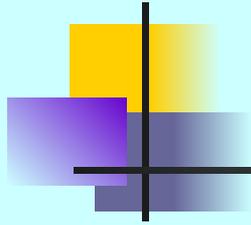


# ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЕ

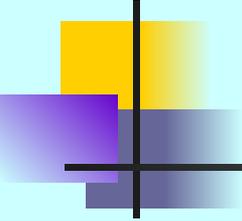
# *Понятие документоведения. Предмет и содержание курса*



*Документоведение* - это наука о документе и документно-коммуникационной деятельности.

*Документоведение* исследует:

- документ как источник информации
- документ как средство социальной коммуникации.



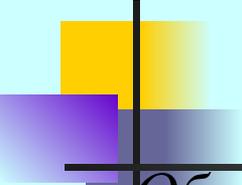
## Дисциплина «Документоведение»

---

Это научная дисциплина:

- изучающая закономерности создания и функционирования документов,*
- разрабатывающая принципы построения документно-коммуникационных систем и методы их деятельности,*
- изучающая в историческом, современном и прогностическом планах процессы создания, распространения и использования документных источников информации в обществе.*

# Объект документоведения

- 
- *Объектом документоведения как науки является комплексное изучение документа как системного объекта, специально созданного для хранения и распространения (передачи) информации в пространстве и времени.*
  - *Поскольку Документ создается в ходе документно-коммуникационной деятельности, поэтому объектом науки также являются все виды этой деятельности :*
    - создание,
    - обработка,
    - хранение,
    - распространение и
    - использование документов, создание систем документации.

## Основное содержание курса

Основное содержание курса определяет Госстандарт :

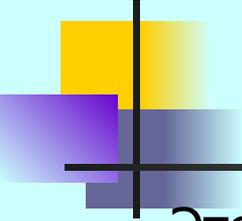
- документ, его функции и способы документирования;
- соотношение понятий *информация и документ*; материальные носители информации;
- свойства и признаки документа: оригинальность, подлинность, копияность;
- структура документа;
- формуляр документа, его развитие, современные требования к формуляру управленческого документа;
- лингвистические особенности документа; системы документации;
- унифицированные системы документации;
- унифицированная система организационно-распорядительной документации (УСОРД) и другие системы;
- требования к составлению и оформлению основных видов управленческих документов;
- совершенствование документационных процессов

# *Круг проблем, которые изучаются документоведением*



- Круг проблем, с теоретической точки зрения, достаточно широк, но главными из них являются:*
- закономерности образования документов;
  - способы их создания;
  - функции, свойства, структура документа;
  - принципы организации документооборота;
  - становление и развитие систем документации, а также комплексов документов;
  - пути совершенствования документационных процессов в обществе.

# *Предмет документоведения с теоретической точки зрения*



---

Это создание научного знания:

• *о документе* в единстве его информационной и материальной составляющих; *о закономерностях* создания и функционирования документов в обществе.

*Основные задачи* этой научной дисциплины:

- теоретическое обоснование документационных процессов в обществе и обеспечение высокого качества создаваемых документов и эффективного их функционирования;
- обеспечение общества полноценной и оперативной документированной информацией;
- развитие, совершенствование информационной культуры человека.

# *Предмет документоведения с практической точки зрения*

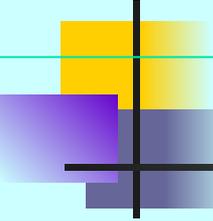


Является:

---

- *вопросы теории и практики использования методов и инструментальных средств в конкретных сферах деятельности - для автоматизации делопроизводства и документооборота на предприятиях и в организациях, в том числе :*
  - *автоматизация процедур работы с электронными документами,*
  - *автоматизация хранения и поиска электронных документов,*
  - *автоматизация организации электронного документооборота,*
  - *автоматизация обеспечения управления деловыми процессами в экономической системе.*

# Понятие документа, документопотока, документооборота



Каждый вид деятельности вызывает появление своего класса информации.

