуаций – это лишь небольшой список встающих вопросов.

2. Категории и классы систем управления документооборотом

Рынок современных систем управления документооборотом можно подразделить на следующие основные категории, в зависимости от объема и сложности выполняемых операций (рис. 13.1).

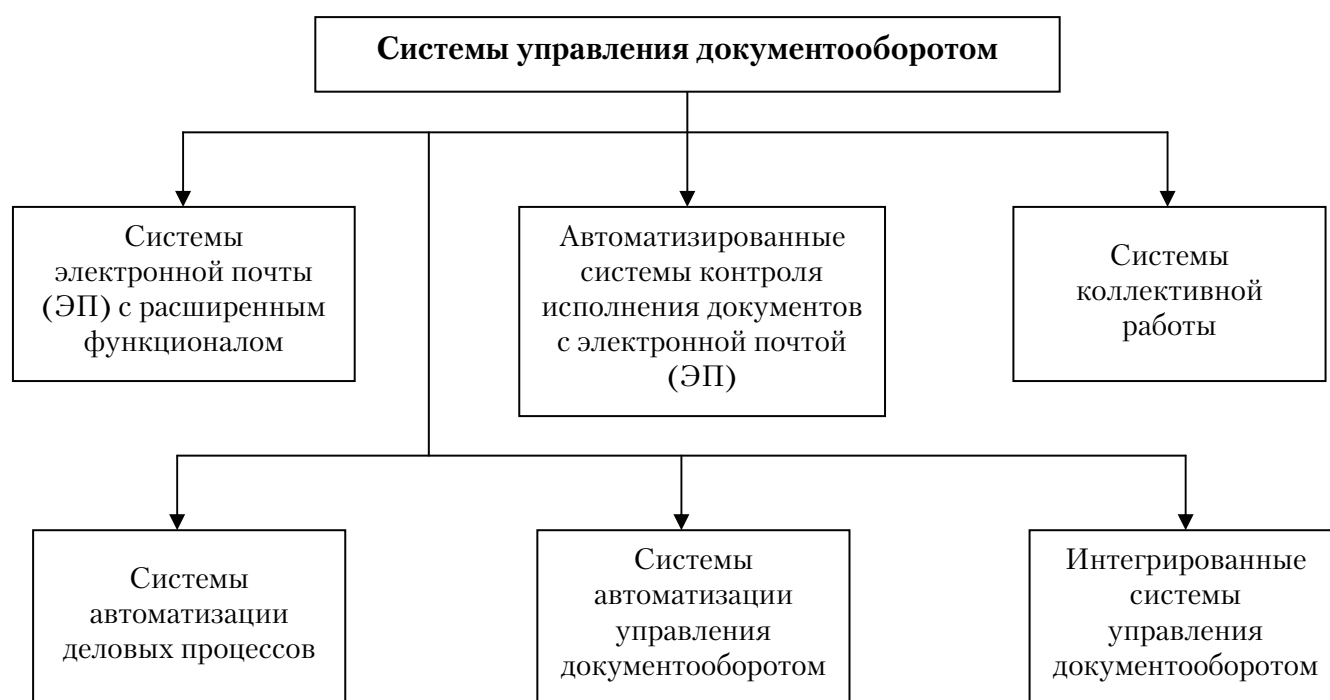


Рис. 13.1. Структура рынка систем управления документооборотом

Системы электронной почты (ЭП) с расширенным функционалом. Продукты данного класса предназначены для структурированных процессов, состоящих из небольшого количества простых шагов, но инициируемых произвольно. Таким образом, это системы свободной маршрутизации класса «ad hoc». Инициатор запускает процесс, направляя электронную почту исполнителям, от которых требуются определенные действия в определенный промежуток времени.

Автоматизированные системы контроля исполнения документов с электронной почтой (ЭП). Автоматизированные системы контроля исполнения документов (АСКИД) с ЭП применяются в малых и средних организациях с большими объемами потоков управленческих документов.

Задачами такого рода систем является учет всей документации учреждения, а также постановка на контроль и контроль за исполнением докумен-

тов. В сущности, системы, основываясь на персональной СУБД, ведут журналы регистрации и контроля или регистрационно-контрольные карточки (РКК) документов, сигнализируют о приближении сроков окончания исполнения, о просроченных документах, выдают информацию в виде отчетов.

Системы рассчитаны на делопроизводственный персонал и группы контроля. Они характеризуются ограниченным перечнем выполняемых строго регламентированных деловых процессов и имеют целью совершенствование выполнения основных делопроизводственных процедур.

Системы коллективной работы *groupware*. В группу систем *groupware* входят многие почтовые системы, такие как MS Exchange или GroupWise, главное назначение которых – обеспечение коллективной работы пользователей на общем уровне, т.е. обмен сообщениями, документами, общие или персональные папки для хранения информации и механизмы для определения простых маршрутов.

Системы коллективной работы класса *groupware* ориентированы на проект и рассчитаны на группы взаимодействующих сотрудников небольшого или среднего размера, совместно использующих информацию из баз данных. Часто эти системы построены на базе Lotus Notes в среде «клиент–сервер».

Системы автоматизации управления документооборотом. Системы класса *docflow* ориентированы на использование форм электронных документов, при разработке которых планируются маршруты прохождения этих документов через специалистов определенных отделов. Обработка, исполнение и передвижение каждого документа в организации осуществляется согласно прописанному для него маршруту.

Данный класс систем считается универсальным, т.е. автоматизирующим весь комплекс задач, возлагаемых на делопроизводство, от разработки и создания проекта документа до списания в дело, включая документооборот и хранение документов.

Системы этого класса применяются для средних и крупных предприятий и организаций с большими потоками разнообразной документации, имеющих строго регламентированные процедуры обработки.

Системы автоматизации деловых процессов. Этот класс систем документооборота *workflow* предназначен для жестко структурированных деловых процессов, в которых редко возникают исключительные ситуации. В выполнение работ вовлечено большое количество взаимодействующих сотрудников, имеющих дело с различными типами информации.

В основу функционирования таких систем положено понятие потока работ. Базовой единицей в них является работа, которая должна быть выполнена с определенными условиями в заданной последовательности и заданными исполнителями. Исполнение работы может производиться в различных временных рамках, контролироваться по времени и содержанию, с ней могут связываться документы, задания, резолюции и т.п.

В workflow понятие работы гораздо шире, чем документа, понятие движения работ шире движения документов, т.е. workflow, в сущности, включает в себя документооборот как частный случай.

Программное обеспечение типа workflow ориентировано на деловой процесс, и для него лучше всего подходят архитектура «клиент-сервер» и высокопроизводительные серверы. Примерами областей, в которых применяются данные системы, могут быть банки, государственные службы, службы кредитных карточек покупателей или страховые компании.

Интегрированные системы управления документооборотом. Однако следует учесть, что на уровне крупных предприятий и корпораций автоматизация деловых процессов не может быть достигнута с помощью отдельных систем свободной или жесткой маршрутизации либо ориентированных на электронную почту – нужна интеграция этих решений в соответствии с запросами конкретного предприятия. Поэтому в настоящее время получают большое распространение интегрированные системы управления документооборотом, объединяющие выполнение всех функций и работающие с удаленными пользователями через средства Internet.

Пример практического использования.

Вы пришли к маме на работу, а там все мамы коллеги возбуждены. У всех на устах Lotus Notes, а в глазах страх. Вы спрашиваете у мамы: «Что у вас тут происходит?». Она отвечает, что устанавливают новую программу, которая будет делать все сама. Сотрудники боятся, что теперь будет сокращение и многих уволят. Вы смеетесь и успокаиваете всех, объясняя, что эта программа предназначена для групповой работы. Что теперь им не надо будет бегать с документами, программа позволит передать документ на согласование или на доработку другому сотруднику, не сходя с рабочего места. Все сотрудники будут выполнять свою работу более эффективно. Пострадать могут только курьеры, надобность в которых отпадет. Все успокоились и начали смотреть веселей.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Каждый тип документа в организации или на предприятии имеет свой регламент обработки, который содержится в маршрутном листе и документально отражает схему документооборота этого документа.

Эффективность управления на предприятии зависит непосредственно от организации процессов сбора, обработки, маршрутизации и распространения информации.

На определенном историческом этапе возникла необходимость автоматизации этих процессов, которая проходила в несколько стадий:



1. Использование ЭВМ для автоматизации процедуры контроля исполнения документов, заполнения регистрационных карточек и ведения электронной картотеки, а также применение электронной почты для отправки электронных документов.
2. Автоматизация хранения электронных документов, сканированных с помощью специальных устройств, создание документооборота docflow. Docflow = работа с образами документов + маршрутизация.
3. Появляется новая технология workflow. Workflow = работа + управление потоками работ. В системах, автоматизирующих управление работами или деловыми процессами, фигурируют два основополагающих понятия: бизнес-задание и бизнес-процесс.

Бизнес-задание – это работа, которая должна быть исполнена. Бизнес-процесс – это процесс управления бизнес-заданиями, т.е. их моделирование, модификация, сопровождение. Бизнес-процесс описывает последовательность взаимодействия сотрудников при выполнении работ.

Рынок современных систем управления документооборотом можно подразделить на категории, в зависимости от объема и сложности выполняемых операций: системы электронной почты (ЭП) с расширенным функционалом; автоматизированные системы контроля исполнения документов с электронной почтой (ЭП); системы коллективной работы; системы автоматизации управления документооборотом; системы автоматизации деловых процессов; интегрированные системы управления документооборотом.

В настоящее время получают большое распространение интегрированные системы управления документооборотом, объединяющие выполнение всех функций и работающие с удаленными пользователями через средства Internet.

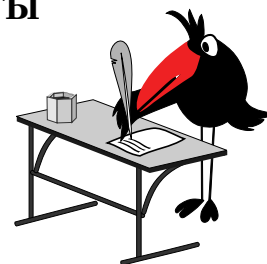
КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ



1. Что такое технология docflow?
2. Что такое технология workflow?
3. Что такое бизнес-задание?
4. Что такое бизнес-процесс?
5. К какому классу относятся системы коллективной работы?
6. К какому классу относятся системы управления документооборотом?
7. К какому классу относятся системы управления деловыми процессами?
8. Перечислите категории систем автоматизации управления документооборотом.
9. Перечислите функции интегрированных систем управления документооборотом.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Задание 1

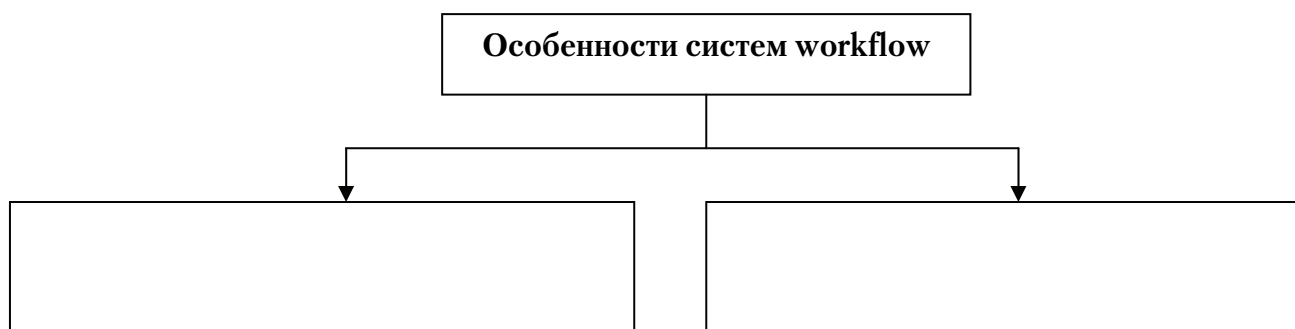


Охарактеризуйте этапы развития систем электронного документооборота.

I этап	
II этап	
III этап	

Задание 2

Сформулируйте особенности систем workflow.

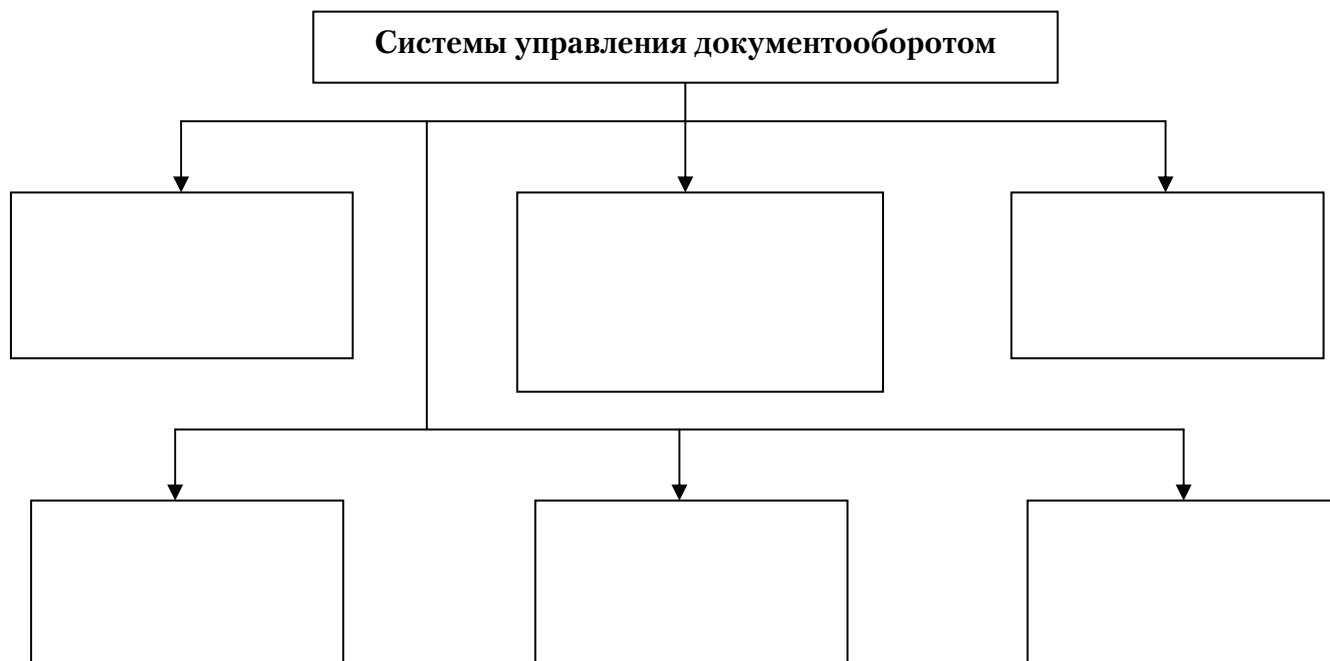


Задание 3

Дайте определение бизнес-процесса.

Задание 4

Дайте классификацию систем управления документооборотом.



Задание 5

Проведите сравнение двух типов систем автоматизации документооборота.

Workflow	Docflow

ТЕМА 8

ОБЗОР СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ АВТОМАТИЗАЦИИ ОФИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Занятие 14

СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ОФИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ

1. Обзор систем автоматизации офисной деятельности



УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- системы автоматизации офисной деятельности;
- фирмы, специализирующиеся на автоматизации процессов документационного обеспечения управления.

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

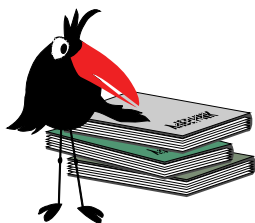
- система «Дело»
- система LanDocs
- система «Золушка»
- система «Евфрат-Документооборот»
- система Office Media
- система DocsVision
- система Optima Workflow
- система «Босс-Референт»



ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по информатике

ТЕОРИЯ

**1. Обзор систем автоматизации офисной деятельности**

Характерной чертой нашего времени является бурное развитие информационных технологий и высокая активность компаний, производящих различные компьютерные продукты. Не являются исключением и компании, специализирующиеся на автоматизации процессов документационного обеспечения управления.

Система «Дело» (ООО «Электронные офисные системы»)

Система автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело» предназначена для автоматизации делопроизводственной деятельности (основанной на традиционных отечественных технологиях, закрепленных соответствующими стандартами) и документационного обеспечения управленческой деятельности государственных организаций (рис. 14.1).

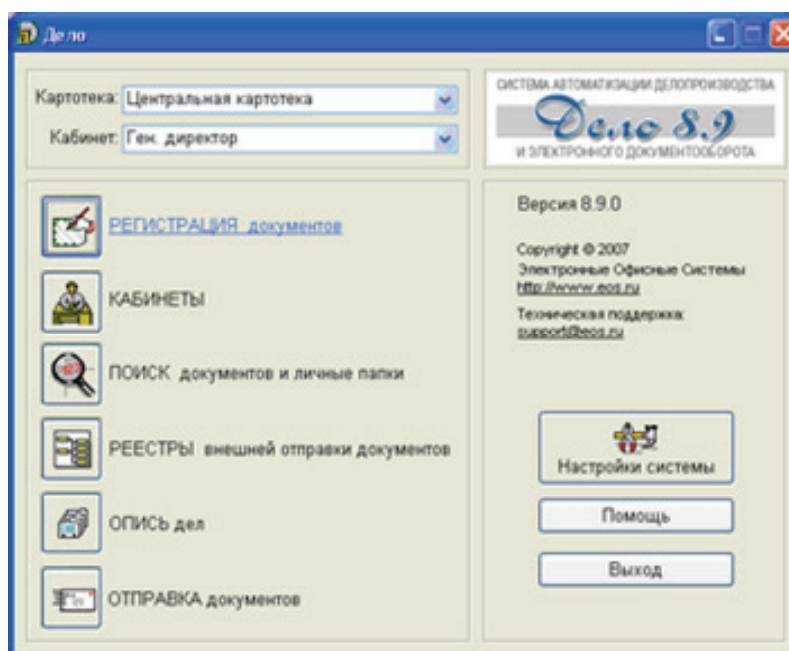


Рис. 14.1. Интерфейс системы «Дело»

Система обеспечивает выполнение следующих операций:

- Отслеживание всех этапов делопроизводственных операций и результатов выполнения работ по основным функциональным процессам организаций и учреждений.
- Единая регистрация всей поступающей корреспонденции, включая письма и обращения граждан, путем создания регистрационной карточки, в которую заносятся сведения о документе.
- Ввод текстов резолюций, включая повторные, и назначение исполнителей по ним.

- Направление резолюций и документов на рабочие места пользователей-исполнителей.
- Пересылка отчетов исполнителей по документу ответственным исполнителям и/или авторам резолюций.
- Регистрация движения документов (документооборота) внутри организации.
- Осуществление контроля за своевременным исполнением поручений.
- Объединение и группирование документов, зарегистрированных в системе делопроизводства, по различным признакам.
- Выполнение поиска по совокупности реквизитов регистрационных карточек и резолюций с целью осуществления функций контроля исполнения документов и резолюций и ведения справочно-аналитической работы.
- Ввод сведений об отправке исходящих документов адресатам с созданием реестров рассылки документов.
- Получение согласно действующим правилам и инструкциям информационных материалов, сводок, отчетов для предоставления руководству.
- Получение и вывод на печать статистических справок и отчетов, а также регистрационных карточек для обеспечения совместимости с традиционной («бумажной») технологией делопроизводства.
- Хранение электронных образов документов.
- Списание документов в дело в соответствии с принятой в организации номенклатурой дел и при необходимости извлечение их из дела.
- Протоколирование работы пользователя с системой, включая работу с регистрационными карточками и резолюциями.

