

**Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ» (ТУСУР)**

Кафедра автоматизации обработки информации (АОИ)

**ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: МЕТОДЫ, ТЕХНОЛОГИИ И  
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ**

Методические указания к практическим занятиям, лабораторным  
работам и организации самостоятельной работы  
для студентов направления  
«Государственное и муниципальное управление»  
(уровень магистратуры)

**Томск – 2018**

**Сенченко П.В.**

Документационное обеспечение управленческой деятельности: методы, технологии и информационные системы: Методические указания к практическим занятиям, лабораторным работам и организации самостоятельной работы для студентов направления «Государственное и муниципальное управление» (уровень магистратуры) / П.В. Сенченко. – Томск, 2018. – 47 с.

© Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2018  
© Сенченко П.В., 2018

## Оглавление

1 Введение .....	4
2 Методические указания к проведению практических занятий .....	5
2.1 Практическое занятие «Факторы, влияющие на качество документационного обеспечения управления» .....	5
2.2 Практическое занятие «Организация документационного обеспечения управления» .....	8
2.3 Практическое занятие «Проблемы автоматизации документационного обеспечения управления» .....	10
2.4 Практическое занятие «Организация контроля исполнительской дисциплины» .....	12
2.5 Практическое занятие «Сравнение программных систем автоматизированного документооборота по критерию функциональной полноты» .....	15
3 Методические указания по проведению лабораторных работ .....	24
3.1 Лабораторная работа «Функциональное моделирование организационного регламента документационного обеспечения управления» .....	24
3.2 Лабораторная работа «Ведение справочников-классификаторов в системе автоматизированного документооборота» .....	27
3.3 Лабораторная работа «Регистрация документов в системе автоматизированного документооборота» .....	29
3.4 Лабораторная работа «Контроль исполнительской дисциплины» .....	33
4 Методические указания к выполнению самостоятельной работы .....	37
4.1 Общие положения .....	37
4.2 Проработка лекционного материала .....	37
4.3 Подготовка к практическим занятиям .....	38
4.4 Подготовка к лабораторным работам .....	39
4.5 Изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины, вынесенных для самостоятельной подготовки .....	40
4.5.1 Содержательные модели системного анализа .....	40
4.5.2 Управленческое решение и его документирование .....	40
4.5.3 Контроль реализации решения .....	40
4.5.4 Модели и алгоритмы оценки исполнительской деятельности сотрудников .....	41
4.6 Подготовка к зачету / дифференцированному зачету .....	41
Рекомендуемая литература .....	43
Приложение 1. Судейский протокол .....	44
Приложение 2. Правила проведения дебатов .....	46

## 1 Введение

Лабораторные, практические и самостоятельная работы по дисциплине ориентированы на закрепление теоретического материала и формирование навыков организации документационного обеспечения управления студентами направления подготовки магистров «Государственное и муниципальное управление».

В рамках освоения дисциплины студент должен:

знать:

- принципы ведения документооборота и делопроизводства;
- основы организации документационного обеспечения управления в учреждениях на современном этапе развития;
- стандарты и нормативы документационного обеспечения управления;
- методы организации контроля исполнительской дисциплины при работе с организационно-распорядительской документацией;
- технологию ведения электронного документооборота;
- рынок программного обеспечения систем электронного документооборота;

уметь:

- применять на практике способы контроля исполнительской дисциплины в реальных системах управления;
- применять алгоритмы принятия решений при контроле исполнения поручений;
- организовать работу в системах автоматизированного документооборота и делопроизводства.

владеть:

- методиками сравнения систем автоматизированного документооборота;
- навыками работы в системах автоматизированного документооборота.

## **2 Методические указания к проведению практических занятий**

### **2.1 Практическое занятие «Факторы, влияющие на качество документационного обеспечения управления»**

#### **Цель занятия**

Актуализировать знаний, полученных в ходе лекционного курса и личного опыта. Развить в студентах навыки работы в команде, толерантность и умение выдвигать и отстаивать свою точку зрения при доказательстве выдвинутых тезисов.

#### **Форма проведения**

Занятие проводится в виде дебатов.

#### **Теоретические основы**

##### ***Технология проведения Дебатов***

Суть дебатов – убедить нейтральную третью сторону (судей) в том, что ваши аргументы лучше, чем аргументы вашего оппонента. Хотя суть дебатов достаточно проста, стратегии и техника, с помощью которой достигается желаемый результат, могут быть сложными. Материал подготовлен на основе сведений представленных в [2].

##### ***Основными элементами дебатов являются:***

***Тема.*** В дебатах тема формулируется в виде утверждения (например, «1С-Предприятие – лучшее решение для автоматизации деятельности предприятия»).

***Утверждающая сторона (У).*** В дебатах спикеры утверждающей стороны пытаются убедить судей в правильности своих позиций.

***Отрицающая сторона (О).*** Спикеры отрицающей стороны хотят доказать судье, что позиция утверждающей стороны неверна или что интерпретация темы и аргументация своей позиции спикерами утверждающей стороны имеет недостатки.

***Аргументы.*** С помощью аргументации вы сможете убедить судью, что ваша позиция по поводу темы – наилучшая. То есть, вы дадите судье повод поверить, что ваша позиция правильная. Аргументы могут быть либо слабыми, либо сильными. Вы захотите представить наиболее сильные, убедительные аргументы, и убедить судью, что они – лучшие. Судьи, многие из которых – бывшие участники дебатов, настроены весьма скептически. Они захотят увидеть, что вы продумывали аргументы, принимая во внимание обе точки зрения на конкретную тему, и что ваши аргументы могут выдержать атаку оппонентов.

***Поддержка и доказательства.*** Вместе с аргументами участники дебатов должны представить судье свидетельства (цитаты, факты, ста-

тистические данные), подтверждающие их позицию. В дебатах свидетельства добываются путем исследования. В основном это мнения экспертов.

**Перекрестные вопросы.** Большинство видов дебатов (но не все) предоставляют каждому участнику возможность отвечать на вопросы спикера-оппонента. Раунд вопросов спикера одной команды и ответов спикера другой называется «перекрестными вопросами». Вопросы могут быть использованы как для разъяснения позиции, так и для выявления потенциальных ошибок у противника. Полученная в ходе перекрестных вопросов информация может быть использована в выступлениях следующих спикеров.

**Решение судей.** После того как судьи выслушивают аргументы обеих сторон по поводу темы, они заполняют судейские протоколы (Приложение 1), в которых фиксируют решения о том, какой команде отдано предпочтение по результатам дебатов (аргументы и способ доказательства которой были более убедительными).

В Дебатах участвуют две команды по три игрока в каждой. Игроки в командах называются спикерами. Соответственно команде они называются первый, второй и третий спикеры утверждающей команды: У1, У2, У3 и первый, второй и третий спикеры отрицающей команды: О1, О2, О3.

В ходе дебатов спикеры поочередно выступают с речами, чтобы продемонстрировать судьям большую убедительность позиции своей команд по сравнению с позицией оппонентов.

Кроме выступлений спикеров, в игре есть раунды перекрестных вопросов, когда спикер команды оппонентов задает выступившему спикеру вопросы для уточнения каких-либо моментов речи или для принижения приведенной аргументации.

Регламент и правила проведения занятий предусматривают следующий порядок время выступлений (Таблица 2.1):

Каждая команда имеет право взять на протяжении игры время на подготовку к выступлению – таймаут – не более 2-х минут на каждую подготовку, общая продолжительность таймаута для команды – 8 минут.

За соблюдением регламента следит таймкипер (хранитель времени). Он записывает время, использованное спикером, и фиксирует продолжительности таймаутов для каждой команды. С помощью специальных карточек таймкипер предупреждает команды о том, что до окончания выступления (подготовки) осталось 2 минуты; 1 минута и 30 секунд. И подает сигнал об окончании времени выступления (подготовки).

Таблица 2.1 – Порядок проведения дебатов

<b>Выступающий</b>	<b>Время выступления</b>
У1	6 мин
Вопросы О3 к У1	3 мин
О1	6 мин
Вопросы У3 к О1	3 мин
У2	5 мин
Вопросы О1 к У2	3 мин
О2	5 мин
Вопросы У1 к О2	3 мин
У3	5 мин
О3	5 мин

### **Порядок проведения занятия**

1. Студентам предлагается тема дебатов.
2. Определяется цель дебатов и методика их проведения.
3. Объясняется технология проведения Дебатов, выясняется, имеют ли студенты опыт обучения по данной технологии.
4. Раздается регламент проведения Дебатов (Приложение 2).
5. Студентам предлагается выделить тезис и антитезис в соответствии с темой Дебатов и темой занятия. В случае затруднений выделяется, например, *тезис: «Централизованная модель документооборота – лучшее решение для организации документооборота в российских государственных учреждениях»* и *антитезис: «Централизованная модель документооборота – НЕ лучшее решение для организации документооборота в российских государственных учреждениях»*.
6. Предлагается разделиться на две группы и для каждой группы уточнить тезис (антитезис), выделить критерии и привести соответствующие аргументы. Назначаются судьи и таймкипер.
7. Определяется регламент проведения дебатов.
8. По завершению обсуждения предлагается выбрать в каждой команде по 3 спикера и приступить непосредственно к проведению дебатов.
9. В ходе проведения дебатов необходимо обеспечить корректное поведение спикеров.
10. По окончании дебатов предлагается выслушать мнение и оценки судей.
11. Преподаватель оценивает ход дебатов и соответствие

студентов выбранным ролям.