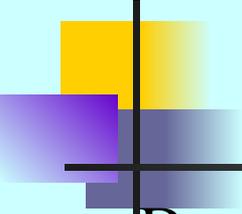
**Информация** (в широком смысле) - это сведения, факты, отношения, необходимые для решения некоторых задач (проблем).

**Информация** (в узком смысле) - это новые сведения, которые пополняют наши знания о проблеме.

**Данные**, с одной стороны, можно трактовать как величины, сведения, факты и т. д., преобразование и обработка которых позволяет извлечь информацию.

С другой стороны, **данные** – это представление некоторых фактов, величин, отношений в *формализованном* виде, пригодном для процесса хранения, обработки, передачи и т. д.

# *Виды информации в экономической системе*



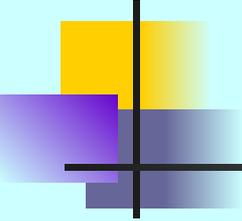
---

В экономической системе можно выделить следующие ***виды информации:***

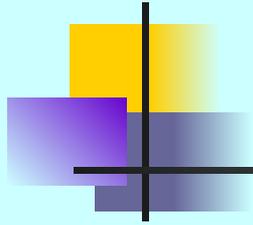
- управленческая,
- экономико-статистическая,
- научно-техническая,
- юридическая, и др.

Ведущее место занимает ***управленческая*** информация, содержащая цели и подцели функционирования предприятия и его подразделений, определяемые на базе использования всех остальных классов информации и, в первую очередь, экономической информации.

# *Особые требования к управленческой информации*

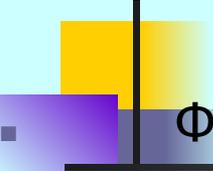
- 
- 
- полнота информации для принятия управленческого решения;
  - оперативность и срочность ее получения точно в заданные сроки;
  - достоверность информации, под которой подразумевается ее безошибочность и непротиворечивость;
  - адресность информации, т.е. точность поступления информации конкретному адресату в соответствии с его компетенцией;
  - доступность для восприятия, зависящая от качества пользовательского интерфейса и, в том числе правильности разработки документов, степени их читабельности.

## *Виды представления информации:*



- Существует несколько видов представления информации:
- - документальная,
- - в форме файлов,
- - в виде сообщений.

# Виды представления информации:

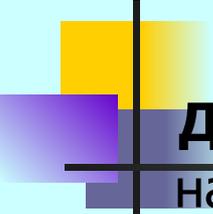


■ **Файл** - это совокупность однородных записей, описывающих элементы, либо процессы материальной сферы, предназначенных для хранения или обработки на ЭВМ, при этом, **запись** представляет собой совокупность полей, содержащих описания свойств одного элемента или процесса, имеющих определенный шаблон и объединенных по ключевому полю.

■ **Сообщение** - некоторое формализованное представление информации, используемое для передачи на расстояние по каналам связи. Оно состоит из двух частей: *управляющей*, представляющее собой слово, состоящее из некоторого количества бит, каждый из которых выполняет определенную функцию в организации процесса передачи информации, и *информационной* части, состоящей, в свою очередь, также из двух частей: первой - адресной, указывающей куда должно быть отправлено сообщение и откуда оно поступает, и второй части, включающей данные некоторого документа или файла.

■ Наиболее массовой и удобной для восприятия является **документальная форма** существования информации (**документ**).

## *Виды представления информации:*



**Документ** - это материальный носитель, на который наносятся некоторые сведения, отражающие состояние системы, или принятое решение, строго установленного содержания по строго регламентированной форме.

*Свойства документа:*

- полифункциональность,
- наличием юридической силы.

*Функций, которые реализуются с помощью документа:*

- регистрация первичной информации или решения,
- передача,
- обработка,
- хранение информации.