В последней версии системы поддерживается доступ к документам посредством интернет-технологии.

Система LanDocs (фирма АО «Ланит»)

Система LanDocs предназначена для автоматизации процессов управления документами, документооборотом и делопроизводством на предприятиях и в организациях различного профиля и масштаба.

Система LanDocs реализована как адаптивная CASE-модель электронного офисного документооборота и делопроизводства. Настройка системы на конкретные условия эксплуатации осуществляется модификацией параметров CASE-моделей без изменения программного кода. Поставляется в двух вариантах: как законченная система (программное обеспечение, документация, обучение пользователей) или как открытый к развитию вариант (базовый набор CASE-моделей, специализированная библиотека диалоговых элементов, CASE-технология адаптации и поддержки, обучение пользователей, разработчиков и специалистов группы поддержки).

Программный комплекс LanDocs позволяет реализовать в автоматизированном режиме следующие операции по работе с документами:

- Регистрация входящих, внутренних и исходящих документов с использованием механизма регистрационных карточек.
- Рассылка документов, заданий, поручений как одному пользователю, так и по списку.

Рис. 14.2. Контроль за прохождением документа

- Хранение содержания документов (файлов, созданных внешними приложениями в виде текстов, таблиц, изображений, звука и т.д.).
- Контроль за прохождением и исполнением документов и поручений (рис. 14.2).
- Поиск документов с возможностью сохранения поисковых запросов, просмотр и редактирование документов.
- Поддержка нескольких версий одного документа.
- Сканирование бумажных документов и распознавание текстов (OCR).
- Интегрированный вызов офисных приложений для просмотра, редактирования и печати документов.
- Организация архивирования документов.
- Гибкая настройка на административную иерархию организации и тематическую структуру документарного фонда.
- Регламентация прав доступа пользователей к документам и функциям системы.

Система «DIS:class – Электронная канцелярия "Золушка"» (НТЦ «Институт развития Москвы»)

«DIS:class – Электронная канцелярия "Золушка"» является одним из модулей DIS:систем НТЦ ИРМ и гарантированно интегрируется со всеми продуктами серии, что позволяет получить полноценную корпоративную информационную систему.



Программно-технологический комплекс «DIS:class – Электронная канцелярия "Золушка"» представляет собой технологию классического делопроизводства со сквозным контролем исполнения документов.

«DIS:class – Электронная канцелярия "Золушка"» позволяет автоматизировать основные функции канцелярии, общего или организационного отдела – регистрацию, обработку и контроль исполнения документов:

- регистрацию исходящей и входящей почты в многоуровневой картотке, куда заносятся сведения о документе и ходе его исполнения;
- поиск документов по любому известному атрибуту или набору атрибутов, в том числе и контекстный поиск по содержанию (названию) документа;
- контроль исполнительской дисциплины по заданному интервалу времени и по исполнителям;
- выдачу напоминаний о контрольных документах и сроках их исполнения;
- подготовку справок, сводок и списков по всему объему документов, тематическим рубрикам и т.д.;
- вывод на печать регистрационных карточек, статистических справок, сводок и напоминаний для облегчения ведения традиционного делопроизводства;
- создание реестров рассылки документов;
- списание документов в дело в соответствии с принятой в организации номенклатурой дел;
- организацию ведения архива электронных копий документов.

Возможны два варианта поставки комплекса: DIS:class Enterprise и DIS:class Business.

DIS:class Business включает два модуля: «Служебная корреспонденция», «Решения и распоряжения». Это вариант комплекса предназначен для внедрения на предприятиях малого и среднего бизнеса.

DIS:class Enterprise включает три модуля: «Служебная корреспонденция», «Решения и распоряжения», «Письма граждан». Система предназначена для внедрения в государственных и крупных коммерческих организациях.

«Служебная корреспонденция» характеризуется большим объемом переписки по предмету документа, т.е. большим количеством ответов, повторных документов, сопроводительных писем, у каждого из которых устанавливается свой срок исполнения и свой исполнитель. «Служебная корреспонденция» предназначена для автоматизации регистрации документов, их обработки и контроля исполнения.

«Решения и распоряжения» отличаются от «Служебной корреспонденции» тем, что на контроль ставится не весь документ в целом, а отдельные его пункты, переписка и контроль ведутся по каждому из них в отдельности.

Рис. 14.3. Окно регистрации писем граждан

«Письма граждан» характеризуются тем, что связующим началом пакета писем является адресат-отправитель, даже в том случае, если он пишет по разным вопросам (рис. 14.3).



Система «ЕВФРАТ-Документооборот» (фирма «Cognitive Technologies»)

Система управления документами «ЕВФРАТ-Документооборот» позволяет автоматизировать основные функции процессов делопроизводства на предприятиях и в организациях.

Среди них можно выделить следующие функции:

- регистрация документов по шаблонам реквизитов, выполненным в соответствии с действующими нормативными материалами (рис 14.4);

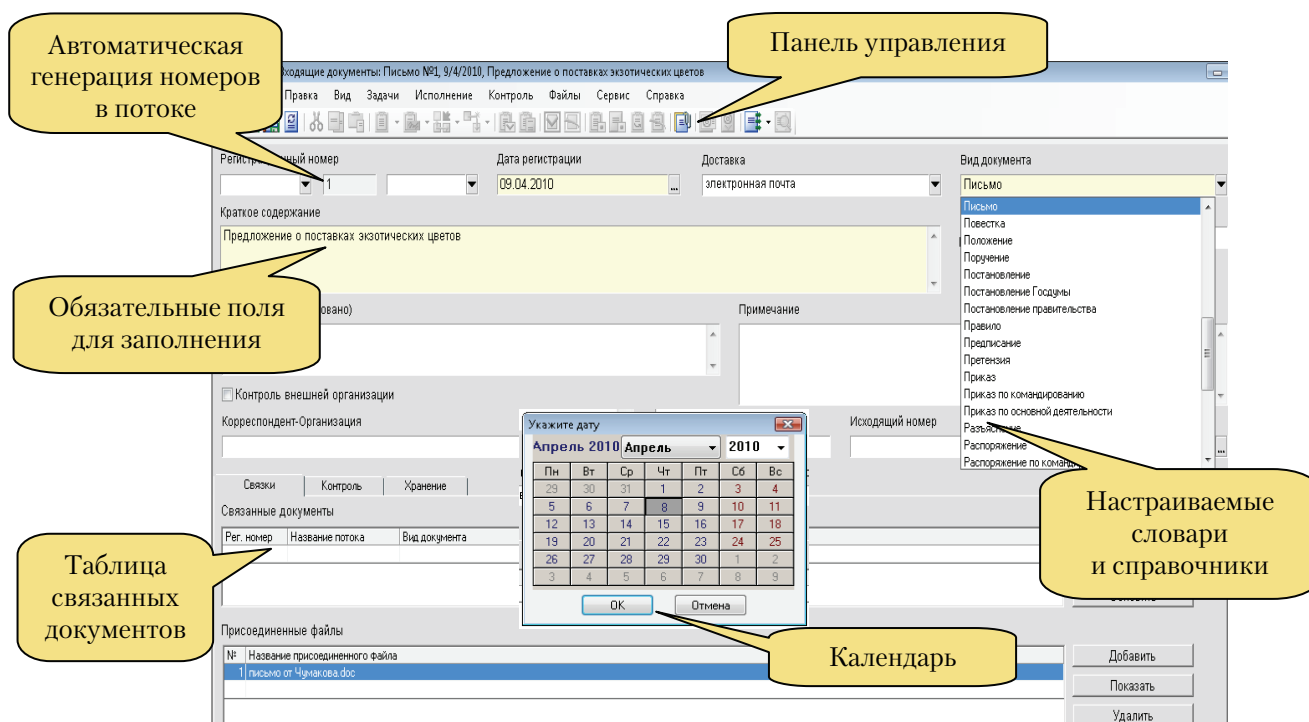


Рис. 14.4. Регистрация документов в системе «ЕВФРАТ-Документооборот»

- контроль исполнения документов;
- передача документов в приложения для редактирования, печати, отправки по электронной почте и др.;
- архивное хранение документов и их графических образов, полученных путем сканирования;
- поиск документов по их содержанию и набору реквизитов;
- пересылка документов адресатам или исполнителям через факс или вывод на печатающее устройство для передачи бумажного документа;
- интеграция с системами создания (текстовый редактор Word, система распознавания CuneiForm) и просмотра документов (программы-навигаторы сети Интернет).



Система Office Media (компания «InterTrust»)

Программный комплекс OfficeMedia предназначен для автоматизации документооборота и поддержки бизнес-процессов.

Система OfficeMedia состоит из четырех комплектов:

1. «Делопроизводство».
2. «Внешние контакты».
3. «Управление и планирование».
4. «Учет материальных ценностей».

Все эти комплекты образуют единую, налаженную систему, автоматизирующую работу организации.

Система решает следующие задачи:

- координация работы, коллективное и индивидуальное планирование рабочего дня;

- быстрый доступ к информации о внешних организациях и о текущем состоянии отношений с ними;
- предоставление средств для деловой переписки;
- регистрация документов, циркулирующих в организации;
- возможность оперативной раздачи поручений;
- анализ и контроль исполнительской дисциплины;
- согласование, ознакомление, исполнение документов.

В итоге внедрения системы достигается четкая работа организации за счет согласованности действий сотрудников, что позволяет улучшить финансовые показатели, сократить издержки и получить преимущества перед конкурентами за счет оперативной работы с клиентами, поставщиками и партнерами.

Комплект «Делопроизводство» предназначен для автоматизации работы секретарей или отдела делопроизводства и обеспечивает следующие основные функции:

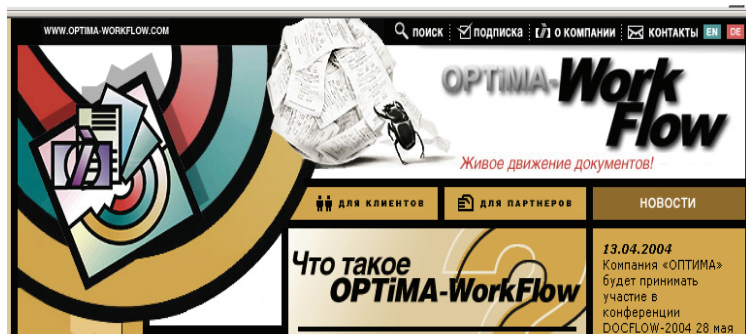
- регистрация всех категорий документов, циркулирующих в организации;
- постановка на контроль документов и резолюций руководства организации;
- статистический анализ исполнительской дисциплины сотрудников организации;
- автоматическая доставка электронных документов исполнителям;
- создание электронной библиотеки (архива) документов организации.

Комплект «Внешние контакты» позволяет автоматизировать работу сотрудников, отвечающих за поддержку внешних контактов организации и работу с клиентами. Базы данных комплекта позволяют накапливать информацию о потенциальных клиентах, вести работу с партнерами, поставщиками и т.д. Комплект дает возможность организовать работу отдела продаж, планировать и контролировать работу по проектам.

Комплект «Управление и планирование» предназначен для автоматизации работы руководителей проектов, отделов IT и внутренней технической поддержки, а также служб, отвечающих за поддержку организационно-распорядительной деятельности предприятия. Базы данных этого комплекта предназначены для упрощения работы с договорами, контроля за поручениями и обращениями внутренних служб в отдел технической поддержки.

Комплект «Учет материальных ценностей» решает следующие задачи:

- учет материальных ценностей, находящихся на балансе организации;
- автоматизация процесса формирования заявок на получение хранимых в подсистеме объектов;
- автоматизация процесса приема-передачи материальных ценностей сотруднику, на склад, в резерв и т.д.;
- контроль перемещения материальных ценностей внутри организации.



Система OPTiMA-WorkFlow (компания «Оптим»)

Программный продукт OPTiMA-WorkFlow представляет собой полноценную систему конфиденциального электронного документооборота для организаций, деятельность которых связана с обработкой потоков информации.

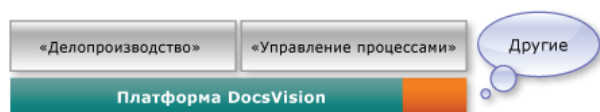
Основным назначением OPTiMA-WorkFlow является:

- автоматизация делопроизводства и канцелярии;
- организация автоматизированного учета документов;
- управление электронными архивами документов;
- административная регламентация деятельности и управление деловыми процессами;
- контроль выполнения работ, обработки документов и исполнения поручений;
- обеспечение защиты информации от несанкционированного доступа и искажений за счет использования средств криптографической защиты информации и электронной цифровой подписи, в том числе сертифицированных, например, «КриптоПро»;
- поддержка принятия управленческих решений;
- интеграция с другими информационными системами предприятия;
- распределенная обработка документов и межведомственный информационный обмен.

Программный продукт OPTiMA-WorkFlow имеет ряд преимуществ перед продуктами аналогичного назначения:

- эргономичный пользовательский интерфейс;
- строгая версионность объектов;
- наличие средств генерации форм отчетности;
- поддержка многофункциональных регистрационных карточек;
- широкие возможности интеграции с внешними системами.

Программный продукт OPTiMA-WorkFlow позволяет автоматизировать практически любые бизнес-процессы современной организации.



Система DocsVision (Компания DocsVision)

Система DocsVision — программный продукт, предназначенный для создания автоматизированных корпоративных решений по управлению документами и бизнес-процессами.

Общее назначение, область применения:

1. Создание корпоративных решений по управлению документами и бизнес-процессами, в том числе:

- делопроизводство, документационное обеспечение управления;
- контроль исполнения решений и поручений;
- архив документов предприятия;
- согласование документов;
- обработка заявок на обслуживание клиентов;
- другие бизнес-процессы с участием документов и данных внешних ИТ-систем.

2. Интеграция ИТ-систем предприятия в рамках сквозных бизнес-процессов и в территориально-распределенной структуре.

3. Поддержка современных методик управления: управление качеством, знаниями, процессное управление.

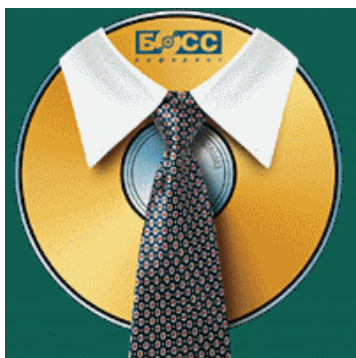
Состав системы DocsVision:

1. Программная платформа управления документами и бизнес-процессами – набор программных компонентов, предоставляющий функции работы с документами, включает в себя открытые программные интерфейсы, средства моделирования приложений и базовые клиентские компоненты.

2. Стандартные приложения:

- «Делопроизводство» – обеспечивает типичные процессы организационно-распорядительного документооборота: регистрацию, рассмотрение, исполнение, подготовку, согласование документов.
- «Управление процессами» – полнофункциональная WorkFlow-система описания и исполнения сложных процессов обработки информации и взаимодействия с информационными системами.
- Средства настройки и разработки приложений – дают возможность партнерам и заказчикам создавать собственные прикладные решения на базе платформы и стандартных приложений.

Система «БОСС-Референт» (компания «Ай-Ти»)



Система «БОСС-Референт» разработана на базе продукта Lotus Notes фирмы Lotus Development Corporation, который представляет собой средство проектирования систем поддержки групповой работы и может рассматриваться в качестве стандарта в этой области.

Система «БОСС-Референт» обеспечивает автоматизацию процессов:

- документационного обеспечения принятия решений, включая создание проекта документа, его согласование, утверждение и направление в архив;

- контроля исполнительской дисциплины, в том числе процессы формирования поручений и контроля их выполнения;
- работы с входящей и исходящей корреспонденцией.

Названные функции могут быть реализованы в организациях и компаниях, имеющих многоуровневую, территориально-распределенную и функционально-проектную структуру.

Автоматизируемые функции:

1. Документационное обеспечение принятия решений

- автоматизация утвержденных регламентов и управление их изменениями;
- поддержание работы конечных пользователей согласно регламентам;
- подстрока регламентов в ходе их использования «на лету»;
- контроль прохождения документов согласно регламенту: даты, визы, версии и редакции документов;
- поддержка сложных схем согласования: параллельное, последовательное, с переходами по условиям;
- работа с версиями и редакциями документов.

2. Обработка входящих и исходящих документов

- регистрация корреспонденции, поступающей в различных видах; связывание документов «по вопросу»;
- наложение резолюций; пересылка документов внутри организации по настраиваемым маршрутам;
- поддержка сложных регистрационных номеров;
- обеспечение работы нескольких канцелярий.

3. Контроль исполнительской дисциплины

- быстрый доступ к документам, имеющим отношение к новым и ранее созданным поручениям;
- формирование поручений, корректировка списка исполнителей и сроков выполнения поручений;
- контроль сроков и работ по выполнению поручений;
- мониторинг и статистика выполнения поручений и отработки документов.

4. Поддержка сложных организационных структур компаний и организаций

- ведение данных о подчиненных компаниях, подразделениях и сотрудниках организаций;
- поддержка механизмов доверенных лиц, делегирования полномочий и совмещений;
- управление правами сотрудников на создание, согласование подписание, регистрацию документов и т.д.

Максимально используя возможности платформы IBM Lotus, «БОСС-Референт» обеспечивает автоматизацию традиционного делопроизводства и управленческого документооборота. Средствами системы можно быстро автоматизировать новые деловые бизнес-процессы с присущими им схемами движения документов.

Пример практического использования

Во время летних каникул вы устроились на работу в большую государственную организацию курьером. Однажды вас вместе со всеми сотрудниками пригласили на демонстрацию нового программного продукта, который предполагалось установить в организации. Это оказалась система «DIS:class – Электронная канцелярия "Золушка"». После демонстрации сотрудники высказывали свои мнения о системе. Спросили и вас. Вы, не стесняясь, заметили, что для такой большой государственной организации требуется более масштабная система автоматизации делопроизводства, например система «Дело» компании ООО «Электронные офисные системы».



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Характерной чертой нашего времени является бурное развитие информационных технологий и высокая активность компаний, в том числе и специализирующихся на автоматизации процессов документационного обеспечения управления.

Среди них компании: ООО «Электронные офисные системы», фирма АО «Ланит», НТЦ «Институт развития Москвы», фирма Cognitive Technologies, компания InterTrust, компания «Оптима», фирма «Гарант International», компания «Ай-Ти».

Выпускаемые этими компаниями системы позволяют автоматизировать основные функции делопроизводства.

Система автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело» предназначена для автоматизации делопроизводственной деятельности (основанной на традиционных отечественных технологиях и закреплённых соответствующими стандартами) и документационного обеспечения управленческой деятельности государственных организаций.

Система LanDocs предназначена для автоматизации процессов управления документами, документооборотом и делопроизводством на предприятиях и в организациях различного профиля и масштаба.

Программно-технологический комплекс «DIS:class – Электронная канцелярия "Золушка"» состоит из трех функциональных компонентов программных систем и предназначен для автоматизации регистрации документов, их обработки и контроля исполнения.