12. Проводится совместный со студентами анализ проведенного занятия. Достижение студентами поставленных целей.

### **Варианты заданий**

Примерные темы Дебатов:

- «Централизованная модель документооборота – лучшее решение для организации документооборота в российских государственных учреждениях».
- «Децентрализованная модель документооборота – лучшее решение для организации документооборота в российских государственных учреждениях».

Студенты могут самостоятельно предложить тему дебатов, согласовав ее с преподавателем.

## **2.2 Практическое занятие «Организация документационного обеспечения управления»**

### **Цель занятия**

Изучение проблемы организации процесса документационного обеспечения управления в отечественных и зарубежных государственных учреждениях.

### **Форма проведения**

Тематический семинар.

### **Форма отчетности**

Доклад на семинаре.

### **Теоретические основы**

Одной из ключевых составляющих функционирования любого учреждения является организация работы с документами. Естественно, что эффективность функционирования предприятия в немалой степени зависит от эффективности управления движением документов. Организовать эффективное управление деятельностью предприятия помогает автоматизация документооборота. Для достижения этой цели необходимо четко представлять специфику работы предприятия, основные принципы построения документооборота, а также технологию взаимодействия структурных подразделений.

Документ – это зафиксированная на материальном носителе информация с реквизитами, позволяющими ее идентифицировать.

Можно дать более обобщенное определение документа, как составной части документооборота. «Документом может являться любой объ-

ект, содержащий информацию, используемую в организации бизнес-процесса».

Приведем следующую многоаспектную классификацию документов:

– по источникам возникновения различают три основных потока документов:

1. Документы, поступающие из других организаций, задействованные в документообороте (входящие):

- документы, не требующие ответа;
- документы, требующие ответа;
- личная корреспонденция;
- обращения граждан;
- документы, поступающие из подведомственных организаций (филиалов, дочерних структур и др.), требующие регистрации в системе документооборота;

2. Документы, отправляемые в другие организации (исходящие):

- ответы на входящую корреспонденцию, присланную из организаций, задействованных в процессе документооборота;
- ответы на запросы граждан (частных лиц);

3. Документы, сформированные сотрудниками организации и утвержденные руководителем (служебные записки, приказы, поручения и др.), требующие регистрации в системе документооборота (внутренние);

– по форме представления документы могут быть представлены:

- на бумажном носителе;
- в электронном виде, использующиеся, в частности, в качестве поручений, отсылаемых начальником подчиненным по электронной почте;

– по срокам исполнения и рассмотрения все документы можно разделить на две части:

- регламентные, работа с которыми должна производиться в строго отведенный для этой цели временной интервал;
- нерегламентные документы – с произвольным сроком рассмотрения и исполнения.

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

## **Порядок проведения занятия**

Студенты выбирают совместно с преподавателем индивидуальную тему доклада, связанную с организацией документационного обеспечения управления. Примерные темы докладов:

- Технология организации документооборота в российских государственных учреждениях.
- Технология организации документооборота в зарубежных государственных учреждениях.
- Стандартизация документационного обеспечения управления.

В ходе подготовки к семинару необходимо провести исследования по выбранной тематике.

Готовясь к семинару, студенты должны:

- познакомиться с рекомендованной литературой;
- рассмотреть различные точки зрения по вопросу;
- выделить проблемные области;
- сформулировать собственную точку зрения;
- предусмотреть спорные моменты и сформулировать дискуссионный вопрос.

Необходимо подготовить доклад на 7-9 минут, максимально полно отражающий результаты проведенного исследования. Для обеспечения наглядного представления результатов следует разработать слайды-презентации.

На практическом занятии каждый студент делает доклад-презентацию.

Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое выявление излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Обсуждение доклада проходит в формате «круглого стола».

## **2.3 Практическое занятие «Проблемы автоматизации документационного обеспечения управления»**

### **Цель занятия**

Изучение проблемы автоматизации документационного обеспечения управления в отечественных и зарубежных государственных учреждениях.

## **Форма проведения**

Тематический семинар.

## **Форма отчетности**

Доклад на семинаре.

## **Теоретические основы**

С расширением информационных мощностей на рынке современного программного обеспечения сформировалась область прикладных информационных систем, ориентированных на автоматизацию документооборота и поддержку делопроизводства. Постоянно меняющиеся условия, растущие требования клиентов, ужесточение конкуренции способствуют развитию направления разработки таких программных комплексов. Системы можно условно разделить на два типа: системы управления документами и системы управления учрежденческой деятельностью.

Системы первого типа направлены на обеспечение безбумажного электронного документооборота предприятия и реализуют, как правило, следующие функции: ввод документов в систему, создание документов, организация процесса движения документа (рассылка), хранение и архивирование документов. Поиск и просмотр найденных документов позволяют работать с широким спектром документов, начиная с электронной почты и заканчивая сложными многоуровневыми документами.

Системы второго типа обеспечивают автоматизацию работы с документами, автоматизацию делопроизводства и поддержку «традиционного документооборота» и ориентированы, как правило, на организацию учета документов, исполнение мероприятий и анализ исполнительской дисциплины.

По характеристикам программной реализации все системы представляют собой законченные программные продукты и обеспечивают в той или иной мере выполнение основных функций процессов делопроизводства и документооборота:

- первичную регистрацию документов;
- ведение мониторинга исполнения документов и связанных с ними поручений;
- организацию контроля исполнительской дисциплины;
- ведение сопроводительной документации;
- формирование различных статистических отчетов.

## **Порядок проведения занятия**

Студенты выбирают совместно с преподавателем индивидуальную тему доклада, связанную с автоматизацией документационного обеспечения управления. Примерные темы докладов:

- Назначение и функции систем автоматизированного документооборота.
- Методика формирования и использования электронных документов в общем цикле документооборота.
- Организация межведомственного электронного взаимодействия в Российской Федерации.

В ходе подготовки к семинару необходимо провести исследования по выбранной тематике.

Готовясь к семинару, студенты должны:

- познакомиться с рекомендованной литературой;
- рассмотреть различные точки зрения по вопросу;
- выделить проблемные области;
- сформулировать собственную точку зрения;
- предусмотреть спорные моменты и сформулировать дискуссионный вопрос.

Необходимо подготовить доклад на 7-9 минут, максимально полно отражающий результаты проведенного исследования. Для обеспечения наглядного представления результатов следует разработать слайды-презентации.

На практическом занятии каждый студент делает доклад-презентацию.

Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое выявление излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Обсуждение доклада проходит в формате «круглого стола».

## **2.4 Практическое занятие «Организация контроля исполнительской дисциплины»**

### **Цель занятия**

Изучение проблемы организации контроля исполнительской дисциплины.

### **Форма проведения**

Тематический семинар.

### **Форма отчетности**

Доклад на семинаре.

### **Теоретические основы**

Документы, направляемые исполнителю, в зависимости от принадлежности и результата рассмотрения руководителем могут быть поставлены на контроль. Документы, не поставленные на контроль, передаются для сведения, и в данном случае процедура контроля исполнения не предусмотрена.

На документах, подлежащих контролю, работником канцелярии проставляется штамп «Контроль». Документ, переданный на исполнение, может быть поставлен на контроль с определением конкретного срока исполнения, а также без определения этого срока (документ считается поставленным на текущий контроль). Помимо документа исполнителю передается контрольная карточка либо лист поручений. При ведении бумажного журнала, в момент передачи документа исполнитель расписывается в журнале регистрации документов. Исполнитель информирует помощника по контролю о ходе исполнения документа.

Контроль исполнения документа осуществляет служба документационного обеспечения управления (канцелярия), помощник по контролю и лицо, контролирующее исполнение документа в целом. Контроль исполнения строится на базе данных автоматизированной регистрации и обеспечивает:

- оперативное информирование руководителя канцелярией либо помощником по контролю о состоянии исполнения всех видов документов;
- предупреждающий контроль сроков исполнения документов (направление писем-напоминаний исполнителям);
- анализ исполнительской дисциплины.

Продление срока исполнения документа производится помощником по контролю с информированием руководителя, на основании мотивированной письменной просьбы исполнителя, заверенной лицом, контролирующим исполнение документа в целом, поданной не позднее, чем за 2 дня до истечения срока исполнения. В противном случае документ считается не исполненным в срок.

Изменение срока исполнения документа вносится регистратором или помощником по контролю в базу данных:

- проставляется новый срок исполнения документа;
- проставляется подпись (идентификатор пользователя) и дата изменения.

Документ считается исполненным и снимается с контроля после документированного подтверждения исполнения – возврата контрольной карточки с отметкой об исполнении или невозможности его исполнения по объективным причинам, а также на основании результатов проверки. Документ с контроля снимается помощником по контролю либо тем должностным лицом, которым дано поручение по исполнению документа. В регистрационных формах проставляются отметка об исполнении и дата.

Если результатом исполнения документа является исходящий документ, он передается в канцелярию для регистрации и отправки по назначению.

Канцелярия учитывает и обобщает не реже одного раза в месяц данные о ходе и результатах исполнения документов. Отчеты о состоянии исполнительской дисциплины передаются руководителю помощником по контролю лично либо посредством электронной почты.