Система управления документами «ЕВФРАТ-Документооборот» позволяет автоматизировать основные функции процессов делопроизводства на предприятиях и в организациях.

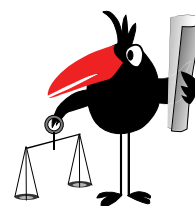
Программный комплекс OfficeMedia предназначен для решения задач автоматизации документооборота и автоматизации работы служб документационного обеспечения предприятий и организаций на основе требований, предъявляемых Государственной системой документационного обеспечения управления.

Система Optima Workflow содержит инструменты задания маршрутов прохождения документов, аудита, отслеживания их статуса в процессе обработки, а также дает возможность подключать лицензированные ФАПСИ средства криптографической защиты.

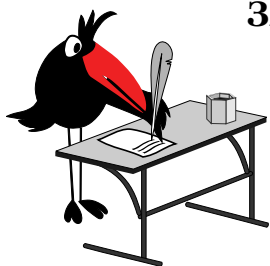
Система «БОСС-Референт» удовлетворяет основным требованиям к единой системе управления документооборотом крупных организаций: учетная обработка всех видов документов, уникальность номера, связность документов, распределенный документооборот.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Перечислите известные вам системы автоматизации документооборота.
2. На базе какой платформы создана система «БОСС-Референт»?
3. Каким образом реализована система LanDocs?
4. Из каких модулей состоит система «Золушка»?
5. Какую систему вы порекомендуете для автоматизации документационного обеспечения управленческой деятельности государственных организаций?
6. Какая фирма выпускает систему «ЕВФРАТ-Документооборот»?



ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ



Задание 1

Сравните функциональные возможности двух систем автоматизации офисной деятельности.

Система «Дело»	Система LanDocs

Задание 2

Перечислите функциональные компоненты системы «Золушка».



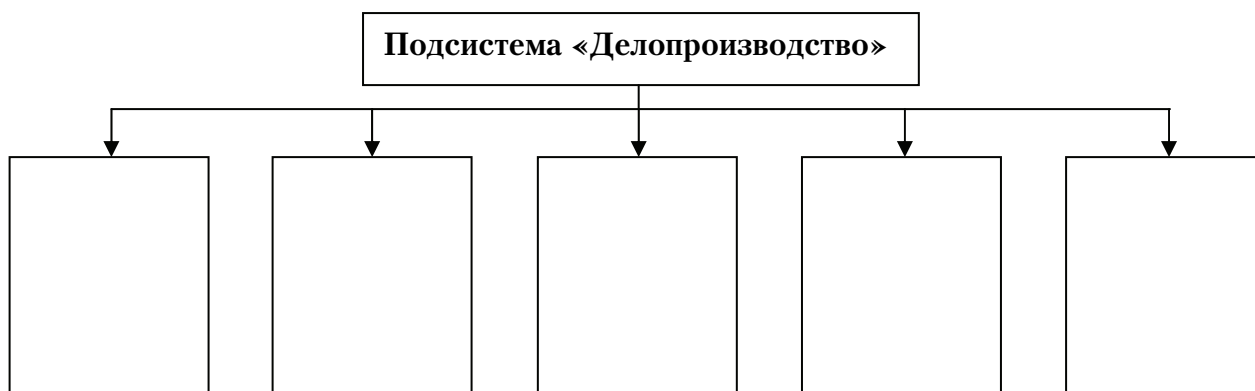
Задание 3

Каким основным требованиям к единой системе управления документооборотом крупных организаций отвечает система «БОСС-Референт»?

- _____
- _____
- _____
- _____

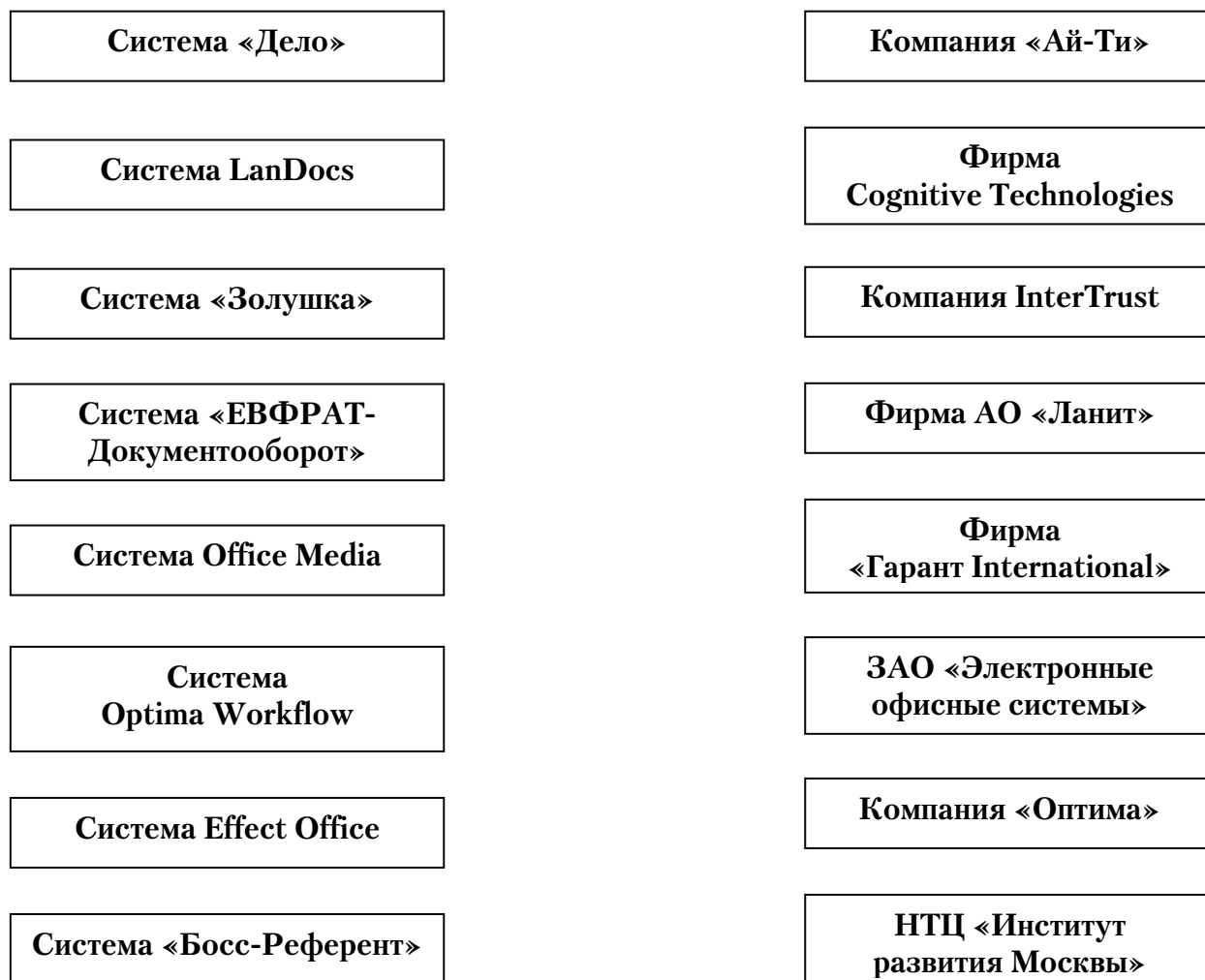
Задание 4

Определите основные функции подсистемы «Делопроизводство» системы Office Media.



Задание 5

Определите производителей систем автоматизации документооборота (соедините стрелками системы и их производителей).



Занятие 15

СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ОФИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (продолжение)

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ



1. Характеристика возможностей и компоненты системы «ЕВФРАТ-Документооборот»
2. Создание документов и работа с ними в системе «ЕВФРАТ-Документооборот»
3. Дополнительные возможности системы «ЕВФРАТ-Документооборот»

УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- функциональные возможности системы автоматизации офисной деятельности «ЕВФРАТ-Документооборот».



ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- карточка документа
- регистрация документа
- вложения
- присоединенные файлы
- рассылка документа
- просмотр документа
- поиск документа
- контроль исполнения

ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по информатике

ТЕОРИЯ



1. Характеристика возможностей и компоненты системы «ЕВФРАТ-Документооборот»

Система «ЕВФРАТ-Документооборот» (компания Cognitive Technologies) позволяет построить полноценную систему управления информационными потоками и документами организации, а также содержит весь необходимый инструментарий для успешной автоматизации документооборота любой компании независимо от численности и формы собственности. Система рассчитана на работу как в рамках небольшого отдела, например, канцелярии, так и в рамках всей организации со сложной схемой информационных потоков.

Система «ЕВФРАТ-Документооборот» включает в себя следующие основные компоненты:

«ЕВФРАТ-Документооборот» – основная программа, предназначенная для регистрации документов, контроля исполнения, обмена сообщениями, поиска и других операций, непосредственно связанных с содержательной работой. Программа «ЕВФРАТ-Документооборот» устанавливается на компьютерах всех сотрудников, работающих с системой.

«Администратор» – программа, при помощи которой администратор настраивает систему, в частности регистрирует пользователей и задает права доступа, формирует новые потоки документов. Программа «Администратор» обычно устанавливается на компьютере администратора или на компьютере-сервере.

«Сервер Документооборота» – программа, обеспечивающая всем пользователям доступ к документам, поручениям, сообщениям и другим данным, с которыми работает система. «Сервер Документооборота» устанавливается на компьютере-сервере.

Система «ЕВФРАТ-Документооборот» помогает в решении следующих задач:

- повышение эффективности управления бизнес-процессами за счет улучшения исполнительской дисциплины, оптимизации контроля выполнения задач, анализа организационно-распорядительной деятельности;
- сокращение непроизводительных затрат рабочего времени сотрудников и издержек на расходные материалы;
- создание единого информационного пространства предприятия;
- обеспечение надежности учета и хранения документации;
- организация эффективной защиты информации.

«ЕВФРАТ-Документооборот» обеспечивает технологию учета, контроля и перемещения документа в соответствии с принятыми в организации стандартами делопроизводства и документооборота. При этом на любом этапе «ЕВФРАТ-Документооборот» позволяет получить информацию о состоянии задания, сформировать типовой отчет о ходе исполнения документов и поручений.

2. Создание документов и работа с ними в системе «ЕВФРАТ-Документооборот»

Создание документа системы. Документом в системе может являться как бумажный, так и электронный документ. На все типы документов формируется электронная регистрационно-контрольная карточка (РКК) документа. Электронные документы в системе могут быть созданы ранее или в процессе текущей работы в каком-либо редакторе (текстовом или графическом) и прикреплены к РКК (рис. 15.1). К одной РКК может быть прикреплено сколько угодно много электронных документов разных форматов.

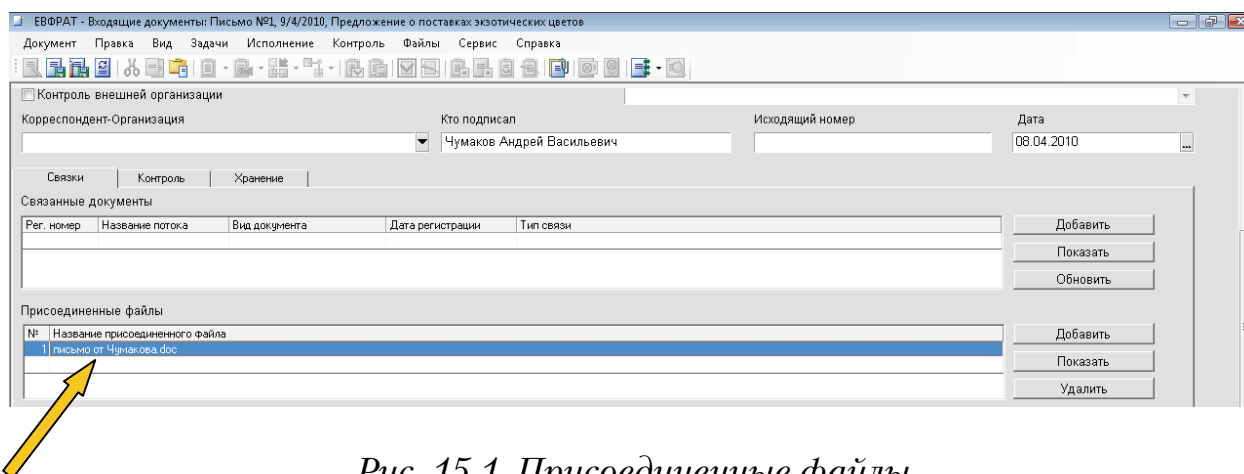


Рис. 15.1. Присоединенные файлы

«ЕВФРАТ-Документооборот» имеет встроенные технологии сканирования и распознавания, разработанные компанией Cognitive Technologies. Данные технологии позволяют оперативно помещать в систему графическое или текстовое представление бумажного документа. Помимо этого, используются технологии экспорта в любое зарегистрированное в MS Windows приложение.

Регистрация документа. При регистрации каждому документу в системе присваивается уникальный номер и набор реквизитов в соответствии с принятыми в организации стандартами, и формируется соответствующая РКК документа (рис. 15.2).

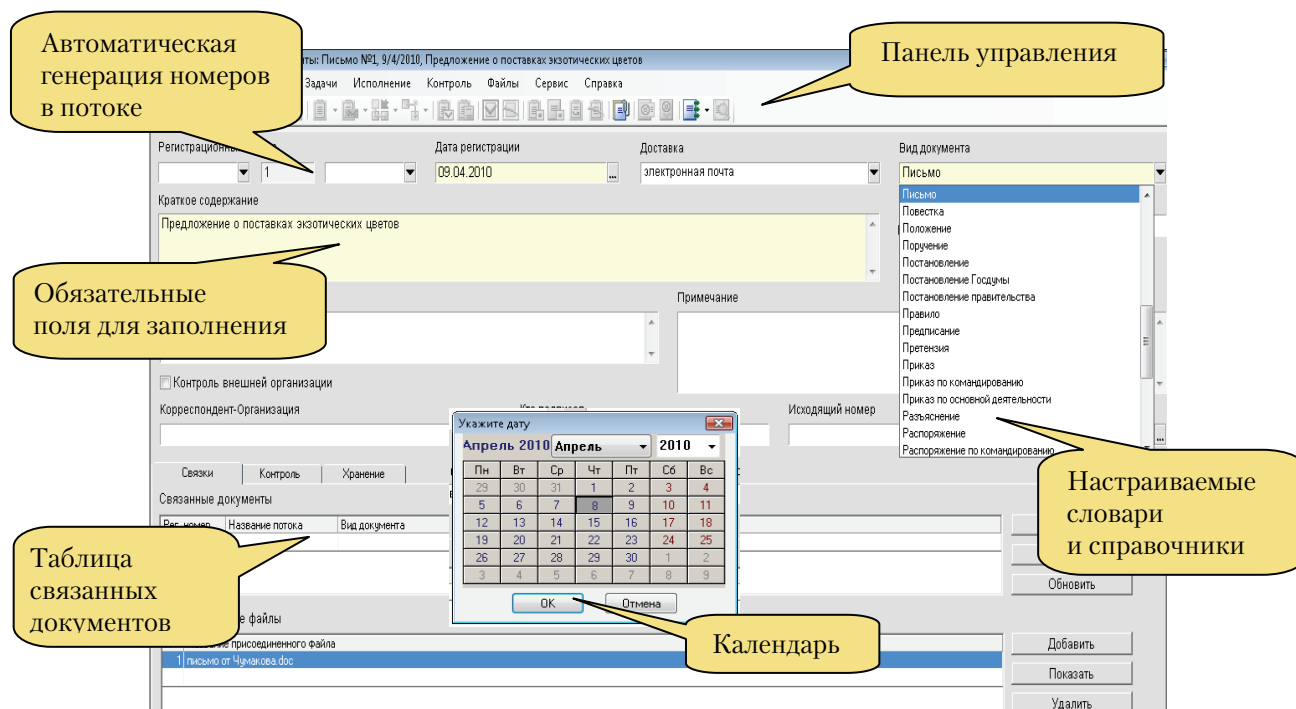


Рис. 15.2. Регистрационно-контрольная карточка документа

Поля РКК могут заполняться как вручную (набивка с клавиатуры), так и с использованием различных средств автоматизации. Система «ЕВФРАТ-Документооборот» обладает рядом функциональных особенностей, которые значительно упрощают регистрацию и работу с электронными документами. Например:

- автоматическая генерация номера и текущей даты;
- подстановка значений из словарей, справочников, классификаторов;
- подстановка даты из календаря;
- использование уникальной технологии Drag&Recog («перетаски и распознай»);
- контроль заполнения полей РКК.

Регистрируемые документы распределяются по потокам, например: входящий, внутренний, исходящий. Администратор имеет право корректировать их (создавать/удалять, давать название, регулировать текущее значение счетчиков). При необходимости можно изменить РКК потоков с помощью «Дизайнера форм».

В системе «ЕВФРАТ-Документооборот» обеспечивается ведение единой базы данных, исключающей дублирование документов и информации. Это позволяет экономить время как на регистрации и копировании документов, так и на их транспортировке между удаленными структурными подразделениями.

Рассылка документа. Целый ряд документов носят статус информационных, по которым задания могут и не появиться, но ознакомиться с которыми должны те или иные сотрудники. Такие документы подлежат рассылке по отдельным пользователям системы «ЕВФРАТ-Документооборот» или по заранее созданному списку рассылки (рис. 15.3).

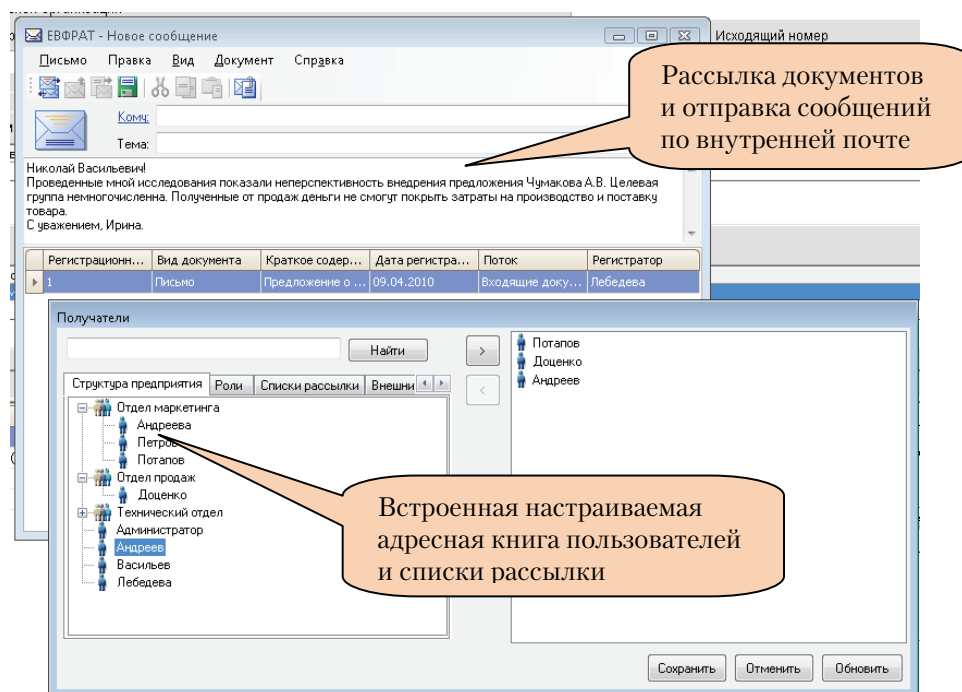


Рис. 15.3. Рассылка документа

Рассылка документов производится по внутренней почтовой службе системы «ЕВФРАТ-Документооборот».