### **Порядок проведения занятия**

Студенты выбирают совместно с преподавателем индивидуальную тему доклада, связанную с организацией контроля исполнительской дисциплины. Примерные темы докладов:

- Методы контроля исполнительской дисциплины при работе с организационно-распорядительской документацией.
- Технология упреждающего и предупреждающего контроля исполнительской дисциплины.
- Проблема принятия решений руководителем при организации контроля исполнительской дисциплины.

В ходе подготовки к семинару необходимо провести исследования по выбранной тематике.

Готовясь к семинару, студенты должны:

- познакомиться с рекомендованной литературой;
- рассмотреть различные точки зрения по вопросу;
- выделить проблемные области;
- сформулировать собственную точку зрения;
- предусмотреть спорные моменты и сформулировать дискуссионный вопрос.

Необходимо подготовить доклад на 7-9 минут, максимально полно отражающий результаты проведенного исследования. Для обеспечения наглядного представления результатов следует разработать слайды-презентации.

На практическом занятии каждый студент делает доклад-презентацию.

Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое выявление излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Обсуждение доклада проходит в формате «круглого стола».

## **2.5 Практическое занятие «Сравнение программных систем автоматизированного документооборота по критерию функциональной полноты»**

### **Цель занятия**

Овладение навыками сравнения программных систем автоматизированного документооборота по критерию функциональной полноты методом Хубаева.

### **Форма проведения**

Выполнение индивидуального задания.

### **Форма отчетности**

Результаты выполнения необходимо представить в виде отчета, оформленного по требованиям ОС ТУСУР 02-2013.

### **Теоретические основы**

Необходимость проведения сравнительного анализа программных продуктов возникает как перед потенциальным пользователем в случае приобретения системы, так и перед разработчиком при создании собственной системы с целью изучения уже существующих наработок в этой предметной области. Для такого анализа необходимы или рабочие копии конкурирующих продуктов, или, по крайней мере, их демонстрационные версии или описания, если ничего больше достать не удастся. Составляется перечень их функций, сильных и слабых сторон и тех характеристик, которые отмечаются в прессе и профессиональных изданиях как достоинства и недостатки этих продуктов. Производится классификация продуктов.

Продукты разделяются по занимаемым ими сегментам рынка или по специфическим назначениям. Затем составляется детальный отчет обо всех продуктах, включая и те, появление которых на рынке только предполагается. В отчет включается четко структурированное описание каждого продукта, и такое же описание составляется для будущего продукта компании.

На основании отобранных таким образом данных можно ответить

на ключевой вопрос проводимого анализа — какая из систем является предпочтительной в использовании.

Ниже приводится методика выбора (оценки) автоматизированных информационных систем, основанная на проверке соответствия функциональной полноты системы требованиям пользователя или некоторому эталону [3].

Пусть  $Z = \{Z_i\}$  ( $i = 1, 2, \dots, n$ ) — множество сравниваемых ПС;

$R = \{R_j\}$  ( $j = 1, 2, \dots, m$ ) — множество, составляющее словарь реализуемых ПС функций  $\{Z_i\}$ .

Исходная информация представляется в виде таблицы  $\{X_{ij}\}$ , элементы которой определяются следующим образом:

$$X_{ij} = \begin{cases} 1, & \text{если } j\text{-я функция реализуется } i\text{-й АИС;} \\ 0, & \text{если не реализуется.} \end{cases}$$

Выделим системы  $Z_i$  и  $Z_k$  ( $i, k = 1, 2, \dots, n$ ) и введем следующие обозначения:

$P_{ik}^{(11)}$  — число функций, выполняемых и  $Z_i$  и  $Z_k$ , то есть

$P_{ik}^{(11)} = |Z_i \cap Z_k|$  — мощность пересечения множеств  $Z_i = \{X_{ij}\}$  и  $Z_k = \{X_{kj}\}$  ( $j \in m; x_{ij} \wedge x_{kj} = 1$ );

$P_{ik}^{(10)}$  — число функций, выполняемых  $Z_i$ , но не реализуемых  $Z_k$ , то есть

$P_{ik}^{(10)} = |Z_i \setminus Z_k|$  — мощность разности множеств  $Z_i = \{X_{ij}\}$  и  $Z_k = \{X_{kj}\}$ ;

$P_{ik}^{(01)}$  — число функций, выполняемых  $Z_k$  но не реализуемых  $Z_i$ , то есть

$P_{ik}^{(01)} = |Z_k \setminus Z_i|$  — мощность разности множеств  $Z_k$  и  $Z_i$ ;

$P_{ik}^{(00)}$  =  $|Z_i \cup Z_k|$  — мощность объединения множеств  $Z_i$  и  $Z_k$ , то есть

$$P_{ik}^{(00)} = P_{ik}^{(11)} + P_{ik}^{(10)} + P_{ik}^{(01)}.$$

Для оценки того, какая часть (доля) функций, выполняемых ПС  $Z_i$ , реализуется также ПС  $Z_k$  можно использовать следующую величину:

$$H_{ik} = P_{ik}^{(11)} / (P_{ik}^{(11)} + P_{ik}^{(10)}), \quad (0 \leq H_{ik} \leq 1).$$

Взаимосвязь между ПС  $Z_i$  и  $Z_k$  оценивается по значениям  $P_{ik}^{(11)}$  и  $G_{ik} = P_{ik}^{(11)} / P_{ik}^{(00)}$ , ( $0 \leq G_{ik} \leq 1$ ), где  $G_{ik}$  — «мера подобия».

Выбирая различные пороговые значения матриц  $G$  и  $H$ , можно построить логические матрицы поглощения (включения)  $G_0, H_0$ . Например, элементы матрицы  $H_0$  получим следующим образом:

$$H_{ik}^0 = \begin{cases} 1, & \text{если } H_{ik}^0 \geq \varepsilon_h, i \neq k; \\ 0, & \text{если } H_{ik}^0 < \varepsilon_h, \text{ или } i = k. \end{cases}$$

$$G_{ik}^0 = \begin{cases} 1, & \text{если } G_{ik}^0 \geq \varepsilon_g, i \neq k; \\ 0, & \text{если } G_{ik}^0 < \varepsilon_g \text{ или } i = k. \end{cases}$$

Граф, построенный по логическим матрицам  $G^0$  и  $H^0$ , дает наглядное представление о взаимосвязи между сравниваемыми ПС (по выполняемым функциям).

Строку с перечнем функций, которые в идеале должна выполнять система, обозначим через  $Z_e$ .

Дополнив таблицу  $\{X_{ij}\}$  ( $i \in n, j \in m$ ) строкой  $X_{ej}$  ( $j \in m$ ), рассчитаем матрицы  $P^{(01)}, P^{(11)}$  и, выделив строки, у которых  $P_{ej}^{(10)} = 0$ , получим перечень ПС, полностью удовлетворяющих требованиям к функциональной полноте программного средства.

Приведем пример экспериментального исследования методики. Для этого определим функции и параметры информационных систем автоматизированного документооборота, наиболее широко представленных на рынке.

Характеристики сравниваемых ниже систем определялись на основе материалов открытой печати, изданий по компьютерной тематике (Мир ПК, Открытые Системы, Computerworld Россия, PC Week/RE, КомпьютерПресс и др.) материалов конференций, выставок, семинаров; рекламных материалов фирм-производителей; материалов размещаемых в сети Интернет.

В таблице 2.2 перечислены параметры и функции систем, а также параметры и функции «системы эталона», наличие которых в системе делопроизводства и документооборота способствует полной автоматизации этих процессов в организации.

Таблица 2.2 – Сводная таблица параметров и функций систем автоматизации документооборота и делопроизводства

№	Параметры	Системы автоматизации делопроизводства и документооборота				
		КОРД	Дело	LanDocs	Золушка	Система эталон
<b>Виды документов, регистрируемых в системе</b>						
1.	Входящие	1	1	1	1	1
2.	Исходящие	1	1	1	1	1
3.	Внутренние	1	1	1	1	1
4.	Обращения граждан	1	1	0	1	1
<b>Общие реквизиты регистрационной карточки</b>						
5.	Регистрационный номер документа	1	1	1	1	1
6.	Дата регистрации	1	1	1	1	1
7.	Код рубрики темы	1	1	0	1	1
8.	Краткое содержание документа	1	1	1	1	1
9.	Номер дела	1	1	1	1	1
10.	Ключевые слова	0	0	0	1	0
11.	Реквизиты резолюции по документу	1	1	1	1	1
12.	Реквизиты контрольной службы	1	1	1	1	1
13.	Реквизиты архивного хранения	1	1	1	0	1
<b>Реквизиты организации-корреспондента</b>						
14.	Наименование организации-корреспондента	1	1	0	1	1
15.	Исходящий номер	1	1	1	1	1
16.	Исходящая дата	1	1	1	1	1
17.	Подпись	1	1	1	1	1
<b>Регистрация входящих документы</b>						
18.	Кому адресован	1	1	0	1	1
19.	Вид доставки	1	1	1	0	1