Контроль исполнения документов. Данная функция системы позволяет автоматически контролировать сроки исполнения документа и поручений по нему и формировать отчеты о ходе их исполнения. Постановка документа на контроль – это формирование поручения конкретному сотруднику организации или группе сотрудников с указанием ответственных исполнителей и сроков исполнения документа (рис. 15.4).

Результатом исполнения документа является отчет об исполнении (информация по исполнению документа и результаты, полученные в процессе исполнения документа).

При задании нескольких поручений по документу дается возможность выбора режима их исполнения – последовательного или произвольного. При этом возможно построение иерархической цепочки выполнения поручения.

Система позволяет визуально контролировать статус того или иного поручения (выполнено в срок, выполнено с нарушением срока, не выполнено, просрочено).

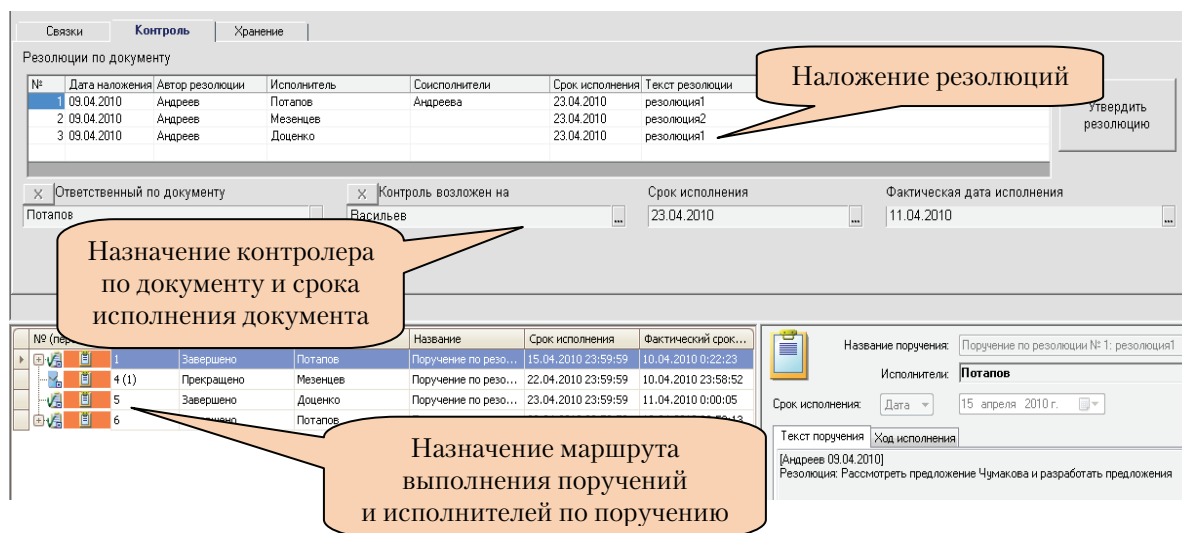


Рис. 15.4. Контроль исполнения документов и поручений

3. Дополнительные возможности системы «ЕВФРАТ-Документооборот»

Оповещения и напоминания. Для оповещения пользователей о возникновении тех или иных событий (например, о появлении у пользователя нового поручения, снятии поручения с контроля, о назначении пользователя контролером и т.п.) в системе «ЕВФРАТ-Документооборот» используется целый ряд служебных сообщений. Эти сообщения значительно повышают эффективность работы сотрудников, не позволяя им забывать о текущих делах, а также обеспечивают возможность качественного контроля за состоянием дел со стороны руководства или специальной службы (рис. 15.5).

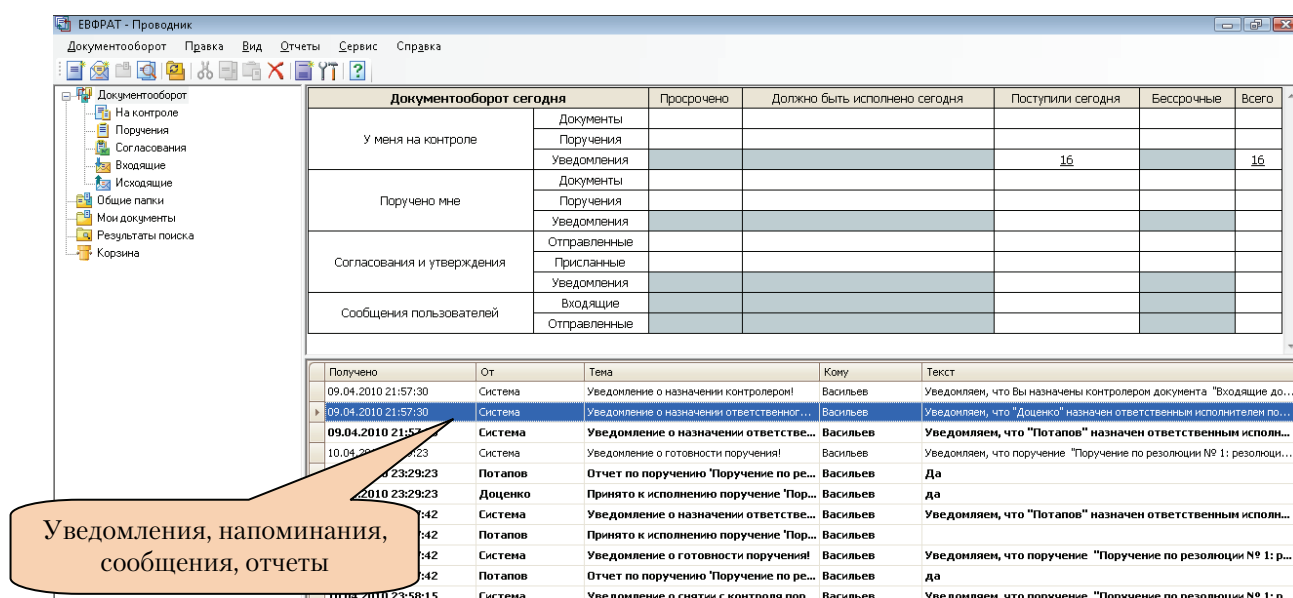


Рис. 15.5. Система напоминаний и оповещений

Надо отметить, что все служебные сообщения, относящиеся к данному поручению, группируются вместе. Это позволяет пользователю мгновенно ориентироваться в текущем состоянии статуса любого поручения, а также в любой момент просмотреть историю переписки по данному поручению.

Для получения информации о ходе исполнения любого поручения в системе ведется журнал хода исполнения.

Поиск документа. Функция обеспечивает мгновенный поиск документов по любому виду запроса (рис. 15.6). Результат поиска – это список документов, удовлетворяющих запросу, с перечнем значений реквизитов найденных документов.

The screenshot shows a software window titled 'ЕВФРАТ - Поиск'. It has a menu bar with 'Поиск', 'Правка', and 'Вид'. Below the menu is a tabbed interface with four tabs: 'Поиск документов' (selected), 'Поиск поручений', 'Поиск по форме', and 'Расширенный поиск'. The 'Поиск документов' tab contains several search criteria sections: 'Регистрационная информация' with fields for 'Регистрационный номер' and 'Порядковый номер'; 'Дата регистрации' with 'от' and 'до' date pickers set to 07.04.2010; 'Регистратор документа' and 'Вид документа' with dropdown menus; 'Поток документов' with a list box containing 'Внутренние документы', 'Входящие документы', 'Договор', 'Исходящие документы', and 'Служебная записка'; 'Краткое содержание' and 'Поиск по контексту' with text input fields. To the right is a 'Контроль' section with a 'На контроле' checkbox, fields for 'Контролер', 'Ответственный по поручению', and 'Исполнитель', and date pickers for 'Срок исполнения' and 'Документ исполнен'. At the bottom are three buttons: 'Сохранить запрос', 'Очистить', and 'Найти'.

Рис. 15.6. Поиск документов в системе

Для документов, имеющих текстовое представление, система обеспечивает возможность поиска по словам и фразам, содержащимся в документе – *контекстный поиск*. Кроме того, если в регистрационной карточке заполнено поле «Краткое содержание», то можно осуществлять контекстный поиск по словам и словосочетаниям, записанным в этом поле. Также возможно организовывать поиск одновременно по реквизитам и по контексту документа.

Отдельный вид поиска – поиск по контрольным документам и поручениям. Данный вид поиска позволяет получить оперативную информацию о состоянии того или иного задания.

Просмотр документа. Для просмотра документа в системе «ЕВФРАТ-Документооборот» необходимо вызывать его РКК. Просмотр присоединенных файлов осуществляется в отдельном окне путем вызова из списка этих файлов с помощью встроенной программы просмотра системы «ЕВФРАТ-Документооборот» (рис. 15.7).

В окне просмотра файлов дается возможность экспорта их во внешнее приложение, а также печати.

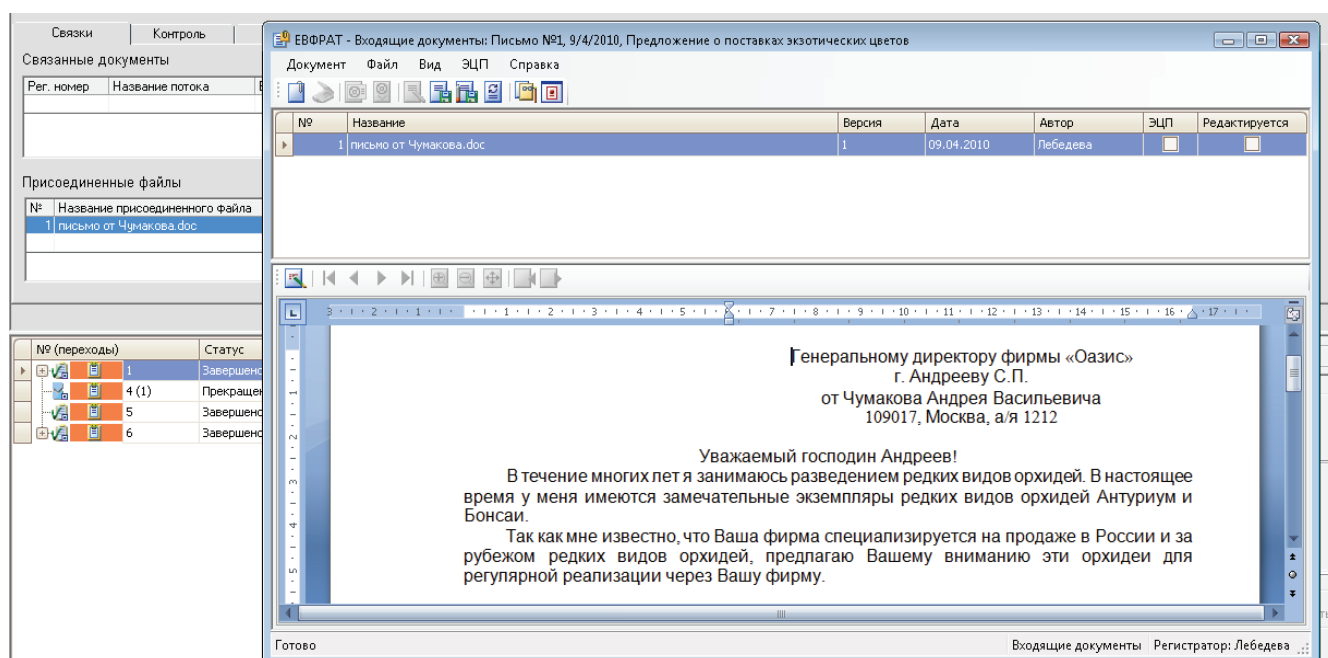


Рис. 15.7. Просмотр присоединенных файлов

Кроме этого, РКК документа содержит таблицу связанных документов. Работая с текущим документом, пользователь может мгновенно перейти к связанному с ним документу. Например, для перехода к входящему документу, в ответ на который готовится данный исходящий, пользователю достаточно щелкнуть мышкой в таблице связанных документов на этом входящем – и он откроется в соседнем окне.

Работа с системой «ЕВФРАТ-Документооборот» через Интернет. Для обеспечения доступа к информации сотрудникам организации, находящимся, например, в командировке, или для структурного подразделения, находящегося в другом городе, в системе «ЕВФРАТ-Документооборот» возможен удаленный доступ через обычное рабочее место пользователя.

Для безопасной работы через Интернет в систему «ЕВФРАТ-Документооборот» встроен специальный модуль, обеспечивающий идентификацию пользователя при входе в систему, а также средства передачи данных в шифрованном виде.

Журналы и отчеты. Система «ЕВФРАТ-Документооборот» позволяет формировать различные аналитические отчеты и журналы. В стандартный комплект поставки системы «ЕВФРАТ-Документооборот» входят типовые отчеты и журналы (рис. 15.8).

Формы журналов и отчетов, а также их вид и количество, могут быть изменены самим пользователем с помощью модуля «Генератор отчетов».

Сформировать отчет
Список отчетов

- Отчеты
 - Журнал входящих
 - Журнал исходящих
 - Журнал регистрации
 - Исполнение документов
 - Исполнение поручений
 - Просроченные документы
 - Просроченные поручения

Последние выбранные отчеты

- Исполнение поручений (Отчеты)

Отчет об исполнении поручений по исполнителям и потокам
Входящие документы
за период с 06.04.2010 г. по 22.04.2010 г.

Дата составления отчета: 07.04.2010
Составитель отчета: Васильев

Исполнитель: Потапов

Поток	Номер документа	Дата регистрации	Краткое содержание	Название поручения	Срок исполнения	Фактическая дата исполнения	Состояние поручения	Просрочено на (дней)		
Входящие документы	1	09.04.2010	Предложение о поставках экзотических цветов	Поручение по резолюции № 1: резолюция 1	23.04.2010	10.04.2010	Исполнено в срок			
Входящие документы	1	09.04.2010	Предложение о поставках экзотических цветов	Поручение по резолюции № 1: резолюция 1	15.04.2010	10.04.2010	Исполнено в срок			
Всего поручений	На контроле	На контроле (без срока)	На контроле (просрочено)	Исполнено в срок	Исполнено (без срока)	Исполнено с нарушением срока	Контроль отменен	Заявлено о готовности	Согласование отклонено	Согласование одобрено
2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0

Рис. 15.8. Формирование отчетов

Печать документов. Система предоставляет возможность печатать отчеты и журналы, РКК документов, а также файлы, присоединенные к документу.

Для печати присоединенных файлов могут быть использованы средства встроенной программы просмотра систем «ЕВФРАТ-Документооборот» или средства внешних приложений.

Пример практического использования.

Ваш папа пришел домой с работы и за ужином поделился впечатлениями о прошедшем дне. Он был по делам своей фирмы в одной большой компании. При просмотре документов он обратил внимание на то, что сотрудники компании работают с программой «ЕВФРАТ-Документооборот». Ему очень понравилась программа, но он не успел узнать о всех ее функциональных возможностях. О чем очень сожалеет и собирается завтра навести справки о программе. Вы говорите, что не стоит ждать до завтра, и сообщаете папе о всех функциональных возможностях «ЕВФРАТ-Документооборот». Папа рад, что ваше обучение начало приносить плоды.



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Система «ЕВФРАТ-Документооборот» позволяет построить полноценную систему управления информационными потоками и документами организации. Она содержит весь необходимый инструментарий для успешной автоматизации документооборота любой компании.

«ЕВФРАТ-Документооборот» обеспечивает технологию учета, контроля и перемещения документа в соответствии с принятыми в организации стандартами делопроизводства и документооборота.

Документом в системе может являться как бумажный, так и электронный документ.

На все типы документов формируется электронная регистрационно-контрольная карточка (РКК) документа. При регистрации каждому документу в системе присваивается уникальный номер и набор реквизитов в соответствии с принятыми в организации стандартами.

Регистрируемые документы распределяются по потокам, например: входящий, внутренний, исходящий.

Электронные документы в системе могут быть созданы ранее или в процессе текущей работы в каком-либо редакторе и присоединены к РКК.

Просмотр присоединенных файлов делается в отдельном окне с помощью встроенной программы просмотра системы «ЕВФРАТ-Документооборот».

Для ввода бумажных документов «ЕВФРАТ-Документооборот» имеет встроенные технологии сканирования и распознавания, разработанные компанией Cognitive Technologies.

В системе «ЕВФРАТ-Документооборот» обеспечивается ведение единой базы данных, исключающей дублирование документов и информации.

Функция поиска позволяет осуществлять мгновенный поиск документов в базе данных по любому виду запроса и получить список документов, удовлетворяющих запросу, с перечнем значений реквизитов найденных документов.

Функция контроля исполнения системы позволяет автоматически контролировать сроки исполнения документа и поручений по нему и формировать отчеты о ходе их исполнения.

Постановка документа на контроль – это формирование поручения конкретному сотруднику организации или группе сотрудников с указанием ответственных исполнителей и сроков исполнения документа.

Результатом исполнения документа является отчет об исполнении.

Для оповещения пользователей системы о появлении у них нового поручения, снятии поручения с контроля, о назначении пользователя контролером и т.п. в системе «ЕВФРАТ-Документооборот» имеется целый ряд служебных сообщений.

Рассылка документов производится по внутренней почтовой службе системы «ЕВФРАТ-Документооборот».

Для обеспечения доступа к информации сотрудникам организации, находящимся, например, в командировке, или для структурного подразделения, находящегося в другом городе, в системе «ЕВФРАТ-Документооборот» возможен удаленный доступ по сети Интернет через обычное рабочее место пользователя.

Система «ЕВФРАТ-Документооборот» позволяет формировать различные аналитические отчеты и журналы.

Система предоставляет возможность печатать отчеты и журналы, РКК документов, а также файлы, присоединенные к документу.

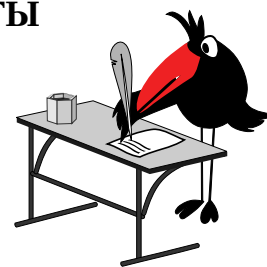
КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ



1. Перечислите возможности системы «ЕВФРАТ-Документооборот».
2. Можно ли в системе регистрировать бумажные документы?
3. Кто определяет правила создания регистрационных номеров?
4. Какие возможности просмотра документов имеются в системе?
5. Можно ли редактировать текст документов и вложений средствами привычных приложений Microsoft Office?
6. Можно ли получить доступ к документам из удаленного подразделения предприятия?
7. Какие методы ввода документов предлагает система?
8. Как осуществляется поиск документов?
9. В чем заключается постановка документа на контроль?
10. Можно ли в системе изменить форму РКК?