№	Параметры	Системы автоматизации делопроизводства и документооборота				
		КОРД	Дело	LanDocs	Золушка	Система эталон
20.	Отметка о наличии приложений (связан-ные документы)	1	1	1	1	1
21.	Признак повторности	1	1	1	1	1
22.	Тип документа	1	0	0	0	1
<b>Регистрация сопроводительные документы</b>						
23.	Аннотация	1	1	1	1	1
24.	Корреспондент	1	1	1	1	1
25.	Исходящий номер	1	1	1	1	1
26.	Исходящая дата	1	1	1	1	1
27.	Кто подписал	1	1	0	1	1
28.	Исполнитель	1	0	0	1	1
<b>Регистрация писем и обращений граждан</b>						
29.	Корреспондент	1	1	0	0	1
30.	Признак коллективности	1	1	0	0	1
<b>Регистрация исходящих документов</b>						
31.	Кому адресован	1	1	0	1	1
32.	Кто подписал	1	1	0	1	1
33.	Подразделение-автор	1	1	0	1	1
34.	ФИО исполнителя	1	1	0	1	1
35.	Ссылка на номер входящего документа	1	1	1	1	1
36.	Ссылка на документ	1	0	0	1	1
37.	Вид отправки	1	0	1	0	1
<b>Контроль исполнения документов</b>						
38.	Сведения о исполнителе	1	1	1	1	1
39.	Гриф утверждения	1	1	1	0	1
40.	Текст задания	1	1	1	0	1
41.	Контролер	1	0	1	1	1

№	Параметры	Системы автоматизации делопроизводства и документооборота				
		КОРД	Дело	LanDocs	Золушка	Система эталон
42.	Выделение ответственного исполнителя	1	1	1	0	1
43.	Методы предупреждающего контроля и механизм поддержки принятия решений	1	0	0	0	1
<b>Сроки исполнения документов</b>						
44.	Поступление к исполнению	1	1	1	1	1
45.	Плановый срок	1	1	1	1	1
46.	Фактический срок	1	1	1	1	1
47.	Напоминание для просроченных	1	1	0	1	1
<b>Поиск документов</b>						
<i><b>Поиск по атрибутам регистрационной карточки</b></i>						
48.	Группа документов	1	1	1	1	1
49.	Дата документа	1	1	0	1	1
50.	Тематический рубрикатор	1	1	0	1	1
51.	Фильтры поиска	1	1	0	1	1
52.	Критерии поиска для входящих	1	1	0	1	1
53.	Критерии поиска для исходящих	1	1	0	1	1
<i><b>Поиск по регистрационным номерам</b></i>						
54.	Группа документов	1	1	1	1	0
55.	Номер документа	1	1	1	1	1
56.	Год регистрации	1	1	0	1	1
57.	Подразделение	0	0	0	1	0
<b>Формирование отчетов</b>						
58.	Сведения о документообороте за заданный период времени	1	1	0	1	1
59.	Сводка об	1	1	1	1	1

№	Параметры	Системы автоматизации делопроизводства и документооборота				
		КОРД	Дело	LanDocs	Золушка	Система эталон
	исполнении контрольных документов					
60.	Справка- напоминание об исполнении контрольных документов	1	1	0	1	1

По вышеописанному алгоритму рассчитаем следующие матрицы:

$$\mathbf{P}^{(01)} = \begin{vmatrix} 0 & 0 & 0 & 2 & 0 \\ 6 & 0 & 2 & 5 & 5 \\ 24 & 20 & 0 & 22 & 24 \\ 10 & 7 & 6 & 0 & 10 \\ 2 & 1 & 2 & 3 & 0 \end{vmatrix}; \quad \mathbf{P}^{(10)} = \begin{vmatrix} 0 & 6 & 24 & 10 & 2 \\ 0 & 0 & 20 & 7 & 1 \\ 0 & 2 & 0 & 6 & 2 \\ 2 & 5 & 22 & 0 & 3 \\ 0 & 5 & 24 & 10 & 0 \end{vmatrix};$$

$$\mathbf{P}^{(11)} = \begin{vmatrix} 56 & 52 & 32 & 41 & 56 \\ 52 & 52 & 32 & 45 & 51 \\ 32 & 32 & 34 & 28 & 32 \\ 41 & 45 & 28 & 50 & 47 \\ 56 & 51 & 32 & 47 & 56 \end{vmatrix}; \quad \mathbf{P}^{(00)} = \begin{vmatrix} 56 & 58 & 56 & 53 & 58 \\ 58 & 52 & 54 & 57 & 57 \\ 56 & 54 & 34 & 56 & 58 \\ 53 & 57 & 56 & 50 & 60 \\ 58 & 57 & 58 & 60 & 56 \end{vmatrix}.$$

При использовании порогового значения  $\varepsilon_h = 0,8$  получим логическую матрицу поглощения  $\mathbf{H}^0$ .

$$\mathbf{H} = \begin{vmatrix} 1 & 0,9 & 0,7 & 0,84 & 0,97 \\ 1 & 1 & 0,6 & 0,87 & 0,98 \\ 1 & 0,94 & 1 & 0,82 & 0,94 \\ 0,96 & 0,9 & 0,56 & 1 & 0,92 \\ 1 & 0,91 & 0,57 & 0,82 & 1 \end{vmatrix}; \quad \mathbf{H}^0 = \begin{vmatrix} 0 & 1 & 0 & 1 & 1 \\ 1 & 0 & 0 & 1 & 1 \\ 1 & 1 & 0 & 1 & 1 \\ 1 & 1 & 0 & 0 & 1 \\ 1 & 1 & 0 & 1 & 0 \end{vmatrix}.$$

При использовании порогового значения  $\varepsilon_g = 0,75$  получим логическую матрицу подобия  $\mathbf{G}^0$ .

$$\mathbf{G} = \begin{vmatrix} 1 & 0,9 & 0,58 & 0,77 & 0,97 \\ 0,9 & 1 & 0,6 & 0,8 & 0,9 \\ 0,58 & 0,6 & 1 & 0,5 & 0,55 \\ 0,77 & 0,8 & 0,5 & 1 & 0,77 \\ 0,97 & 0,9 & 0,55 & 0,77 & 1 \end{vmatrix}; \quad \mathbf{G}^0 = \begin{vmatrix} 0 & 1 & 0 & 1 & 1 \\ 1 & 0 & 0 & 1 & 1 \\ 0 & 0 & 0 & 0 & 0 \\ 1 & 1 & 0 & 0 & 1 \\ 1 & 1 & 0 & 1 & 0 \end{vmatrix}.$$

По матрицам  $G^0$  и  $H^0$  построим графы подобия (рисунок 2.1) и поглощения (рисунок 2.2), соответственно.

Из полученных графов можно сделать вывод, что при выбранных коэффициентах подобия и поглощения системами, в наибольшей мере отвечающими требованиям к технологии документооборота и делопроизводства, являются системы «КОРД» и «Дело». Однако при этом необходимо отметить, что в данном случае были выбраны средние коэффициенты подобия и поглощения ( $\varepsilon_g = 0,75$  и  $\varepsilon_h = 0,8$ ).

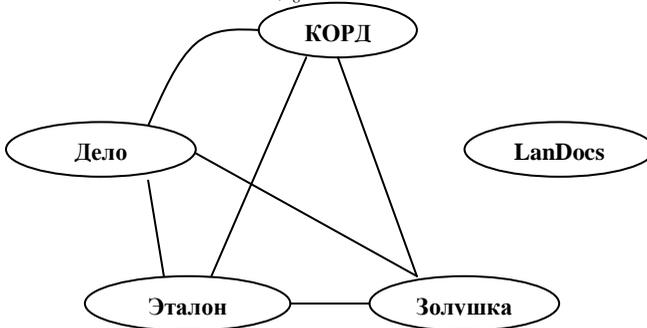


Рисунок 2.1 – Граф подобия

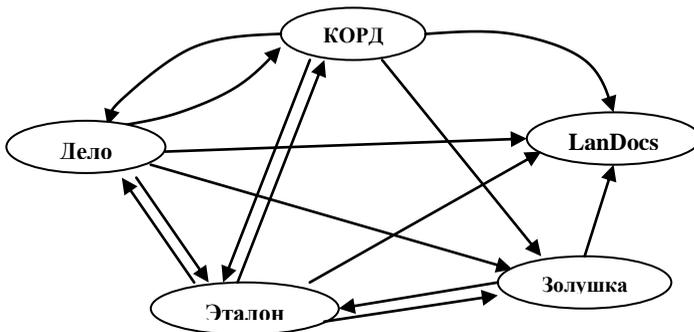


Рисунок 2.2 – Граф поглощения

В принципе допускается варьирование коэффициентов  $0,5 \leq \varepsilon_g \leq 1$  и  $0,5 \leq \varepsilon_h \leq 1$ . Явно видно, что при использовании максимальных коэффициентов условия подобия и поглощения не соблюдаются, а при наименьших значениях предложенных коэффициентов все рассматриваемые системы в целом могут быть использованы для автоматизации

документооборота и делопроизводства. С целью выбора системы, в наибольшей мере отвечающей требованиям потребителя, необходимо выбирать коэффициенты подобия и поглощения близкими к единице.

Применение рассмотренной выше методики позволяет проводить сравнительный анализ любых однотипных автоматизированных информационных систем и делать вывод о предпочтении использования системы и ее соответствии требованиям пользователя или системе эталону.