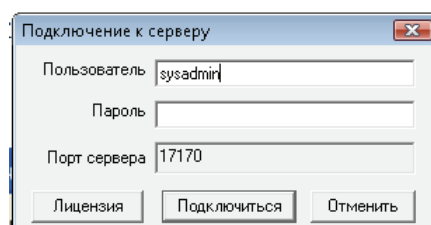
ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Задание 1

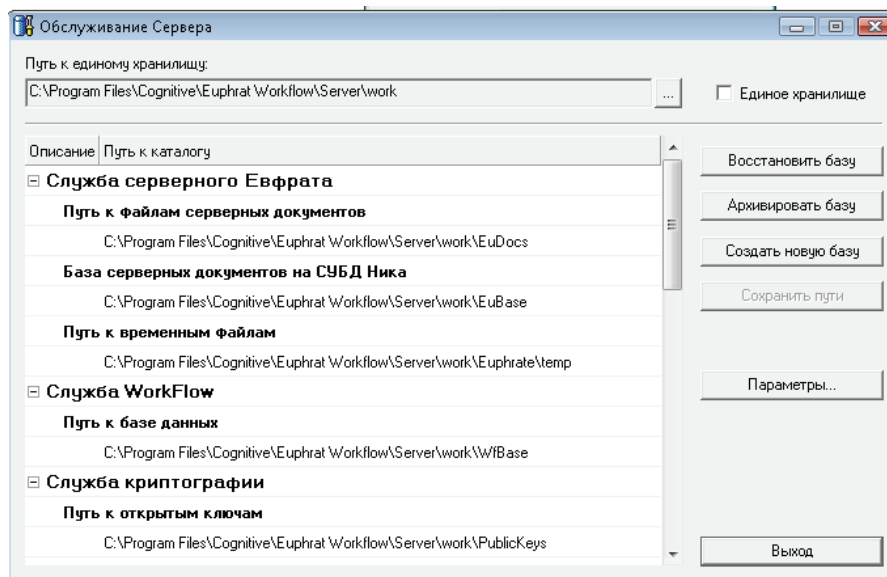


Подготовьте систему «ЕВФРАТ-Документооборот» к работе. Для этого:

1. Запустите систему «Сервер Документооборота» командой **Пуск – Программы – ЕВФРАТ-Документооборот– Сервер Документооборота**. При этом на Панели задач появится значок Сервера.
2. Запустите обслуживание Сервера командой **Пуск – Программы – ЕВФРАТ – Администрирование – Обслуживание Сервера**.
3. В появившемся окне введите имя пользователя «sysadmin» и нажмите кнопку **Подключиться**.



4. Откроется окно **Обслуживание сервера**. Нажмите кнопку **Восстановить базу** и в окне **Обзор папок** выберите директорию (по указанию преподавателя), содержащую архив базы данных предприятия.

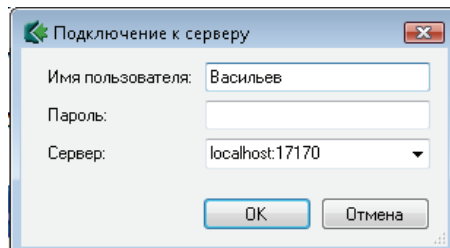


5. После восстановления базы данных выйдите из режима обслуживания сервера и на вопрос «Произвести запуск сервера в режиме нормальной работы?» ответьте **Да**.
6. Подготовка к работе с системой «ЕВФРАТ-Документооборот» закончена.

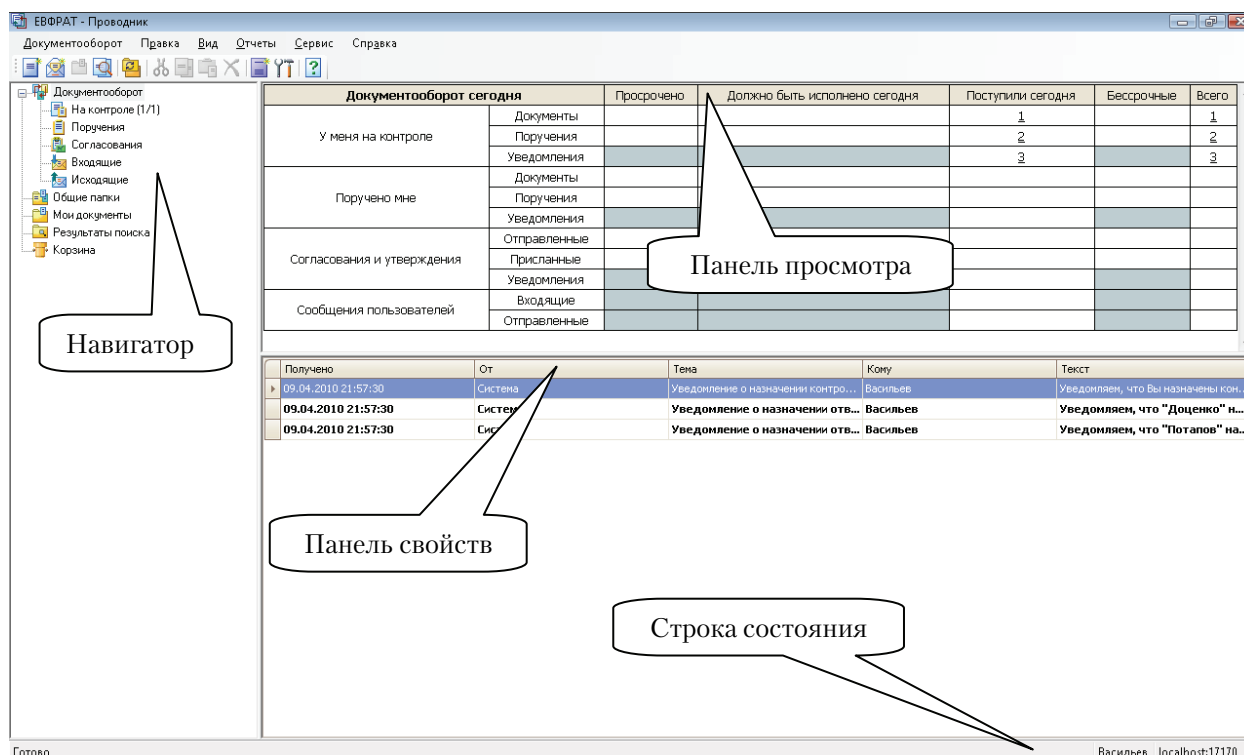
Задание 2

Ознакомьтесь с интерфейсом системы «ЕВФРАТ-Документооборот». Для этого:

1. Запустите систему командой **Пуск – Программы – ЕВФРАТ-Документооборот – ЕВФРАТ-Документооборот**.
2. Для соединения с системой введите имя пользователя «Васильев», нажмите **ОК**.



3. Откроется главное окно системы «ЕВФРАТ-Документооборот».



В левой части окна в папке **Документооборот** расположены личные папки:

- На контроле
- Поручения
- Согласования
- Входящие
- Исходящие

В проводнике также находятся папки:

- Общие папки
- Мои документы
- Результаты поиска
- Корзина

В папку **На контроле** помещается информация о документах, поручениях и подпоручениях, контролируемых пользователем: уведомления о назначении пользователя контролером, уведомления и отчеты о ходе исполнения поручений.

В папку **Поручения** помещается информация обо всех данных пользователю поручениях по документам: уведомления о назначении пользователя исполнителем или соисполнителем, комментарии контролера к исполнению поручений, уведомления об изменениях поручений, об отправке поручений пользователю на доработку, уведомления ответственному по документу и т.д.

В папку **Согласования** помещаются уведомления о назначении пользователя согласующим по документу, уведомления о результатах согласований и комментарии к ним.

Папка **Входящие** содержит все входящие сообщения внутренней почты «ЕВФРАТ-Документооборот».

Папка **Исходящие** содержит все отправленные пользователем сообщения внутренней почты «ЕВФРАТ-Документооборот».

В папку **Общие папки** помещаются документы, важные для всех пользователей системы. Пользователи имеют возможность просматривать эти документы и копировать их в пользовательские папки на своем компьютере.

В папку **Мои документы** пользователь имеет возможность по своему усмотрению помещать любые объекты.

В папку **Результаты поиска** автоматически сохраняется последний выполненный поисковый запрос.

В папку **Корзина** помещаются удаленные документы и сообщения.

В правой части окна находится **Панель просмотра**. На панели просмотра отображается содержимое папки, выбранной на панели навигации. В зависимости от типа выбранной папки внешний вид панели может различаться.

При выборе папки **Документооборот** на панели просмотра отображается сводная таблица, содержащая информацию о количестве поручений и документов, контролируемых пользователем, исполняемых пользователем, отправленных пользователю на согласование или направленных пользователем на согласование кому-либо, и о текущем статусе этих поручений и документов. Также в таблице отображается информация о сообщениях от других пользователей, присланных по внутренней электронной почте.

Панель просмотра предназначена для доступа к объектам, находящимся в папке.

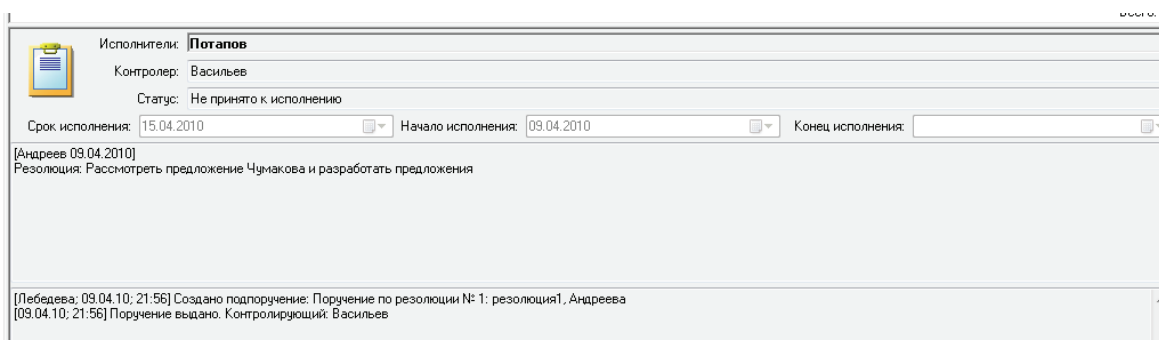
Ниже панели просмотра расположена панель **Свойства объекта**.

На панели **Свойства объекта** отображается информация о выбранном на панели просмотра объекте:

- для документов отображается РКК;
- для поручений отображается текст и общая информация о поручении (исполнители, контролер, срок исполнения и т.д.);
- для сообщений отображаются тема, текст, отправитель и получатель сообщения, а также ссылки на присоединенные к сообщению документы.

В строке состояния отображаются фамилия и инициалы пользователя, а также сетевые имя и адрес сервера, к которому подключен компьютер пользователя.

4. Для просмотра присланного вам документа и связанных с ним поручений выберите папку **Поручения**. При этом на панели просмотра отобразится состав папки, а на панели свойств отобразится следующее сообщение:



Задание 3

Ознакомьтесь с окном просмотра документа. Для этого:

1. Выделите документ на панели просмотра.



2. Дважды щелкните по входящему документу в нижней части панели, откроется окно просмотра.

ЕВФРАТ - Входящие документы: Письмо №1, 9/4/2010, Предложение о поставках экзотических цветов

Документ Правка Вид Задачи Исполнение Контроль Файлы Сервис Справка

Регистрационный номер: 1 Дата регистрации: 09.04.2010 Доставка: электронная почта Вид документа: Письмо

Краткое содержание: Предложение о поставках экзотических цветов

Адресат (Кому адресовано): Андрееву С.П. Примечание:

☐ Контроль внешней организации

Корреспондент-Организация: Кто подписал: Чумаков Андрей Васильевич Исходящий номер: Дата: 08.04.2010

Связки Контроль Хранение

Резолюции по документу

№	Дата наложения	Автор резолюции	Исполнитель	Сокисполнители	Срок исполнения	Текст резолюции
1	09.04.2010	Андреев	Потапов	Андреев	23.04.2010	резолюция1
2	09.04.2010	Андреев	Мезенцев		23.04.2010	резолюция2
3	09.04.2010	Андреев	Доценко		23.04.2010	резолюция1

Утвердить резолюцию

× Ответственный по документу: Потапов × Контроль возложен на: Васильев Срок исполнения: 23.04.2010 Фактическая дата исполнения:

№ (переходы)	Статус	Исполнитель	Название	Срок исполнения	Фактический срок...
1	Не принято к испол...	Потапов	Поручение по резо...	15.04.2010 23:59:59	
3 (1)	Не начато	Мезенцев	Поручение по резо...	22.04.2010 23:59:59	
4	Не принято к испол...	Доценко	Поручение по резо...	23.04.2010 23:59:59	

Название поручения: Поручение по резолюции № 1: резолюция1

Исполнитель: Потапов

Срок исполнения: Дата: 15 апреля 2010 г.

☐ Начать сразу ☐ Начать вместе ☐ Выполнять все ☐ Выполнять первое

☐ Право изменения документа

Готово Входящие документы Регистратор: Лебедева

Карточка документа содержит поля, обязательные для заполнения, они подсвечены желтым цветом.

Поле **Регистрационный номер** заполняется автоматически.

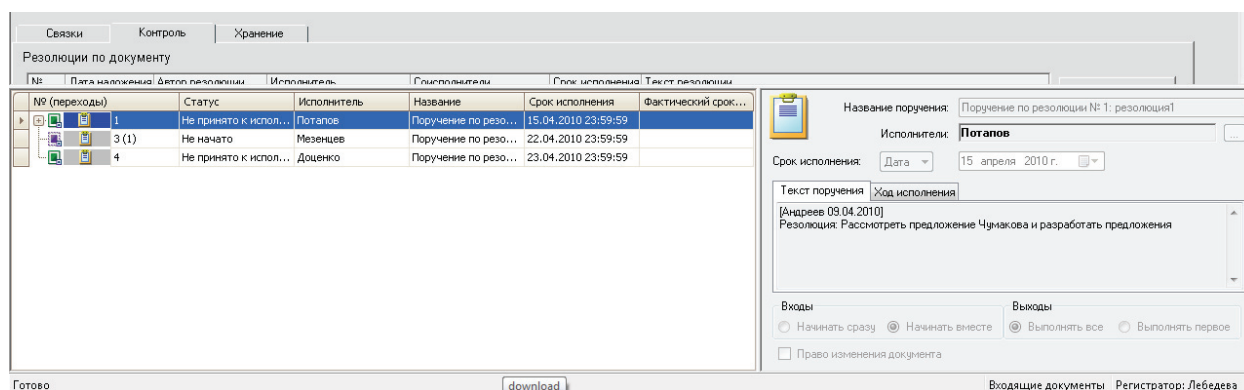
В некоторые поля информацию можно вносить выбором из списка. Посмотрите списки **Доставка** и **Вид документа**.

- Карточка содержит две вкладки **Связки** и **Контроль**. Откройте вкладку **Связки** и просмотрите присоединенный файл (зарегистрированный документ).
- Откройте вкладку **Контроль** и просмотрите резолюцию по документу и кто назначен контролером.

Задание 4

Ознакомьтесь с поручениями по данному документу. Для этого:

- Выделите первое поручение, расположенное внизу регистрационной карточки. Подробные данные о поручении вы можете видеть на карточке поручения, расположенной справа. На ней отображаются название поручения, исполнители, сроки исполнения.



2. Откройте вкладку **Текст поручения** и ознакомьтесь с содержанием поручения.
3. Откройте вкладку **Ход исполнения** и проследите ход работы по исполнению поручения.

Задание 5

Закончите работу с системой «ЕВФРАТ-Документооборот». Для этого:

1. Закройте окно просмотра входящих документов кнопкой .
2. Закройте программу «ЕВФРАТ-Документооборот».
3. Остановите «Сервер Документооборота». Для этого щелкните левой клавишей мыши по значку сервера на **Панели задач** и выберите команду **Остановить**. Значок Сервера исчезнет с панели задач.
4. Работа с системой «ЕВФРАТ-Документооборот» закончена.

Занятие 16

СИСТЕМЫ АВТОМАТИЗАЦИИ ОФИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (продолжение)

СЕГОДНЯ ВЫ ИЗУЧИТЕ ВОПРОСЫ

1. Структура документов в системе «ЕВФРАТ-Документооборот»
2. Функциональные обязанности пользователей
3. Схема обработки документов
4. Исполнение документов
5. Контроль исполнения документов
6. Права доступа пользователей



УСПЕШНО ИЗУЧИВ МАТЕРИАЛ ЗАНЯТИЯ, ВЫ БУДЕТЕ

Знать:

- основные принципы работы с системой автоматизации офисной деятельности «ЕВФРАТ-Документооборот».

ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

- пользователи системы
- функциональные обязанности
- схема движения документов
- система пользовательских прав
- поручения
- согласования
- исполнение документов
- контроль исполнения
- резолюция



ИЗ ШКОЛЬНОГО КУРСА ВАМ ПОНАДОБЯТСЯ ЗНАНИЯ

- по информатике

ТЕОРИЯ



1. Структура документов в системе «ЕВФРАТ-Документооборот»

Традиционно под документооборотом в организации понимается движение документов между сотрудниками и исполнение последними поручений по этим документам или выполнение согласований этих документов.

Документ в системе «ЕВФРАТ-Документооборот» представляет собой совокупность трех информационных блоков (рис. 16.1).

1. *Регистрационная карточка документа*, содержащая определенный набор полей, обеспечивающих быстрый поиск документа в базе.

В регистрационной карточке заполняются, в частности, следующие поля:

- регистрационный номер документа;
- дата регистрации документа;
- тип потока, к которому относится зарегистрированный документ: входящий, исходящий, внутренний и т.д.;
- краткое содержание документа.

ЕВФРАТ - Входящие документы: Письмо №1, 9/4/2010, Предложение о поставках экзотических цветов

Документ Правка Вид Задачи Исполнение Контроль Файлы Сервис Справка

Регистрационный номер: 1 Дата регистрации: 09.04.2010 Доставка: электронная почта Вид документа: Письмо

Краткое содержание: Предложение о поставках экзотических цветов Количество листов: 1 лист

Адресат (Кому адресовано): Андрееву С.П. Примечание:

☐ Контроль внешней организации

Корреспондент-Организация: Кто подписал: Чумаков Андрей Васильевич Исходящий номер: Дата: 08.04.2010

Связки: Контроль: Хранение:

Связанные документы:

Рег. номер	Название потока	Вид документа	Дата регистрации	Тип связи

Присоединенные файлы:

№	Название присоединенного файла
1	письмо от Чумакова.doc

Готово Входящие документы Регистратор: Лебедева

Регистрационная карточка

Присоединенные файлы

Контрольная карточка

№ (переходы)	Статус	Исполнитель	Название	Срок исполнения	Фактический срок...
1	Завершено	Потапов	Поручение по резо...	15.04.2010 23:59:59	10.04.2010 0:22:23
4 (1)	Прекращено	Мезенцев	Поручение по резо...	22.04.2010 23:59:59	10.04.2010 23:58:52
5	Завершено	Доценко	Поручение по резо...	23.04.2010 23:59:59	11.04.2010 0:00:05
6	Завершено	Потапов	Поручение по резо...	23.04.2010 23:59:59	10.04.2010 23:53:13

Название поручения: Поручение по резолюции №1: резолюция1

Исполнитель: Потапов

Срок исполнения: Дата: 2010- - - - -

☐ Начать сразу ☐ Право изменения

Рис.16.1. Документ в системе «ЕВФРАТ-Документооборот»

2. *Присоединенные файлы*: текст электронного документа, изображения, графики, диаграммы, аудио- и видеоматериалы и т.д.

3. *Контрольная карточка документа*, содержащая список поручений и согласований по исполнению документа.

Как правило, новые документы создаются на рабочем месте регистратора, заполняющего регистрационную карточку документа и прикрепляющего к нему дополнительные файлы. Если документ будет поставлен на контроль исполнения, то заполняется и контрольная карточка документа.

Любой зарегистрированный документ может относиться к одному из следующих потоков документов:

- поток входящих документов (как правило, содержит документы, пришедшие в организацию извне);
- поток исходящих документов (содержит документы, которые будут направлены другим организациям и частным лицам);
- поток внутренних документов (как правило, содержит документы, регламентирующие внутреннюю жизнь организации и циркулирующие только внутри ее самой);
- потоки, созданные администратором, например отдельный поток «Приказы».

2. Функциональные обязанности пользователей

При обработке документов в системе «ЕВФРАТ-Документооборот» вы можете выполнять одну или несколько из функциональных обязанностей (рис. 16.2).



Рис. 16.2. Функциональные обязанности пользователей

3. Схема обработки документов

Рассмотрим типичную схему документооборота в организации на примере потока входящих документов (рис. 16.3).

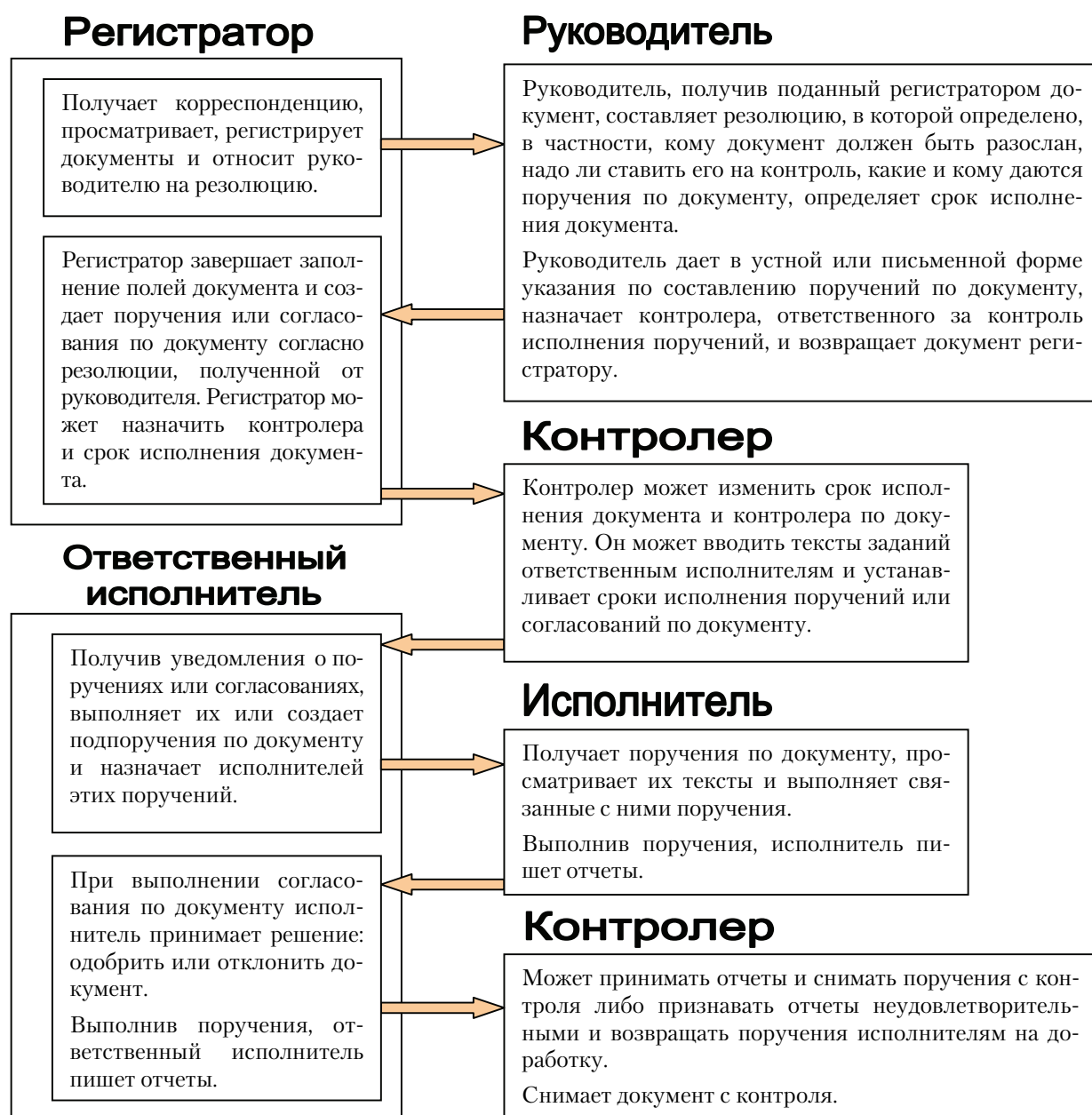


Рис. 16.3. Схема обработки документа

Порядок работы с внутренними документами несколько иной. Документ создается кем-либо из сотрудников, имеющих право на регистрацию документов в потоке внутренних документов. После регистрации внутреннего документа с ним могут выполняться те же операции, что и с входящими или исходящими документами.

При регистрации исходящего документа указывается организация-корреспондент, в которую этот документ будет отправлен. Более того, послед-

ней операцией, выполняемой при обработке исходящего документа, является его отправка организации-корреспонденту. В остальном исходящие документы обрабатываются так же, как и внутренние.

4. Исполнение документов

Исполнение документов подразумевает выполнение исполнителем всех созданных по документу поручений.

Под поручением понимается задание, выдаваемое исполнителю и связанное с обработкой документа. Поручение включает в себя (рис. 16.4):

1. имя исполнителя поручения;
2. название поручения;
3. текст задания;
4. контрольную дату исполнения;
5. фактическую дату выполнения поручения;
6. статус поручения.

№ (переходы)	Статус	Исполнитель	Название	Срок исполнения	Фактический срок...
1	Завершено	Потапов	Поручение по резо...	15.04.2010 23:59:59	10.04.2010 0:22:23
4 (1)	Прекращено	Мезенцев	Поручение по резо...	22.04.2010 23:59:59	10.04.2010 23:58:52
5	Завершено	Доценко	Поручение по резо...	23.04.2010 23:59:59	11.04.2010 0:00:05
6	Завершено	Потапов	Поручение по резо...	23.04.2010 23:59:59	10.04.2010 23:53:13

Название поручения: Поручение по резолюции № 1: резолюция1 Исполнитель: Потапов Срок исполнения: Дата 15 апреля 2010 г. Текст поручения: [Андреев 09.04.2010] Резолюция: Рассмотреть предложение Чукамова и разработать предложения
--

Рис. 16.4. Поручения по документу

Исполнителями поручения могут быть несколько сотрудников. При этом один из них обязательно является ответственным исполнителем – на него возложена основная ответственность за исполнение поручения. Остальные сотрудники называются соисполнителями. На рисунке 16.4 ответственным исполнителем по поручению № 1 является Потапов, а соисполнителем – Андреева. Ответственные исполнители могут создавать подпоручения по доверенному им поручению и назначать в качестве исполнителей других сотрудников организации.

Если в качестве исполнителя указан один сотрудник, то он считается ответственным исполнителем по поручению. Если сотрудник не является контролером, он может редактировать только поручения, созданные им самим.

Под согласованием понимается задание, выдаваемое исполнителю и связанное с принятием решения по документу – одобрить его или отклонить. Согласование включает в себя (рис. 16.5):

1. имя исполнителя;
2. текст задания;
3. контрольную дату исполнения;
4. фактическую дату выполнения;
5. статус согласования.

№ (переходы)	Статус	Исполнитель	Название	Срок исполнения	Фактический срок...
1		Доценко	Согласование дого...	1 день	
2 (1)		Потапов	Согласование дого...	1 день	
3 (2)		Мезенцев	Согласование дого...	1 день	
4 (2, 3)		Андреева	Согласование дого...	1 день	
5 (4)		Андреев	Утверждение дого...	1 день	

Название согласования: Утверждение договора

Согласующий: **Андреев**

Срок исполнения: **Срок** 1 **день**

Текст согласования: **Утвердить договор на поставку орхидей**

Входы: ☒ Начать сразу ☐ Начать вконец

Выходы: ☐ Выполнять все ☒ Выполнять первое

☐ Подписание ЭЦП ☐ Утверждение документа

Рис. 16.5. Согласования по документу

Предусмотрены следующие типы поручений и согласований:

1. поручение или согласование верхнего уровня;
2. подпоручение (поручение по поручению) или дочернее согласование.

Поручения и согласования отображаются в контрольной карточке документа.

Пользователь, который создал поручение или контролирует его исполнение, может изменять в нем текст, сроки исполнения и список исполнителей.

Поручение считается выполненным, когда исполнитель отчитывается о его выполнении и контролер снимает его с контроля.

5. Контроль исполнения документов

Контроль исполнения документов включает в себя следующие операции:

1. Постановка документа на контроль. Назначение контролера по документу и контрольных сроков исполнения документа (рис. 16.6).

Контроль возложен на	Срок исполнения	Фактическая дата исполнения
Васильев	16.04.2010	

Рис. 16.6. Назначение контролера по документу

2. Задание маршрута обработки документа (маршрута документа): контролер или лицо, наделенное правами редактирования документов (если контролер еще не задан), создает цепочку поручений или согласований по обработке документа (рис. 16.4–16.5).
3. Движение документа по маршруту:
 - 1) исполнение поручений или согласований;
 - 2) создание отчетов об исполнении поручений;
 - 3) снятие поручений или цепочки поручений с контроля (выполняется контролером);
 - 4) отмена поручения или согласования, а также цепочки поручений или согласований (выполняется контролером или регистратором).
4. Снятие с контроля всего документа.

Ход исполнения документа отражается в его контрольной карточке, содержащей список поручений или согласований и текущее состояние каждого поручения или согласования. Вкладка **Ход исполнения** содержит полную историю операций по исполнению поручения или согласования (рис. 16.7).

Название поручения: Поручение по резолюции № 1: резолюция1

Исполнители: Потапов

Срок исполнения: Дата 15 апреля 2010 г.

Текст поручения | **Ход исполнения**

[Лебедева; 09.04.10; 21:56] Создано подпоручение: Поручение по резолюции № 1: резолюция1, Андреева
 [09.04.10; 21:56] Поручение выдано. Контролирующий: Васильев
 [Потапов; 09.04.10; 22:10] Поручение доставлено
 [Потапов; 09.04.10; 22:27] Поручение прочитано
 [Потапов; 10.04.10; 00:13] Создано подпоручение: Новое подпоручение, Петров
 [Потапов; 10.04.10; 00:22] Заявлено о готовности: Да
 [10.04.10; 00:22] Заявка об исполнении поручения доставлено
 [Васильев; 10.04.10; 23:58] Поручение снято с контроля: да
 [10.04.10; 23:58] Фактическая дата исполнения поручения
 [Фактическая дата исполнения 10.04.2010.]

Добавить текст

Входы: Начинать сразу ☒ Начинать вместе ☒ Выходы: Выполнять все ☒ Выполнять первое ☐

☐ Право изменения документа

Входящие документы Регистратор: Лебедева

Рис. 16.7. Ход исполнения документа

Исполнителям поручений (согласований) и контролерам исполнения документа системой автоматически рассылаются уведомления о том, что они назначены выполнять эти функции, а также напоминания о сроках исполнения поручений (согласований) (рис. 16.8).

Поручения	Просрочено	Новые	На сегодня	Бессрочные	Завершенные	Всего
Документы					1	
Поручения					2	
Уведомления		4				4

Получено	От	Тема	Кому	Текст
09.04.2010 22:10:50	Система	Уведомление о назначении ответственным исполнителем!	Потапов	Уведомляем, что Вы назначены ответственным исполнителем...
10.04.2010 23:33:59	Система	Уведомление о назначении ответственным исполнителем!	Потапов	Уведомляем, что Вы назначены ответственным исполнителем...
07.04.2010 22:58:14	Система	Уведомление о снятии с контроля!	Потапов	Уведомляем, что поручение "Поручение по резолюции № 1: резолюция1" снято с контроля.
07.04.2010 22:58:14	Система	Уведомление о снятии с контроля!	Потапов	Уведомляем, что поручение "Поручение по резолюции № 1: резолюция1" снято с контроля.

Всего: 4

От: Система
Кому: Потапов
Тема: Уведомление о назначении ответственным исполнителем!

Уведомляем, что Вы назначены ответственным исполнителем поручения "Поручение по резолюции № 1: резолюция1"!

Текст сообщения

Рис. 16.8. Список уведомлений

Контролер следит за ходом исполнения поручений или согласований по документу верхнего уровня, а также за исполнением документа в целом. Он проверяет сроки и качество исполнения работ по документу.

Контролер может выполнять следующие операции:

1. создавать новые поручения или согласования;
2. прерывать исполнение поручений или согласований;
3. снимать поручения с контроля (как после выполнения, так и досрочно);
4. возвращать поручения исполнителю на доработку;
5. изменять сроки поручений или согласований, уточнять или изменять содержание поручений, а также вносить изменения в списки исполнителей по поручениям.

После полного исполнения документ снимается с контроля и помещается в раздел **Завершенные** (рис. 16.9), где он хранится до передачи в архив или удаления за ненадобностью.

На контроле	Просрочено	Новые	На сегодня	Бессрочные	Завершенные	Всего
Документы		1			1	1
Поручения					4	
Уведомления		12				12
Завершенные документы						
Регистрационный номер	Вид документа	Краткое содержание	Дата регистрации	Поток	Регистратор	
1	Письмо	Предложение о поставк...	09.04.2010	Входящие документы	Лебедева	

Рис. 16.9. Завершенные документы

6. Права доступа пользователей

Каждый пользователь системы может обладать следующими правами:

1. Контроль исполнения заданий. Пользователь, наделенный такими правами, может выполнять функции контролера и осуществлять контроль исполнения документов.
2. Расширенный контроль исполнения заданий. Пользователь, наделенный такими правами, может просматривать документы и поручения любых потоков.
3. Создание отчетов. Пользователь, наделенный такими правами, может создавать новые шаблоны отчетов и редактировать существующие.
4. Администрирование системы делопроизводства. Пользователь, наделенный такими правами, может выполнять функции администратора системы, в частности создавать учетные записи пользователей, назначать пользователям права, изменять настройки системы.
5. Списание документов в архив. Пользователь, наделенный такими правами, может выполнять функции архивариуса, в частности осуществлять списание документов из активного документооборота в архив и управление архивом.

На рисунке 16.10 показано назначение прав доступа при регистрации нового сотрудника.

Новый сотрудник

Фамилия: Князев
Имя: Олег
Отчество: Петрович
Должность: Юрист
Комната: 34
Телефоны: 345-65-76
Факс:
e-mail: kn@mail.ru
Примечание: Начальник отдела

Вход в систему
Системное имя: Knazev
Пароль:
Повтор пароля:

☐ Администрирование системы
☐ Администрирование документооборота
☒ Расширенный контроль
☒ Контроль исполнения заданий
☒ Создание отчётов
☐ Создание регистрационных форм

Конфигурация рабочего места пользователя:
По умолчанию

Сохранить Закрыть

Рис. 16.10. Назначение прав доступа

Пользователю можно также назначить уровень доступа к каждому из имеющихся потоков документов (рис. 16.11):

Администратор ЕВФРАТ - Потоки документов

Настройка уведомлений
Потоки документов
Сотрудники

Внутренние документы
Входящие документы
Договор
Исходящие документы
Служебная записка

Регистрационная форма
NInput
Текущее значение счётчика: 4
☐ Изменить

Пользователи имеют следующие права:

только просмотр документов	
регистрация документов	редактирование документов
Имя сотрудника	Системное имя
Администратор	sysadmin
Лебедева	Лебедева
Потапов С. Н.	Потапов
Васильев	Васильев

Рис. 16.11. Доступ к потокам документов

1. Просмотр документа — возможности чтения документов потока.
2. Редактирование документа (права регистратора) — пользователь, наделенный такими правами, может регистрировать документы потока, создавать поручения по этим документам, а также редактировать их.

Пользователь, не обладающий правами просмотра или редактирования, не имеет доступа к вновь созданным документам потока. Однако права на доступ к определенному документу могут быть заданы независимо от прав на поток или другие документы потока.

Сотрудники различных подразделений могут быть объединены в отдельную группу доступа (рис. 16.12).

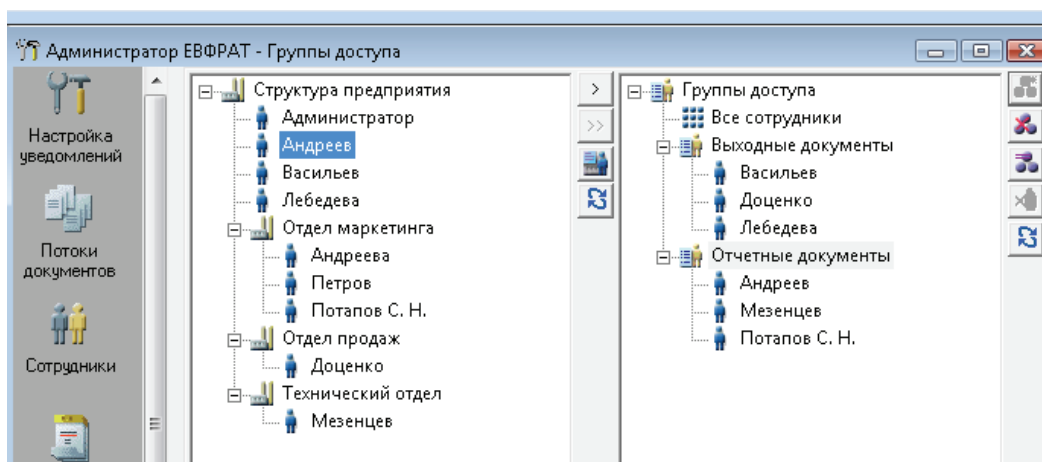


Рис. 16.12. Группы доступа

Пример практического использования

Вы пришли на практику в компанию. Руководитель практики объясняет вам ваши обязанности, в том числе порядок оформления и отправки документов. Вы сразу заметили, что работать придется в программе «ЕВФРАТ-Документооборот». Вы осторожно спрашиваете у руководителя: «А какую роль для работы с документами вы мне отводите в программе?» Узнав, что вы знакомы с программой, руководитель практики обрадовался – теперь он может положиться на вас и доверить ответственную работу.

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ

Традиционно под документооборотом в организации понимается движение документов между сотрудниками и исполнение последними поручений по этим документам или выполнение согласований этих документов.

Документ в системе «ЕВФРАТ-Документооборот» представляет собой совокупность трех информационных блоков: регистрационная карточка документа, присоединенные файлы, контрольная карточка документа.