### **Порядок проведения занятия**

1. Выбрать для сравнения не менее трех программных систем автоматизированного документооборота. Определить функции эталонной системы. Выявить базовые функции систем, сгруппировав их по общему назначению.
2. Построить таблицу, содержащую перечень функций с отметкой о наличии конкретной функции в системе. Построить матрицы по описанной выше методике.
3. Построить матрицы подобия и поглощения, выбрав оптимальные коэффициенты подобия и поглощения. Построить графы подобия и поглощения.
4. Сделать выводы о предпочтительном использовании той или иной системы.
5. Результаты выполнения необходимо представить в виде отчета, оформленного по требованиям ОС ТУСУР 02-2013.

### **3 Методические указания по проведению лабораторных работ**

#### **3.1 Лабораторная работа «Функциональное моделирование организационного регламента документационного обеспечения управления»**

##### **Цель работы**

Овладение навыками построения функциональной модели документационного обеспечения управления государственной организации.

##### **Форма проведения**

Выполнение индивидуального задания.

##### **Форма отчетности**

Защита предоставленного на проверку отчета с набором диаграмм функциональной модели.

##### **Теоретические основы**

Добиться своевременного исполнения управленческих решений и обеспечить информирование руководства о состоянии исполнительской дисциплины сотрудников при работе с документами, можно только при соблюдении организационного регламента деятельности всеми сотрудниками подразделений, ответственными за тот или иной этап документооборота.

Будем считать, что организационный регламент деятельности представляет собой множество взаимосвязанных работ (мероприятий), ориентированных на достижение заданных целевых результатов. Каждое из мероприятий может иметь сложную структуру и состоять, в свою очередь, из множества «элементарных» мероприятий. Элементарность следует понимать как отношение «целого и части», т.е. каждое мероприятие может рассматриваться как самостоятельный объект моделирования, в то же время допускается вариант его декомпозиции на более «мелкие» составляющие, при этом не обязательно взаимосвязанные.

Функциональное моделирование способствует систематизации сведений, полученных при изучении предметной области, в контексте рассмотрения выявленных функций, характерных для сферы деятельности конкретного субъекта, находящегося в структуре организации.

Наглядное графическое представление функциональных моделей можно реализовать с использованием методологии IDEF0 – методологии построения функциональных моделей объектов.

В общем случае IDEF0-модель применительно к организационному регламенту документационного обеспечения управления состоит

из набора функций и взаимосвязей между ними. Каждая из функций отображается графически в виде диаграммы, представленной на рисунке 2.3. Под функцией будем понимать определенный вид деятельности по достижению целевых результатов системы. Блоки функции описывают набор взаимосвязанных мероприятий организационного регламента, а дуги (стрелки) определяют условие выполнения (реализации) данного мероприятия. При этом входящие дуги слева от блока описывают ресурсы, требующиеся для реализации функций. Входящие дуги сверху от блока являются управляющими условиями, определяющими цели и ограничения реализации функции. Управляющие условия в организационном регламенте могут задаваться в виде стандартов, инструкций, требований, заданий, нормативов, требующихся для выполнения мероприятия. Входящие дуги снизу представляют собой механизмы реализации функций при описании организационных регламентов. В качестве элементов таких механизмов можно рассматривать средства деятельности и исполнителей. Выходящие стрелки отображают результат выполнения функции, в данном случае – множество информационных конечных продуктов (потоков данных), при этом потоки могут играть роль входов управления либо механизмов для других блоков.

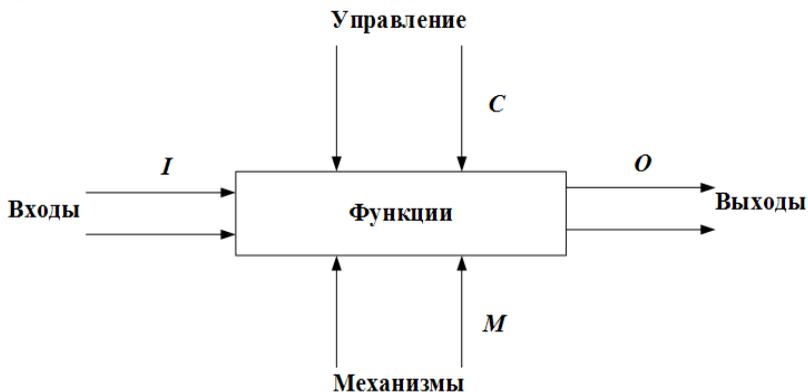


Рисунок 2.3 – Элементарное описание функции в методологии IDEF0

Таким образом, модель организационного регламента деятельности может быть описана совокупностью взаимосвязанных блоков (диаграмм). При этом возможны следующие виды взаимосвязей между блоками:

- 1) выход одного блока является управлением для другого;
- 2) выход одного блока является входом для другого;
- 3) выход одного блока является механизмом для другого;
- 4) выход блока не соединяется ни с одним из блоков диаграммы

данного уровня.

Первые три вида взаимодействия играют роль ограничений, фактически определяя роль технологических, временных и ресурсных зависимостей между мероприятиями. Стрелки на диаграмме определяют условия реализации блока (выполнения функции). Блок, получающий данные, не может быть реализован, пока не будут получены данные, производимые другими блоками либо поступившие из внешней среды. При этом возможны случаи, когда несколько функций на диаграмме могут выполняться одновременно. Последняя характеристика выхода описывает один из конечных информационных продуктов исполнения регламента.

Одной из отличительных особенностей IDEF0-методологии является возможность последовательной декомпозиции некоторой обобщенной функции на совокупность более мелких.

Первоначально весь организационный регламент документационного обеспечения управления формулируется в виде модели «черного ящика» и изображается одним блоком, имеющим интерфейсы с внешней средой. Дальнейшая декомпозиция функциональных блоков позволяет максимально точно описать объект исследования и процессы, связанные с его функционированием.

Технология прохождения документа, как правило, четко регламентирована. В связи с этим можно сделать предположение, что сам документооборот может быть описан в виде совокупности моделей организационного регламента деятельности, которому присущи описанные выше признаки.

Основываясь на перечне субъектов и объектов, задействованных в процессе документооборота, целей и функций, строится функциональная модель организационного регламента документационного обеспечения управления путем последовательных декомпозиций функциональных блоков диаграмм.

### **Порядок выполнения работы**

1. Выбрать предметную область (государственную организацию);
2. Выделить основные субъекты и объекты предметной области, задействованные в процессе документооборота;
3. Определить основные функции и информационные потоки, возникающие при ведении организационного регламента документационного обеспечения управления выбранной предметной области.
4. Построить функциональную модель организационного регламента документационного обеспечения управления (рекоменду-

ется использовать среду автоматизированного моделирования MS Visio).

5. Отчет по лабораторной работе необходимо оформить в соответствии с требованиями ОС ТУСУР 02-2013.

### **Варианты заданий**

Студенты самостоятельно выбирают предметную область, согласовывая ее с преподавателем.

## **3.2 Лабораторная работа «Ведение справочников-классификаторов в системе автоматизированного документооборота»**

### **Цель работы**

Научиться на практике заполнять справочники-классификаторы в системе автоматизированного документооборота.

### **Форма проведения**

Выполнение индивидуального задания в части заполнения справочников-классификаторов в системе автоматизированного документооборота «КОРД-Канцелярия» (Программный комплекс (ПК) «КОРД-Канцелярия»).

### **Форма отчетности**

Предоставление на проверку заполненных справочников-классификаторов.

### **Теоретические основы**

В любой системе автоматизированного документооборота существует набор справочников-классификаторов, которые необходимо заполнить для полноценной работы с системой.

В системе автоматизированного документооборота ПК «КОРД-Канцелярия» доступны следующие справочники-классификаторы:

- «Организации»;
- «Отделы»;
- «Типы документов»;
- «Районы»;
- «Начальники»;
- «Номенклатура документов»;
- «Классификатор документов»;
- «Статус документа»;
- «Должности».

Заполнение существующих справочников-классификаторов подразумевает ввод данных в соответствующие экранные формы ПК «КОРД-Канцелярия».

### Порядок выполнения работы.

Для выполнения лабораторной работы необходимо войти в ПК «КОРД-Канцелярия». Чтобы начать работу, необходимо щелкнуть клавишей мыши на значок «КОРД» на рабочем столе Вашего компьютера.

Доступ к справочникам осуществляется через нажатие кнопки «администратор» в главном окне Системы (рисунок 2.4).

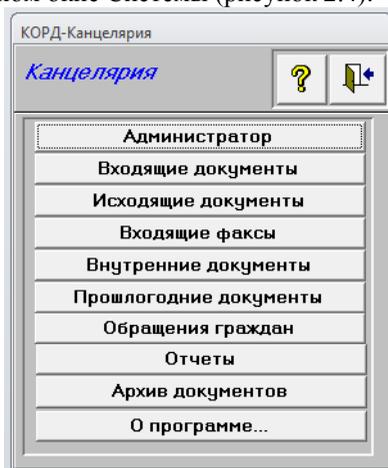


Рисунок 2.4 – Главное окно ПК «КОРД-Канцелярия»

Появится окно «Ведение баз данных» (рисунок 2.5), в котором необходимо справочник «Организации» и заполнить все поля в появившейся экранной форме.