Любой зарегистрированный документ может относиться к одному из следующих потоков документов: поток входящих документов, поток исходящих документов, поток внутренних документов.

При обработке документов в системе «ЕВФРАТ-Документооборот» пользователь может выполнять одну или несколько из функциональных обязанностей: регистратор, руководитель, контролер, ответственный исполнитель, исполнитель.



Каждый документ в организации движется по определенному пути в соответствии со схемой его обработки.

Документ, двигаясь по маршруту, проходит определенные инстанции, например: регистратор → руководитель → контролер → исполнитель → руководитель → контролер.

На каждой инстанции документ подвергается определенной обработке.

Исполнение документов подразумевает выполнение исполнителем всех созданных по документу поручений.

Под поручением понимается задание, выдаваемое исполнителю и связанное с обработкой документа.

Исполнителями поручения могут быть несколько сотрудников. При этом один из них обязательно является ответственным исполнителем — на него возложена основная ответственность за исполнение поручения.

Под согласованием понимается задание, выдаваемое исполнителю и связанное с принятием решения по документу — одобрить его или отклонить.

Контроль исполнения документов включает в себя следующие операции: постановка документа на контроль, назначение контролера по документу и контрольных сроков исполнения документа, задание маршрута обработки документа (маршрута документа), отслеживание движения документа по маршруту, снятие с контроля всего документа.

Каждый пользователь системы может обладать следующими правами: списание документов в архив, расширенный контроль исполнения заданий, создание отчетов, администрирование системы делопроизводства, контроль исполнения заданий.

Пользователю можно также назначить уровень доступа к каждому из имеющихся потоков документов: просмотр документа, редактирование документа.

Сотрудники различных подразделений могут быть объединены в отдельную группу доступа.

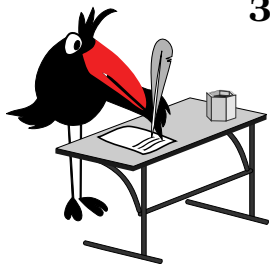
КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ



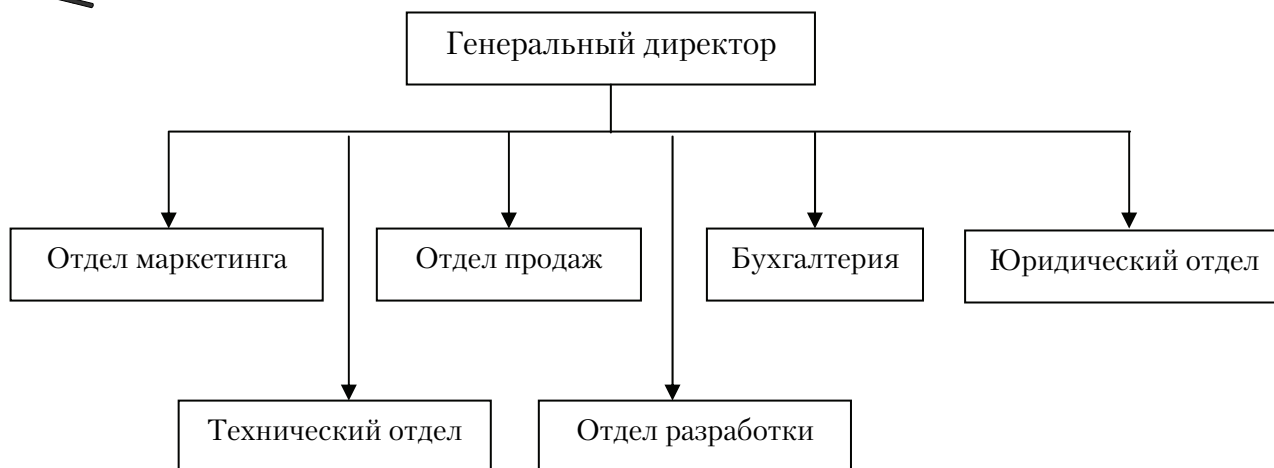
1. Перечислите роли пользователей системы «ЕВФРАТ-Документооборот».
2. Что собой представляет объект «документ»?
3. Какая информация заносится в контрольную карточку?
4. Что собой представляет присоединенный файл?
5. Какая информация заносится в регистрационную карточку?
6. Назовите функциональные обязанности регистратора.
7. Какие обязанности выполняет контролер?
8. Чем отличается ответственный исполнитель от исполнителя?
9. Какие обязанности имеет исполнитель?

10. Чем отличается поручение от согласования?
11. Какие типы поручений вы знаете?
12. Какие операции включает контроль исполнения?
13. Что такое уведомление?
14. Как общаются между собой пользователи системы?
15. Можно ли снять документ с контроля до завершения его исполнения?
16. Кто накладывает резолюцию на документ?
17. Назовите права доступа пользователей.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ



Имеется фирма «Оазис». Структура фирмы имеет следующий вид:



Роли будут распределяться следующим образом:

1. Руководитель: генеральный директор фирмы «Оазис» Андреев Сергей Петрович (системное имя – логин **Андреев**);
2. Регистратор: секретарь-делопроизводитель Лебедева Марина (логин **Лебедева**);
3. Контролер: Васильев Евгений Иванович (логин **Васильев**);
4. Отдел маркетинга:
 - а. ответственный исполнитель: руководитель отдела маркетинга Потапов Николай Васильевич (логин **Потапов**);
 - б. исполнитель: менеджер по маркетингу Андреева Ирина, сотрудник отдела маркетинга (логин **Андреева**);
 - в. исполнитель: менеджер по маркетингу Петров Сергей, сотрудник отдела маркетинга (логин **Петров**);
5. Исполнитель: руководитель отдела продаж Доценко Оксана Андреевна (логин **Доценко**);
6. Исполнитель: руководитель технического отдела Мезенцев Василий Михайлович (логин **Мезенцев**).

Ситуация:

Секретарь-делопроизводитель Лебедева Марина (регистратор), разбирая входящую корреспонденцию, присланную по почте, обнаруживает конверт с письмом от важного клиента Чумакова Андрея Васильевича, содержащим предложение наладить регулярные поставки имеющихся у него редких видов орхидей. Марина готовит письмо и относит его генеральному директору

фирмы «Оазис» Андрееву Сергею Петровичу (руководителю) для наложения резолюции.

Сергей Петрович, заинтересовавшись открывающимися перед фирмой новыми возможностями, поручает руководителям соответствующих отделов ознакомиться с предложением и в случае его перспективности разработать конкретный план воплощения идеи в жизнь.

Задание 1

Создание документа

1. Создайте в текстовом редакторе документ следующего содержания:

*Генеральному директору фирмы «Оазис»
г. Андрееву С.П.
от Чумакова Андрея Васильевича
109017, Москва, а/я 1212*

Уважаемый господин Андреев!

В течение многих лет я занимаюсь разведением редких видов орхидей. В настоящее время у меня имеются замечательные экземпляры редких видов орхидей Антуриум и Бонсай.

Так как мне известно, что Ваша фирма специализируется на продаже в России и за рубежом редких видов орхидей, предлагаю Вашему вниманию эти орхидеи для регулярной реализации через Вашу фирму.

*С уважением, заслуженный селекционер России
Андрей Васильевич Чумаков.*

2. Сохраните письмо в своей папке под именем «Письмо от Чумакова».

Задание 2

Регистрация нового документа

1. Запустите систему «ЕВФРАТ-Документооборот» и войдите в нее под именем Лебедевой.
2. Щелкните мышью по кнопке **Зарегистрировать документ** или выберите команду **Документооборот – Новый документ**. На экране появляется окно выбора потока документов, в котором выберите **входящие документы**. При этом на экране появляется окно регистрационной карточки документа.

3. Заполните регистрационную карточку. Для этого:
 - а. выберите из списка для поля **Доставка** вид доставки (**почта**);
 - б. для поля **Вид документа** вид регистрируемого документа (**письмо**);
 - в. введите краткое содержание письма Чумакова Андрея Васильевича – «Предложение о поставке орхидей»;
 - г. в поле **Количество листов** укажите количество листов (**1**), пришедшего письма;
 - д. в поле **Адресат** укажите, что письмо адресовано Андрееву С.П.;
 - е. в поле **Кто подписал** указывается имя лица, подписавшего это письмо – «Чумаков А.В.».
4. Присоедините к регистрационной карточке письмо Чумакова. Для этого щелкните по вкладке **Связки**, найдите окошко **Присоединенные файлы**, щелкните мышью на кнопке **Добавить** справа от списка **Присоединенные файлы**. На экране появится окно для поиска файлов, присоединяемых к регистрируемому документу. Найдите письмо Чумакова, откройте его и сохраните присоединение **Файл – Сохранить присоединение**. Закройте окно файла, в поле **Название присоединенного файла** появится «Письмо от Чумакова».
5. Внесите резолюции, сделанные руководителем фирмы «Оазис» Андреевым Сергеем Петровичем.

Первая резолюция:

Отдел маркетинга. *Потапову Н.В. и Андреевой И.: Ознакомиться с предложением Чумакова Андрея Васильевича и, проведя маркетинговые исследования, оценить ценность данного предложения и рост прибыли фирмы в случае его реализации. Срок шесть дней.*

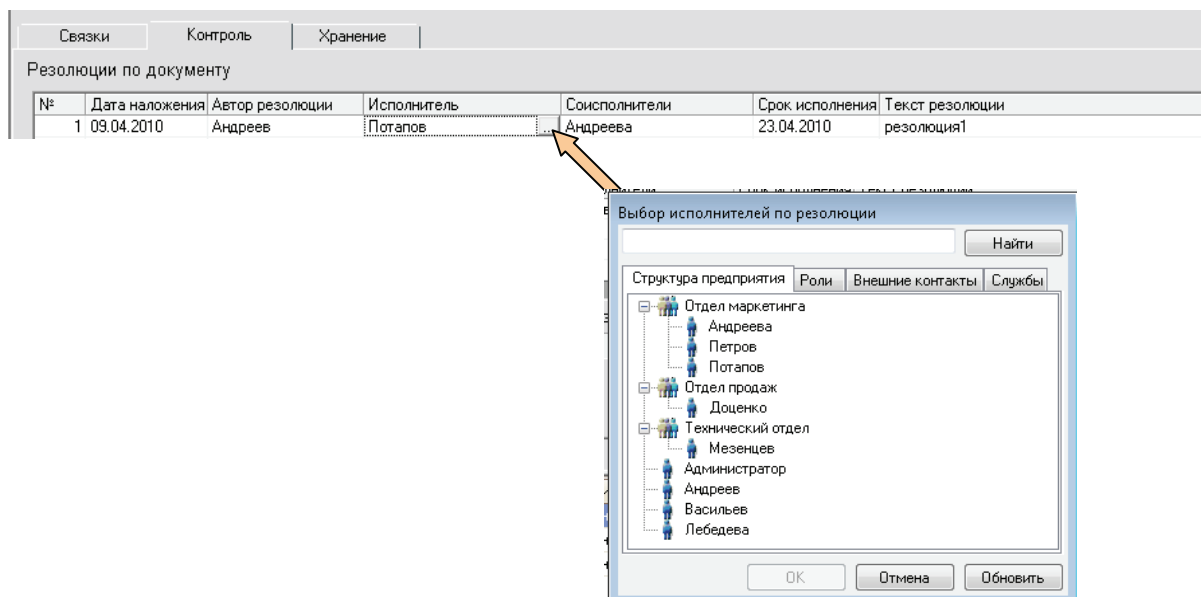
Вторая резолюция:

Технический отдел. *Мезенцеву В.М.: Подготовить план реализации предложения, поступившего от Чумакова А.В., в случае, если от отдела маркетинга будет получено утвердительное заключение по разумности внедрения данного предложения.*

Третья резолюция:

Отдел продаж. *Доценко О.А.: Ознакомиться с предложением Чумакова А.В.*

Для этого откройте вкладку **Контроль**, найдите таблицу **Резолюции по документу**. Щелкните мышью в поле **Исполнитель** и с помощью окна **Выбор исполнителей по резолюции** внесите исполнителя из списка сотрудников, зарегистрированных в системе.



В данном случае исполнителем будет **Потапов Н.В.**, соисполнителем – **Андреева И.**

6. Поле **Текст резолюции** заполняется с помощью выбора текста из системного словаря (кнопка ) или вручную. В поле **Текст резолюции** внесите текст резолюции, предназначенный данным исполнителям (см. п. 5).
7. Заполнение поля **Автор резолюции** также производится путем выбора из списка зарегистрированных сотрудников в окне **Выбор автора резолюции** (выберите руководителя фирмы Андреева С.П.).
8. Заполните поля **Дата наложения** (текущее число) и **Срок исполнения** (через 6 дней) с помощью календаря, вызываемого по кнопке .
9. Аналогичным образом внесите две другие резолюции.
10. Для завершения регистрации документа щелкните мышью по кнопке **Сохранить документ** (для тех же целей используется пункт меню **Документ – Сохранить**). При этом автоматически заполняются поля **Дата регистрации документа** и **Регистрационный номер** документа. Регистрация в системе документа, не требующего постановки на контроль, на этом заканчивается.
11. Постановка документа на контроль включает в себя следующие этапы: назначение контролера по документу; назначение даты завершения обработки документа.
12. На вкладке **Контроль** в поле **Контроль возложен на** введите имя контролера, который в дальнейшем будет следить за исполнением

документа, путем выбора из списка. В списке пользователей, имеющих право быть контролерами, выберите Васильева Евгения Ивановича и назначьте его контролером по данному документу.

13. Заполните поле **Срок исполнения** (его значение берется из резолюций).
14. Сохраните документ. После нажатия на кнопку **Сохранить документ** можно продолжить редактирование документа либо закрыть документ, и тогда система сама снимет документ с редактирования. После того как редактирование документа будет завершено, Васильев Евгений Иванович получит уведомление о том, что он назначен контролером по данному документу (уведомление появится у него в папке **Контроль**). Закройте документ.
15. Возьмите команду **Документооборот – Соединиться**.
16. Войдите в систему под именем Васильев.
17. Откройте папку **Контроль** и просмотрите уведомление о назначении Васильева контролером.

Задание 3

Задание маршрута прохождения документа

Рассмотрим действия по созданию цепочки поручений на примере деятельности контролера Васильева Е.И.

Вы находитесь в системе «ЕВФРАТ-Документооборот» под именем Васильева.

А. Создание поручений на основе резолюций

1. Откройте документ, возьмите его на редактирование (**Документ – Взять на редактирование**).
2. Выделите первую резолюцию, на основе которой вы хотите создать поручение, в списке **Резолюции по документу** (вкладка **Контроль** регистрационной карточки документа).
3. Щелкните мышью на расположенной справа от списка резолюций кнопке **Утвердить резолюцию**. В контрольной карточке документа, расположенной непосредственно под регистрационной формой, отобразится вновь созданное поручение.
4. Отредактируйте при необходимости название поручения, текст поручения, контрольные сроки исполнения поручения, список исполнителей поручения.

Б. Создание поручения по документу вручную

1. Создайте следующее поручение для руководителя технического отдела. Чтобы это поручение начало выполняться только после того, как будет выполнено поручение отделу маркетинга, выделите поручение № 1, возьмите команду **Задачи – Переход – На новое**.
2. В открывшемся окне **Создать переход** выберите поручение, нажмите на кнопку ОК. В результате будет создано поручение под номером 3 и переход с поручения под номером 1 на поручение под номером 3. Рядом с номером поручения 3 в скобках помещен номер того поручения, за которым оно следует.
4. Заполните карточку поручения – в поле **Название поручения** введите краткое название поручения: «Подготовить план реализации», а на вкладке **Текст поручения** введите текст поручения: «Подготовить план реализации предложения, поступившего от Чумакова Андрея Васильевича, в случае если от отдела маркетинга будет получено утвердительное заключение по разумности внедрения данного предложения».
5. Укажите срок исполнения – 3 дня и исполнителя – руководителя технического отдела Мезенцева Василия Михайловича (выбирается из списка исполнителей).

В. Создание независимого поручения

1. Для создания независимого поручения щелкните мышью по кнопке **Создать поручение** или выберите пункт меню **Задачи – Новое поручение**.
2. Заполните карточку поручения: в поле **Название поручения** введите: «Ознакомиться с предложением Чумакова».
3. В поле **Срок исполнения** установите значение «нет».

4. В поле **Исполнители** выберите исполнителя данного поручения – руководителя отдела продаж Доценко Оксану Андреевну.
5. На вкладке **Текст поручения** введите: «Ознакомиться с предложением Чумакова Андрея Васильевича».
6. После создания поручений № 1, 2 и 3 проверьте правильность созданных поручений. Обратите внимание на регистрационную карточку. Каждое из поручений в контрольной карточке имеет свой номер.

№ (переходы)	Статус	Исполнитель	Название	Срок исполнения	Фактический срок...
1	Не принято к испол...	Потапов	Поручение по резо...	15.04.2010 23:59:59	
2	Не принято к испол...	Андреева	Поручение по резо...	15.04.2010 21:38:27	
3 (1)	Не начато	Мезенцев	Поручение по резо...	22.04.2010 23:59:59	
4	Не принято к испол...	Доценко	Поручение по резо...	23.04.2010 23:59:59	

Если поручение является следующим за каким-либо другим поручением, то в поле **№ (переходы)** в скобках отображается номер поручения, по исполнению которого начнет выполняться данное поручение (так, например 3(1), т.е. поручение № 3 будет выполняться только по окончании исполнения поручения № 1).

7. Если все правильно, сохраните поручения в базе данных. Для этого необходимо завершить редактирование документа (кнопка **Сохранить документ**). После сохранения значки поручений получают различную подцветку, указывающую текущее состояние поручения.
8. После создания поручений в регистрационной карточке автоматически заполняется поле **Ответственный по документу**, проверьте это.
9. Как только документ будет снят с редактирования, исполнителям и контролеру будут автоматически отправлены уведомления о поручениях по документу. Уведомления появятся у них в папках **Поручения** и **Контроль** соответственно.
10. Закройте регистрационную карточку документа и войдите в систему под именем Потапов (**Документооборот – Соединиться**).
11. Просмотрите уведомление, полученное Потаповым.

Задание 4

Исполнение документа

А. Создание подпоручения

1. Дважды щелкните по строке документа и просмотрите документ и поручения по нему. Поручение № 1 у Потапова выделено синим цветом. Это означает, что он является ответственным исполнителем данного поручения. Ознакомившись с поручением, ответственный исполнитель решает распределить обязанности по выполнению ис-

ходного поручения между сотрудниками своего отдела и создать подпоручения (поручения по поручению).

2. Для начала работы с поручением Потапов должен принять документ к исполнению (команда **Исполнение – Принять к исполнению**).
3. Создайте подпоручение. Для этого возьмите документ на редактирование, выделите поручение № 1 в текущем списке поручений, затем выберите пункт меню **Задачи – Подпоручение**. Откроется окно **Выбор исполнителя по поручению**, выберите Петрова из отдела маркетинга.
4. В поле **Название поручения** введите название подпоручения: «Маркетинговые исследования по Чумакову».
6. На вкладке **Текст поручения** введите подробную информацию по сути подпоручения: «Провести специальные тематические маркетинговые исследования по предложению Чумакова Андрея Васильевича».
7. Назначьте срок исполнения данного подпоручения – 3 дня.
8. Завершите редактирование документа с сохранением (нажмите кнопку  панели инструментов). Созданное поручение после сохранения на компьютере отмечено полосой оранжевого цвета. Это означает, что Потапов является контролером по данному поручению.

Б. Проведение маркетинговых исследований

1. Используя ресурсы Интернета, проведите маркетинговые исследования по теме.
2. Создайте отчет по результатам маркетинговых исследований, включающий данные, графическую интерпретацию данных и выводы по результатам.
3. Сохраните отчет в своей папке.
4. Войдите в систему под именем Петрова и просмотрите полученные им поручения.
5. Откройте карточку документа. Примите документ к исполнению.
6. Возьмите документ на редактирование. Присоедините к документу файл с результатами проведенных маркетинговых исследований, для чего щелкните мышью по кнопке  и укажите путь к файлу.
7. Сохраните документ.

В. Создание отчета о выполнении поручения

1. Выполнив поручение, необходимо создать отчет (отчитывается Петров). Для этого выделите в списке поручение и выберите пункт меню **Исполнение – Отчитаться об исполнении**.
2. В появившемся диалоговом окне **Написать отчет по поручению** выберите пункт **Заявить контролеру о готовности**.

3. Введите текст отчета. Нажмите **ОК**. При этом изменится цвет значка поручения и его статус.
4. Отчет о поручении появиться в папке **Контроль** у контролера Потапова.
5. Зайдите в систему под именем **Потапова** и просмотрите отчет.

Г. Создание промежуточного отчета о выполнении поручения

Андреева Ирина назначена соисполнителем по поручению № 1.

1. Войдите в систему «ЕВФРАТ-Документооборот» под именем Андреевой.
2. Откройте документ. При этом в контрольной карточке документа поручение, по которому Андреева Ирина назначена исполнителем, отмечено полосой голубого цвета.
3. Ознакомьтесь с документом и выполните данное поручение.
4. Возьмите документ на редактирование.
5. Напишите отчет по поручению. Для этого возьмите команду **Исполнение – Отчитаться по исполнению**.
6. В открывшемся окне выберите **Промежуточный отчет контролеру**, напишите текст промежуточного отчета, нажмите **ОК**.
7. Войдите в систему под именем Потапова и просмотрите сообщение от Андреевой.

Д. Создание отчета о выполнении поручения

1. Выполнив поручение, необходимо создать отчет (отчитывается Андреева). Для этого войдите в систему под именем Андреевой, откройте документ, возьмите его на редактирование, выделите в списке поручение и выберите пункт меню **Исполнение – Отчитаться по исполнению**.
2. В появившемся диалоговом окне **Написать отчет по поручению** выберите пункт **Заявить контролеру о готовности**, напишите отчет и нажмите **ОК**.

Задание 5

Контроль исполнения документа

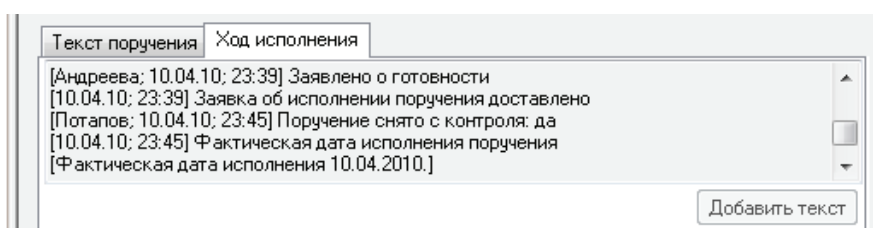
А. Снятие поручения с контроля

Рассмотрим деятельность ответственного исполнителя поручения № 1 Потапова Николая Васильевича после получения им отчетов Петрова Сергея и Андреевой Ирины.

1. Войдите в систему «ЕВФРАТ-Документооборот» под именем Потапова.

2. Просмотрите отчеты, полученные Потаповым.
3. Снимите с контроля поручение для Петрова Сергея. Для этого откройте документ, выделите поручение **Петрову Сергею**, выберите пункт меню **Контроль – Снять с контроля**.
4. В появившемся окне **Снять с контроля** напишите комментарий к исполненному поручению: «Поручение С. Петровым выполнено. Потапов».

При снятии поручения с контроля значок состояния поручения примет вид  – **исполнено в срок**. Запись о снятии поручения с контроля и текст комментария будут перенесены на вкладку поручения **Ход исполнения**.



При неудовлетворительном выполнении поручения оно может быть возвращено контролером исполнителю поручения на доработку.

5. Снимите с контроля поручение для Андреевой.

Б. Создание отчета ответственным исполнителем

Сняв подпоручение с контроля, Потапов создает отчет о выполнении поручения № 1.

1. Для создания отчета о выполнении поручения выделите в списке поручение №1 для Потапова и выберите пункт меню **Исполнение – Отчитаться по исполнению**.
2. Чтобы указать, что поручение исполнено, выберите пункт **Заявить контролеру о готовности**.
3. Напишите текст самого отчета о выполнении поручения и работах, произведенных в рамках выполнения поручения, нажмите на кнопку **ОК**. При отправке отчета об исполнении поручения контролеру Васильеву Е.И поручение переходит в промежуточное состояние , **Готово**, которое означает, что ответственный исполнитель сообщил о выполнении поручения, но поручение еще не рассмотрено контролером.

В. Проверка выполнения поручения контролером. Снятие поручения с контроля

Васильев, получив отчет от Потапова Николая Васильевича о выполнении поручения № 1 и ознакомившись с его текстом, снимает поручение с контроля.

1. Войдите в систему под именем **Васильев**.
2. Откройте документ, возьмите его на редактирование и снимите поручение № 1 с контроля. Для этого выделите в списке поручение № 1, после чего щелкните мышью по кнопке **Снять поручение с контроля** или выберите пункт меню **Контроль – Снять с контроля**.
3. В открывшемся окне **Снять с контроля поручение** введите комментарий к выполненному поручению: «Принято».
4. Нажмите **ОК**. На вкладке **Ход исполнения** появляется сообщение о снятии поручения с контроля (сообщение содержит также текст комментария, набранного Васильевым), значок состояния поручения изменяется на **исполнено в срок**, а в поле **Фактический срок исполнения** указывается дата и время снятия поручения с контроля.

Г. Отмена выполнения поручения.

Сразу после снятия с контроля поручения № 1 вступает в силу поручение № 3 (поскольку оно является поручением, следующим за поручением № 1). В результате ответственному исполнителю данного поручения – руководителю технического отдела Мезенцеву Василию Михайловичу – направляется сообщение.

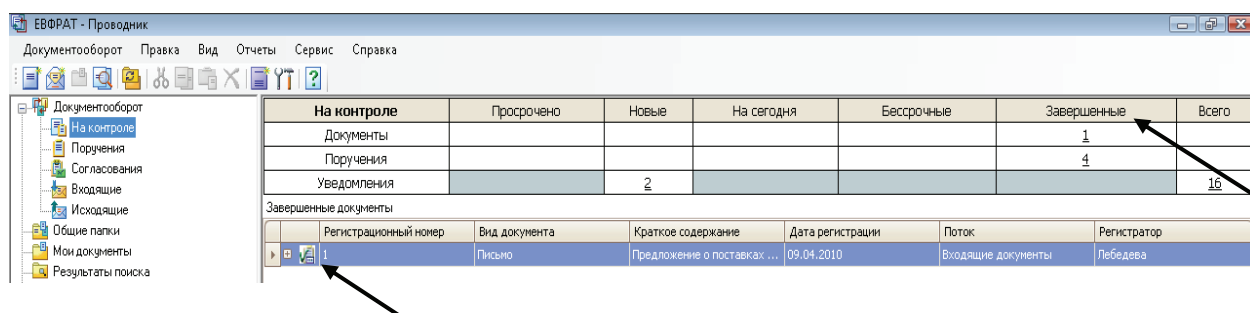
1. Выделите в списке поручение № 3, после чего щелкните мышью по кнопке **Отменить выполнение поручения** или выберите пункт меню **Контроль – Отменить выполнение**.
2. В открывшемся окне введите комментарий к отмененному поручению: «Поручение потеряло актуальность в связи с результатами, предоставленными отделом маркетинга».

На вкладке **Ход исполнения** появляется сообщение об отмене выполнения поручения (сообщение содержит также текст комментария, набранного Васильевым), а значок состояния поручения изменяется на **прекращено** . Кроме того, Мезенцеву Василию Михайловичу посылается сообщение об отмене выполнения поручения.

Д. Снятие документа с контроля

Последним этапом обработки документа является его снятие с контроля.

1. Для снятия с контроля документа щелкните по кнопке **Снять с контроля весь документ** или выберите пункт меню **Контроль – Снять с контроля документ**.
2. В появившемся окне подтвердите, что хотите **Снять с контроля весь документ**.
3. При снятии документа с контроля все незавершенные поручения принимают состояние **исполнено в срок**  и сам документ тоже переходит в состояние **исполнен в срок** и помещается в графу **Завершенные**.



Закройте документ и просмотрите сообщения у контролера Васильева.

ГЛОССАРИЙ

Docflow – системы автоматизации управления документооборотом (работа с образами документов + маршрутизация).

Groupware – системы коллективной работы (обеспечение коллективной работы пользователей на общем уровне).

Workflow – системы автоматизации деловых процессов (работа + управление потоками работ).

Авторизация пользователя – предоставление доступа к определенным данным или операциям, при условии что пользователь – тот, за кого он себя выдает.

Адресная книга – набор имен адресатов, адресов электронной почты и списков рассылки.

Аутентификация – способность подтвердить личность пользователя.

Бизнес-требования – требования, обеспечивающие автоматизацию процессов документооборота.

Бизнес-задание – работа, которая должна быть исполнена.

Бизнес-процесс – процесс управления бизнес-заданиями, т.е. их моделирование, модификация, сопровождение.

Бланк документа – лист бумаги с заранее воспроизведенными реквизитами, содержащими постоянную информацию об организации – авторе документа.

Верификация документа – проверка распознанного текста и коррекция ошибок.

Версия документа – копия документа, содержащая какие-либо изменения.

Внутренняя опись документов дела – учетный документ, содержащий перечень документов дела с указанием порядковых номеров документов, их индексов, названий, дат, номеров листов.

Восходящие потоки документов – входные документы, получаемые вышестоящей организацией от подчиненных организаций.

Горизонтальные потоки документов – документы, циркулирующие между организациями одного уровня управления.

Группа доступа – способ организации доступа к документам для отделов организации, коллектива сотрудников, работающих над отдельным проектом.

ГСДОУ – государственная система документационного обеспечения управления.

Дата – реквизит, обеспечивающий юридическую силу документа.

Делегирование прав – передача прав доступа к документам в случае отсутствия сотрудника, ответственного за работу над документом, и необходимостью ее продолжения в его отсутствие.

Дело – документ или совокупность документов, относящихся к одному вопросу или участку деятельности, помещенные в отдельную обложку.

Деловая процедура – последовательность определенных операций (работ), совершаемых сотрудниками организации для решения какой-либо задачи в рамках деятельности организации.

Делопроизводство – процесс создания, обработки и хранения документа.

Документ (от латинского *documentum* – «доказательство») – материальный объект, являющийся носителем определенной информации и предназначенный для ее передачи во времени и пространстве.

Документирование – процесс записи информации на различных носителях по установленным правилам.

Документооборот – движение документов с момента их создания или получения до завершения исполнения, отправки адресату или сдачи в архив.

Документопоток – сложившееся или организованное в пределах информационной системы движение данных в определенном направлении при условии, что у этих данных общий источник и общий приемник.

Изображение документа – графическое представление документа.

Информативное свойство документа – способность документа передавать информацию.

Информация – сведения о лицах, фактах, событиях и явлениях, независимо от формы их представления.

Исполнение документа – подготовка проекта ответного документа, его согласование с соисполнителями.

Итоговый контроль – аналитическое обобщение документооборота, исполнительской дисциплины в организации и ее структурных подразделениях.

Ключи или пароли – определенная секретная информация, необходимая для шифрования и дешифрования текстов.

Конвертация документов – преобразование документов из других типов файлов.

Контроль по существу – оценка, насколько правильно, удачно, полно решен вопрос.

Криптография – наука, занимающаяся поиском и исследованием математических методов преобразования информации.

Модульность – свойство системы, состоящей из отдельных модулей, каждый из которых ответственен за выполнение той или иной более или менее обособленной задачи и способен функционировать самостоятельно.

Нисходящие потоки документов – документы, направляемые вышестоящими органами власти и управления подчиненным организациям.

Номенклатура дел – утвержденный систематизированный перечень наименований дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

Общий бланк – бланк, содержащий одинаковый набор реквизитов для всех видов документов.

Объем документооборота – общее количество документов, поступивших или созданных организацией за определенный период времени.

ОКУД – общероссийский классификатор управленческой документации.

Организационно-распорядительные документы – письменные документы, в которых фиксируются решения административных и организационных вопросов, а также вопросов управления, взаимодействия, обеспечения и регулирования деятельности органов власти, учреждений, предприятий, организаций, их подразделений и должностных лиц.

Открытость – возможность интеграции новых модулей и систем других производителей.

Официальные документы – документы, созданные юридическими или физическими лицами, оформленные и удостоверенные в определенном порядке.

Первичные документы – документы, в которых зафиксированы исходные данные.

Переменные реквизиты – символы и индексы, вносимые в документ в процессе его подготовки и оформления.

Подпись – обязательный реквизит, который состоит из указания должности (полной или сокращенной), непосредственно росписи и ее расшифровки.

Поле – место в документе, в котором размещаются сведения определенной категории, например адресное поле для хранения почтового адреса.

Постоянные реквизиты – символы и индексы, наносимые на типовые заготовки документов (бланки и формы) типографским или другим способом.

Предупредительный контроль – составление сводок и предупреждение исполнителей по документам, срок исполнения которых истекает через 2–3 дня.

Примерная номенклатура дел – номенклатура, устанавливающая примерный состав дел для организаций, однородных по характеру деятельности, но разных по структуре, и носящая рекомендательный характер.

Процесс – совокупность действий, логично связанных друг с другом, направленных на достижение поставленных целей путем преобразования ресурсов на входе в продукцию или услуги на выходе системы.

Процесс ДОУ – процесс обработки документа в организации с момента его создания или получения до момента отправки корреспонденту или завершения исполнения и списания в дело.

Процесс регистрации – снятие с документа показателей (реквизитов) и занесение их в определенную регистрационную форму (журнал, карточку), что позволяет создать базу данных о документах учреждения.

Распознавание документа – выделение текста из графического образа документа.

Рассылка документов – отправка деловых сообщений, предназначенных нескольким адресатам одновременно.

Регистрационный номер документа – цифровое или буквенно-цифровое обозначение документа.

Регистрация – запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующей факт его создания, отправления или получения.

Реквизит документа – обязательный элемент оформления официально-го документа.

Сводные документы – документы, в которые собираются данные из нескольких первичных документов.

Система документации – совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к их оформлению.

Сканирование документа – получение графического образа документа.

Список рассылки – набор адресов электронной почты для отправки сообщений группам лиц.

Структурирование процессов ДОУ – выделение этапов обработки документов для каждого процесса и последующая декомпозиция каждого этапа до необходимого уровня детализации.

Текст документа – основная часть документа, несущая информацию.

Текущий контроль – ежедневная подготовка сведений о документах, срок исполнения которых истекает сегодня.

Тип документа – множество документов одного или нескольких видов, обладающих общими информационными характеристиками (реквизитами) и обрабатываемых в рамках общей последовательности единообразных процедур.

Типовая номенклатура дел – номенклатура, составленная для организаций, однородных по характеру деятельности и структуре, устанавливающая для них типовой состав дел, единую индексацию этих дел и являющаяся нормативным документом.

Унифицированная система документации (УСД) – система документации, созданная по единым правилам и требованиям, содержащая информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности.

УСОРД – унифицированная система организационно-распорядительной документации.

Форма документа – заготовленный шаблон или текст, содержащий постоянную информацию и пропуски или поля для ввода переменной информации.

Формирование дела – группирование исполненных документов в дело в соответствии с номенклатурой дел и систематизация документов внутри дела.

Шаблон документа – форма документа, включающая средства для создания аналогично оформленных реальных документов.

Эксплуатационное свойство документа – свойство, определяющее сохранность документа, которая зависит от материального носителя и средств письма.

Электронная почта – современное средство передачи информации, обработанной с помощью компьютера.

Электронная цифровая подпись (ЭЦП) – реквизит электронного документа, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи.

Электронный архив – архив, предназначенный для систематизации архивного хранения электронных документов в рамках ДОУ.

Эмблема – символическое графическое изображение (рисунок, стилизованное название), отображающее деятельность организации или ее местонахождение.

Юридическая сила документа – свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления.

ЛИТЕРАТУРА

1. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. «Информация и документация. Управление документами. Общие требования».
2. ГОСТ Р 6.30-2003. «Унифицированные системы документации. Требования к оформлению документов».
3. Типовая инструкция по делопроизводству в федеральных органах исполнительной власти. – М.: ВНИИДАД, 2006.
4. Алексеева Т.В. Исследование зависимости показателей эффективности деятельности предприятий малого и среднего бизнеса от уровня автоматизации процессов делопроизводства // Материалы второй ежегодной научной сессии «Роль бизнеса в трансформации российского общества». – М.: Маркет ДС, 2007.
5. Алексеева Т.В. Распределение обязанностей между руководителем и секретарем при работе в системе электронного документооборота // Ежемесячный профессиональный журнал «Секретарское дело». – №7. – М.: ООО «Медиа-Сервис», 2007. – С. 4.
6. Алексеева Т.В., Александров С.В. Эффективность процессов делопроизводства на предприятии малого бизнеса // Материалы второй ежегодной научной сессии «Роль бизнеса в трансформации российского общества» – М.: Маркет ДС, 2007.
7. Андреева В.И. Делопроизводство: практич. пособие. – М.: ООО «Управление персоналом», 2005.
8. Елиферов В.Г., Репин В.В. Бизнес-процессы. Регламентация и управление. – М.: ИНФРА-М, 2006.
9. Охотников В.А, Булавина Е.А. Документоведение и делопроизводство. – М.: Ростов-на-Дону: ИЦ «МарТ», 2004.
10. Пшенко А.В. Делопроизводство. Документационное обеспечение офиса. – М.: АСАДЕМА, 2003.
11. Романов Д.А. и др. Правда об электронном документообороте. – М.: ДМК Пресс, 2002.
12. <http://www.cognitive.ru/>
13. <http://www.documentum.ru/>
14. <http://www.lotus.ru/>
15. <http://www.it.ru/>
16. <http://www.lanit.ru/>
17. <http://www.naumen.ru/>
18. <http://www.eos.ru>
19. <http://www.optima workflow.com>
20. <http://www.garant.ru>

Для заметок

Для заметок

Алексеева Тамара Владимировна

ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНИЯ

Учебное пособие

Формат издания 60×90/8

Печать офсетная. Гарнитура PetersburgС

Печ. л. ... Тираж 350 экз. Заказ № ...

Редактор *Цельмс М.Г.*

Компьютерная верстка *Цельмс М.Г.*

Дизайн *НТБ Софт*