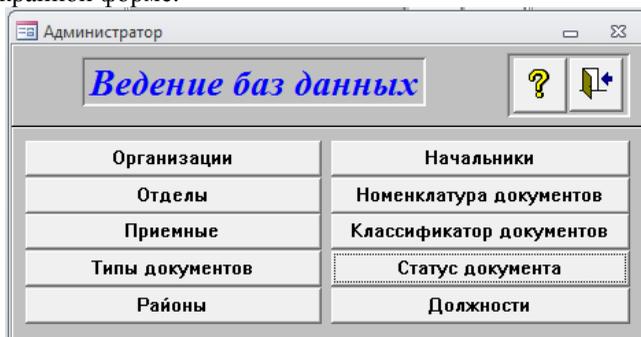


Рисунок 2.5 – Окно «Ведение баз данных»

Далее необходимо последовательно заполнить все справочники-классификаторы, введя минимум пять записей для каждого. Пример типовой экранной формы справочника-классификатора представлен на рисунке 2.6.

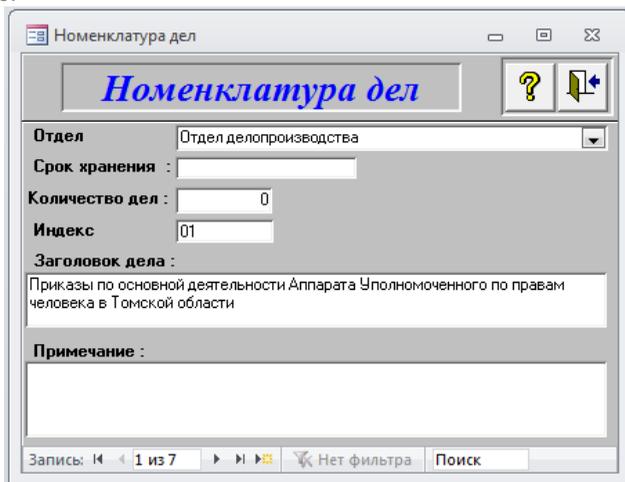


Рисунок 2.6 – Окно справочника-классификатора «Номенклатура дел»

### **Варианты заданий**

Студенты заполняют все справочники-классификаторы, существующие в ПК «КОРД-Канцелярия» в произвольном порядке.

## **3.3 Лабораторная работа «Регистрация документов в системе автоматизированного документооборота»**

### **Цель работы**

Научиться регистрировать документы в системе автоматизированного документооборота.

### **Форма проведения**

Выполнение индивидуального задания в части регистрации документов в ПК «КОРД-Канцелярия».

### **Форма отчетности**

Предоставление на проверку заполненные экранные формы регистрации документов.

### **Теоретические основы**

Регистрация документа заключается в записи необходимых сведений о документе в регистрационные формы автоматизированным способом, присвоении документу соответствующего регистрационного номера (индекса) и проставлении его непосредственно на документе.

Регистрации подлежат все создающиеся в организации документы и часть документов, поступающих от других организаций и частных лиц. Перечень документов, регистрация которых необходима в службе ДООУ, утверждается руководителем организации.

При регистрации документов используются следующие основные справочные материалы: перечень документов, не подлежащих регистрации службой делопроизводства; перечень отделов с их условными обозначениями; номенклатура дел.

Устанавливается следующий минимум реквизитов регистрации:

- автор (корреспондент);
- наименование вида документа;
- дата и номер документа;
- дата поступления;
- индекс поступления;
- заголовок документа или краткое содержание;
- резолюция, срок исполнения (после рассмотрения руководителем);
- отметки о движении документа (направление руководству, структурному подразделению и др.);
- отметки об исполнении и направлении документа в дело.

Состав регистрационных реквизитов при необходимости может дополняться другими реквизитами:

- расписка исполнителя о получении документа;
- отметка об исполнителе (для писем обязательно);
- количество листов документа;
- наличие приложений;
- промежуточные сроки исполнения;
- перенос сроков исполнения;
- отметки о прохождении документа и срок хранения документа и др.

При регистрации входящего документа в регистрационном штампе сотрудником службы ДООУ проставляется входящий (порядковый) номер и входящая дата.

Документы регистрируются в организации один раз, при этом поступающие в организацию документы регистрируются в день поступления, а создаваемые в организации внутренние и исходящие документы –

в день утверждения или подписания. При передаче зарегистрированного документа из одного подразделения в другое документ повторно не регистрируется.

В любой системе автоматизированного документооборота должна быть предусмотрена функция первичной регистрации документов, находящихся в потоке документооборота, подразумевающая ввод реквизитов документа (Номер, Дата), данные отправителя/получателя, а также ввод другой информации, касающейся непосредственно документа.

В системе автоматизированного документооборота ПК «КОРД-Канцелярия» предусмотрена регистрация следующих типов документов:

- входящие документы;
- исходящие документы;
- входящие факсы;
- обращения граждан;
- внутренние документы:
  - приказы;
  - поручения;
  - служебные записки;
  - распоряжения.

Регистрация документов подразумевает ввод реквизитов документов каждого типа в соответствующие экранные формы ПК «КОРД-Канцелярия».

### **Порядок выполнения работы.**

Для выполнения лабораторной работы необходимо войти в ПК «КОРД-Канцелярия». Чтобы начать работу, необходимо щелкнуть клавишей мыши на значок «КОРД» на рабочем столе Вашего компьютера.

Доступ к формам регистрации документов осуществляется через нажатие соответствующих кнопок в главном окне Системы (рисунок 2.4). Так, нажатие кнопки «Входящие документы» вызовет открытие экранной формы «Входящие документы», в которой после нажатия кнопки «Новый документ» станут доступны поля ввода реквизитов документа (рисунок 2.7).

Рисунок 2.7 – Окно регистрации входящего документа

Далее необходимо последовательно заполнить все поля экранной формы регистрации входящего документа:

- исходящий номер;
- откуда (можно ввести новую организацию, а можно выбрать из списка существующих);
- отправитель (выбирается из выпадающего списка);
- индекс дела (выбирается из выпадающего списка);
- тип документа (выбирается из выпадающего списка);
- способ получения (выбирается из выпадающего списка);
- ответ на исходящий документ за номером (на какой исходящий документ является ответом данный);
- количество листов;
- краткое содержание;
- резолюция и т.д.

После регистрации входящего документа необходимо провести процедуру регистрации документа каждого типа (экранные формы регистрации других типов документов идентичны экранной форме «Входящие документы»).

В системе необходимо зарегистрировать минимум пять документов каждого типа.

После регистрации всех документов необходимо сформировать печатную версию журнала регистрации документов каждого типа. Для этого в форме регистрации (рисунок 2.4) необходимо нажать кнопку «Журнал» и сформировать журнал. Система позволяет печатать журнал

документов с учетом параметров поиска. При необходимости Система ЗАПРАШИВАЕТ с какого номера документа и по какой необходимо сформировать журнал. После этого Система покажет журнал документов. Кроме журнала имеется возможность печати карточки текущего документа (кроме исходящих документов). Для этого необходимо нажать кнопку КАРТОЧКА. После этого появится карточка документа, который выбран на экране.

#### **Варианты заданий**

Студенты регистрируют документы в ПК «КОРД-Канцелярия» в произвольном порядке с учетом введенных в систему данных в справочники-классификаторы.

### **3.4 Лабораторная работа «Контроль исполнительской дисциплины»**

#### **Цель работы**

Освоить на практике принципы организации контроля исполнительской дисциплины в системе автоматизированного документооборота.

#### **Форма проведения**

Выполнение индивидуального задания в части контроля исполнительской дисциплины в ПК «КОРД-Канцелярия».

#### **Форма отчетности**

Предоставление на проверку заполненные экранные формы постановки документов на контроль и сформированные отчетные формы.

#### **Теоретические основы**

Добиться своевременного исполнения управленческих решений и обеспечить информирование руководства о состоянии исполнительской дисциплины сотрудников при работе с документами, можно только при соблюдении организационного регламента деятельности всеми сотрудниками подразделений, ответственными за тот или иной этап документооборота. Так предварительное рассмотрение входящего документа осуществляет помощник по контролю, который на основании распределения функциональных обязанностей между руководителями организации, исходя из оценки содержания документа, направляет его одному из руководителей или (если документ не требует рассмотрения руководителем) непосредственным исполнителям в день поступления документа.

Результаты рассмотрения и указания по исполнению документов даются в форме резолюций руководителя организации. Резолюция

оформляется на специальном бланке и включает: фамилии исполнителей, содержание поручения, срок исполнения, указание к постановке на контроль, подпись, дату.

После рассмотрения руководителем организации документы возвращаются помощнику по контролю, либо в службу ДОУ, где передаются на исполнение.

Документы, которые исполняются несколькими структурными подразделениями организации, передаются им поочередно или размножаются в необходимом количестве (по числу исполнителей) и направляются им одновременно в копиях на исполнение.

Основной упор в технологии организации контроля исполнения документа делается на проведение анализа сроков исполнения, качества исполнения мероприятия, а также анализа исполнительской дисциплины сотрудников при работе с документами, на основании чего составляются отчеты по исполнительской дисциплине.

В частности, оптимизировать контроль исполнительской дисциплины позволяет организация четкой системы отчетности. Различают два типа отчетов: регламентные и нерегламентные.

Регламентные или типовые отчеты, создаваемые с определенной периодичностью, разделяются по содержанию на отчеты «обобщенные» (сводные) и «персональные» (индивидуальные).

Сводные отчеты представляют собой обобщенную информацию об исполнении документов. В их число могут входить отчеты, содержащие сведения о входящих, исходящих, внутренних документах, а именно: количество документов, поступивших в организацию, поставленных на контроль, снятых с контроля, исполненных, просроченных и т.д., а также различные отчеты о соблюдении исполнительской дисциплины. Эти отчеты поступают непосредственно руководителю организации либо его заместителям.

Персональные отчеты представляются в виде данных, полученных по конкретному исполнителю. Ими могут быть как отчеты по исполнительской дисциплине сотрудника, так и информационные отчеты, отражающие текущую ситуацию в состоянии дел, к которым данный сотрудник имеет отношение (принимал участие в их создании, переданы ему на исполнение и др.).

### **Порядок выполнения работы.**

Для выполнения лабораторной работы необходимо войти в ПК «КОРД-Канцелярия». На контроль могут быть поставлены все типы документов, регистрируемых в системе (кроме исходящих). Для постановки документов на контроль необходимо выбрать исполнителя для конкретного документа. Для этого необходимо нажать на кнопку «Но-

вый сотрудник» (рисунок 2.7) , которая находится рядом с кнопкой. В таблице с сотрудниками появится новая строка (рисунок 2.8).

	ФИО Сотрудника	Поставл.	Снято	Срок исполн.
1	Аксенова Светлана Геннадьевна	<input checked="" type="checkbox"/>	13.08.2018	13.08.2018

Рисунок 2.8 – Окно ввода данных об исполнителе документа

Здесь нужно заполнить следующие параметры:

- количество экземпляров;
- ФИО сотрудника (выбирается из выпадающего списка);
- флаг постановки на контроль (если галочка проставлена, то мероприятие находится на контроле);
- дата постановки на контроль;
- срок исполнения;
- примечание (указывается конкретное мероприятие данному сотруднику)

Система автоматически запомнит все введенные данные.

Далее необходимо последовательно поставить на контроль все введенные в систему документы каждого типа (кроме исходящих документов) с указанием конкретного срока исполнения и без (экранные формы постановки на контроль других типов документов идентичны экранной форме «Входящие документы»).

После постановки документов на контроль необходимо сформировать выборку и журналы документов, поставленных на контроль с использованием различных фильтров (рисунок 2.9).

Рисунок 2.9 – Окно указания фильтров для формирования перечня документов

После постановки документов на контроль необходимо сформировать отчеты по исполнительской дисциплине. Для этого в главной форме (рисунок 2.4) необходимо нажать кнопку «Отчеты». В появившемся окне последовательно сформировать необходимые отчеты (рисунок 2.10).

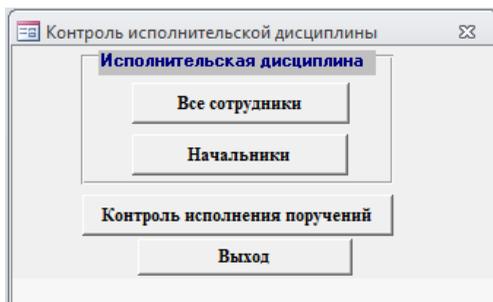


Рисунок 2.10 – Окно формирования отчетов по исполнительской дисциплине

После формирования отчетов необходимо выполнить процедуру снятия с контроля документов. Для этого необходимо либо в форме регистрации исходящего документа указать номер и дату входящего документа, результатом которого явился соответствующий исходящий документ (входящий документ будет снят с контроля автоматически), либо вручную снять документ с контроля, указав дату снятия с контроля (для всех типов документов, поставленных на контроль) (рисунок 2.8).

После снятия документов с контроля необходимо повторить процедуру формирования отчетов.

### **Варианты заданий**

Каждый студент ставит на контроль документы, зарегистрированные в системе, в ходе выполнения предыдущей лабораторной работы. При этом необходимо указывать различные даты постановки документов на контроль, контрольные сроки и даты исполнения документов. Рекомендуется указать также даты снятия с контроля, превышающие срок исполнения.

## **4 Методические указания к выполнению самостоятельной работы**

### **4.1 Общие положения**

Целями самостоятельной работы является систематизация, расширение и закрепление теоретических знаний, приобретение навыков консультационной и информационно-аналитической деятельности.

Самостоятельная работа по дисциплине «Документационное обеспечение управленческой деятельности: методы, технологии и информационные системы» включает следующие виды активности студента:

- подготовка к практическим занятиям;
- изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины, вынесенных для самостоятельной подготовки;
- проработка лекционного материала;
- подготовка к лабораторным работам;
- подготовка к зачету / дифференцированному зачету.

### **4.2 Проработка лекционного материала**

Для проработки лекционного материала студентам рекомендуется воспользоваться конспектом, сопоставить записи конспекта с соответствующими разделами методического пособия [1].

Целесообразно ознакомиться с информацией, представленной в файлах, содержащих презентации лекций, предоставляемых преподавателем.

Для проработки лекционного материала студентам, помимо конспектов лекций, рекомендуются следующие главы учебно-методического пособия [1] по разделам курса:

- документационное обеспечение управления, основные понятия и определения – глава 1
- стандарты и нормативы документационного обеспечения управления – глава 2;
- моделирование документационного обеспечения управления – глава 4;
- обеспечение контроля исполнительской дисциплины – глава 4;
- автоматизация деятельности служб документационного обеспечения управления – глава 5;
- системы автоматизированного документооборота – глава 5.

При изучении учебного пособия [1] студенту рекомендуется самостоятельно ответить на вопросы, приводимые в конце каждой главы.

Рекомендуется сформулировать вопросы преподавателю и задать их либо посредством электронной образовательной среды вуза, либо

перед началом следующей лекции.

### 4.3 Подготовка к практическим занятиям

Для подготовки к практическому занятию «Факторы, влияющие на качество документационного обеспечения управления» студенту необходимо:

- ознакомиться с методикой проведения дебатов;
- подготовить материал для выступления на дебатах, в том числе наглядные презентации, основанные на документально подтвержденных фактах;
- распечатать судейский протокол (Приложение 1) и правила проведения дебатов (Протокол 2).

Для подготовки к практическому занятию «Организация документационного обеспечения управления» студенту необходимо:

- выбрать предполагаемую тему доклада, согласовав ее с преподавателем;
- изучить раздел 1 учебного пособия [1];
- изучить стандарт ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», находящийся в открытом доступе в сети Интернет и в системе «Гарант», установленной в компьютерных классах кафедры АОИ;
- изучить, пользуясь открытыми источниками, материал, необходимый для подготовки доклада;
- подготовить доклад на 7-9 и презентацию (не более 15 слайдов).

Для подготовки к практическому занятию «Проблемы автоматизации документационного обеспечения управления» студенту необходимо:

- выбрать предполагаемую тему доклада, согласовав ее с преподавателем;
- изучить раздел 5 учебного пособия [1];
- изучить, пользуясь открытыми источниками, материал, необходимый для подготовки доклада;
- подготовить доклад на 7-9 и презентацию (не более 15 слайдов).

Для подготовки к практическому занятию «Организация контроля исполнительской дисциплины» студенту необходимо:

- выбрать предполагаемую тему доклада, согласовав ее с преподавателем;
- изучить разделы 3, 4 учебного пособия [1];

- изучить, пользуясь открытыми источниками, материал, необходимый для подготовки доклада;
- подготовить доклад на 7-9 и презентацию (не более 15 слайдов).

Для подготовки к практическому занятию «Сравнение программных систем автоматизированного документооборота по критерию функциональной полноты» студенту необходимо:

- выбрать однотипные программные системы автоматизированного документооборота;
- изучить методику сравнения систем, представленных в настоящих методических указаниях;
- для проведения сравнения систем по критерию функциональной полноты изучить функциональные возможности рассматриваемых систем.

#### **4.4 Подготовка к лабораторным работам**

Для подготовки к лабораторной работе «Функциональное моделирование организационного регламента документационного обеспечения управления» студентам необходимо:

- изучить раздел 4 учебного пособия [1];
- изучить процесс документооборота в выбранной организации;
- изучить стандарт IDEF0 и методику построения диаграмм IDEF0 в среде MS Visio, используя материал, представленный в [2];

Для подготовки к лабораторной работе «Ведение справочников-классификаторов в системе автоматизированного документооборота» студентам необходимо:

- изучить руководство пользователя ПК «КОРД-Канцелярия», поставляемое вместе с системой;
- подготовить набор данных для формирования справочников-классификаторов.

Для подготовки к лабораторной работе «Регистрация документов в системе автоматизированного документооборота» студентам необходимо:

- изучить руководство пользователя ПК «КОРД-Канцелярия», поставляемое вместе с системой;
- подготовить набор данных для регистрации документов.

Для подготовки к лабораторной работе «Контроль исполнительской дисциплины» студентам необходимо:

- изучить руководство пользователя ПК «КОРД-Канцелярия», поставляемое вместе с системой;
- подготовить набор данных для учета контроля исполнения документов.

## **4.5 Изучение тем (вопросов) теоретической части дисциплины, вынесенных для самостоятельной подготовки**

### **4.5.1 Содержательные модели системного анализа**

#### **Перечень вопросов, подлежащих изучению**

В рамках изучения содержательных моделей системного анализа необходимо изучить следующие разделы:

- Основные этапы системного анализа;
- Содержательные модели систем;
- Содержательные модели декомпозиции систем.

#### **Методические рекомендации по изучению и рекомендуемые источники**

Для подготовки к изучению стандарта необходимо ознакомиться с разделом 1 монографии [3].

### **4.5.2 Управленческое решение и его документирование**

#### **Перечень вопросов, подлежащих изучению**

В рамках изучения понятия «управленческое решение» и принципы его документирования необходимо изучить следующие разделы:

- Объект, система и функции управления;
- Жизненный цикл управленческого решения;
- Вывод управленческого решения из жизненного цикла;
- Документирование жизненного цикла управленческого решения.

#### **Методические рекомендации по изучению и рекомендуемые источники**

Для подготовки к изучению стандарта необходимо ознакомиться с разделом 2 монографии [3] и раздел 3 учебного пособия [1].

### **4.5.3 Контроль реализации решения**

#### **Перечень вопросов, подлежащих изучению**

В рамках изучения методов контроля исполнения решения необходимо изучить следующие разделы:

- Основные понятия и определения контроля;
- Точки контроля и адресаты получения результатов;
- Роль руководителя в организации контроля реализации решения;
- Исполнители решения;
- Контроль исполнения документа.

### **Методические рекомендации по изучению и рекомендуемые источники**

- Для подготовки к изучению стандарта необходимо ознакомиться с разделом 3 монографии [3].

#### **4.5.4 Модели и алгоритмы оценки исполнительской деятельности сотрудников**

##### **Перечень вопросов, подлежащих изучению**

В рамках изучения моделей и алгоритмов оценки исполнительской деятельности сотрудников необходимо изучить следующие разделы:

- Основные проблемы в оценке деятельности сотрудников;
- Содержательная модель исполнительской деятельности;
- Технология экспертного оценивания показателей и параметров исполнительской деятельности;
- Математическая модель исполнительской деятельности;
- Экспериментальные исследования модели исполнительской деятельности.

### **Методические рекомендации по изучению и рекомендуемые источники**

Для подготовки к изучению стандарта необходимо ознакомиться с разделом 4 монографии [3].

#### **4.6 Подготовка к зачету / дифференцированному зачету**

Для подготовки к зачету / дифференцированному зачету студентам рекомендуется воспользоваться конспектом, сопоставить записи конспекта с соответствующими разделами методического пособия [1].

Целесообразно ознакомиться с информацией, представленной в файлах, содержащих презентации лекций, предоставляемых преподавателем.

Рекомендуется изучить следующие главы учебно-методического пособия [1] по разделам курса:

- документационное обеспечение управления, основные понятия и определения – глава 1
- стандарты и нормативы документационного обеспечения управления – глава 2;
- моделирование документационного обеспечения управления – глава 4;
- обеспечение контроля исполнительской дисциплины – глава 4;
- автоматизация деятельности служб документационного обеспечения управления – глава 5;

– системы автоматизированного документооборота – глава 5.

При подготовке к зачету / дифференцированному зачету студенту рекомендуется самостоятельно ответить на вопросы, приводимые в конце каждой главы учебного пособия [1].

## Рекомендуемая литература

1. Сенченко П. В. Документационное обеспечение управленческих решений: Учебное пособие [Электронный ресурс] / П. В. Сенченко, Ю. П. Ехлаков, В. Е. Кириенко. – Томск: ТУСУР, 2018. – 180 с. – Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/8555>

2. Силич М. П. Моделирование и анализ бизнес-процессов: Методические указания к лабораторным работам [Электронный ресурс] / М. П. Силич. – Томск: ТУСУР, 2018. – 96 с. – Режим доступа: <https://edu.tusur.ru/publications/7754>

3. Ехлаков Ю.П. Методы и технологии документационного обеспечения управленческих решений / Ю. П. Ехлаков, В. Е. Кириенко, П. В. Сенченко ; Федеральное агентство по образованию, Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники. – Томск : ТУСУР, 2005. - 178[2] с. : ил., табл. – Библиогр.: с. 172-176. (наличие в библиотеке ТУСУР – 19 экземпляров)

## Приложение 1. Судейский протокол

Судья \_\_\_\_\_

Место проведения \_\_\_\_\_

Тема									
Дата	Состав утверждающей стороны: 1. 2. 3.			№		Состав отрицающей стороны 1. 2. 3.			№
Спикер	Содержание	Структура	Способ	Всего	Спикер	Содержание	Структура	Способ	Всего
У1					О1				
У2					О2				
У3					О3				
Итого:	–		–		Итого:	–	–	–	
Лучший спикер (фам.)					Лучший спикер (фам.)				
Команда-победитель (номер, сторона)									
<b>Критерии</b>	Можно снимать	У1	У2	У3	О1	О2	О3		
<b>Содержание</b> (10 баллов)									
аспекты и аргументы:	до 2 баллов								
знание лекционного материала	до 2 баллов								
разнообразие представленных сведений	1 балл								
глубина проработки	1 балл								
Доказательность тезисов	до 2 баллов								
Работа с вопросами	до 2 баллов								
<i>Особое мнение (может добавляться)</i>	+ 1 балл								

<i>после вычетов)</i>							
<b><i>Структура</i></b> (10 баллов)							
Соответствие роли спикера	до 3 баллов						
Логика построения речи	до 3 баллов						
Структурированность выступления	до 3 баллов						
Соблюдение регламента	1 балл						
<i>Особое мнение</i>	+ 1 балл						
<b><i>Способ</i></b> (10 баллов)							
Культура речи	до 3 баллов						
Культура поведения	до 3 баллов						
Корректность	до 3 баллов						
<i>Особое мнение</i>	+ 1 балл						

## Приложение 2. Правила проведения дебатов

№ выступления	Выступающий	Время выступления	Роль спикера
1.	У1	6 мин	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Представляет утверждающую команду;</li> <li>– Формулирует тему дебатов, показывает её актуальность;</li> <li>– Заявляет позицию своей команды;</li> <li>– Объясняет ключевые понятия темы;</li> <li>– Выдвигает в организованной форме все аргументы утверждающей команды, затрагивающие наиболее важные аспекты тематики</li> </ul>
2.	Вопросы О3 к У1	3 мин	<ul style="list-style-type: none"> <li>– О3 задает перекрёстные вопросы У1 с целью принизить значение аргументов У1; У1 отвечает на вопросы (переход «на личности», дискуссия во время раунда вопросов не допускаются)</li> </ul>
3.	О1	6 мин	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Представляет отрицающую команду;</li> <li>– Формулирует тезис отрицания;</li> <li>– В общем принимает определения, предложенные утверждающей командой (дебаты по определениям запрещены);</li> <li>– Опровергает аргументы, представленные У1, выдвигает в организованной форме все аргументы отрицающей команды.</li> </ul>
4.	Вопросы У3 к О1	3 мин	<ul style="list-style-type: none"> <li>– У3 задаёт перекрёстные вопросы О1 с целью принизить значение аргументов О1; О1 отвечает на вопросы (переход «на личности», дискуссия во время раунда вопросов не допускаются).</li> </ul>
5.	У2	5 мин	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Опровергает аргументы, представленные О1;</li> <li>– Восстанавливает аргументы утверждающей команды, усиливает утверждающую линию, представляя новые доказательства (новые аргументы не приводятся!).</li> </ul>
6.	Вопросы О1 к У2	3 мин	<ul style="list-style-type: none"> <li>– О1 задает перекрёстные вопросы У2 с целью принизить значение аргументов и доказательств У2; У2 отвечает на вопросы (переход «на личности», дискуссия во время раунда вопросов не допускаются)</li> </ul>
7.	О2	5 мин	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Опровергает аргументы, представленные утверждающей стороной;</li> <li>– Восстанавливает аргументы отрицающей команды, усиливает отрицающую линию, представляя новые доказательства (новые аргументы не приводятся!).</li> </ul>
8.	Вопросы У1 к О2	3 мин	<ul style="list-style-type: none"> <li>– У1 задает перекрёстные вопросы О2 с целью принизить значение аргументов и доказательств О2; О2 отвечает на вопросы (переход «на лично-</li> </ul>

№ выступления	Выступающий	Время выступления	Роль спикера
			сти», дискуссия во время раунда вопросов не допускаются).
9.	УЗ	5 мин	<p>Представляет финальный контраст игры с целью усиления утверждающей линии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выделяет наиболее важные области столкновения позиций команд;</li> <li>– проводит сравнительный анализ позиций сторон по ключевым вопросам и объясняет, почему приводимые утверждающей командой аргументы более убедительны.</li> <li>– делает эффектное заключение.</li> </ul>
10.	ОЗ	5 мин	<p>Представляет финальный контраст игры с целью усиления отрицающей линии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выделяет наиболее важные области столкновения позиций команд;</li> <li>– проводит сравнительный анализ позиций сторон по ключевым вопросам и объясняет, почему приводимые отрицающей командой аргументы более убедительны.</li> <li>– делает эффектное заключение.</li> </ul>