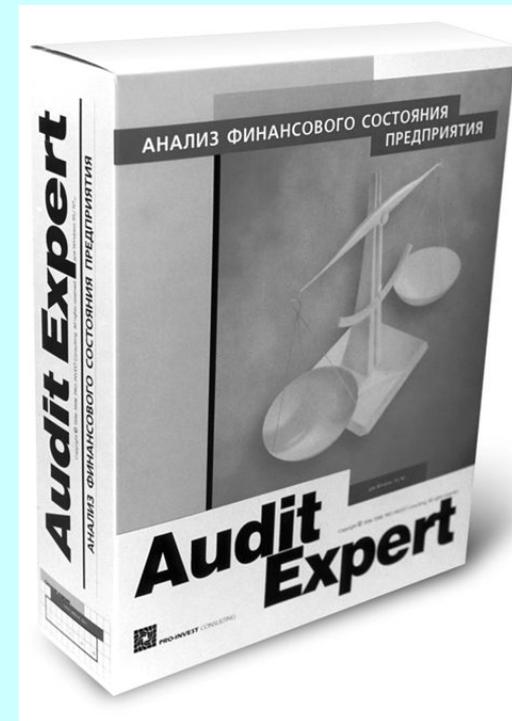
*Юридическая сила документа* обеспечивается реквизитом-подписью лица, ответственного за достоверность сведений, содержащихся в документе.

Совокупность взаимосвязанных документов, систематически используемых для процессов управления объектом, называется *системой документации (СД)*.

# Классификация документов

В состав системы документации предприятия входит несколько сот форм различных документов, их классифицируют:

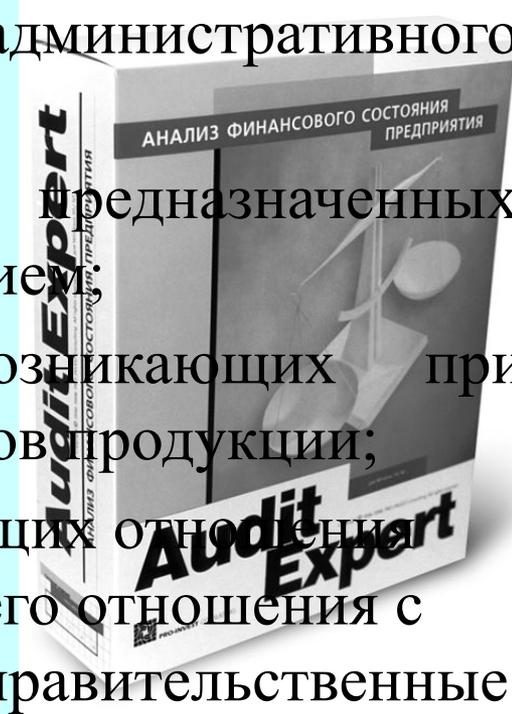
- По содержанию
- По виду
- По степени официальности
- По месту составления
- По уровню управления
- По количеству вопросов, содержащихся в документе
- По степени подлинности
- По времени хранения
- По методу обработки документов
- По степени гласности
- По назначению
- По языку отображения информации



# Классификация документов по содержанию

■ По содержанию можно выделить классы:

- управленческих или организационно - распорядительских документов (ОРД), используемых для административного управления;
- экономико-статистических документов, предназначенных для экономического управления предприятием;
- научно-технических документов, возникающих при проектировании и производстве новых видов продукции;
- юридических документов, регламентирующих отношения коллектива как внутри предприятия, так и его отношения с внешней средой, включая вышестоящие и правительственные организации, предприятия-потребители готовой продукции или услуг, предприятия-поставщики сырья и материалов и др



# Классификация документов по виду

К числу **организационно-распорядительских документов** относят: организационные, распорядительские, информационно-справочные документы.

Среди **экономико-статистических документов** выделяют: плановые, финансовые, статистические, бухгалтерские документы

**Научно-технические документы** включают в себя стандарты, чертежи, техническую и технологическую документацию по изготовлению продукции.

**Юридические документы** можно разделить по видам права: гражданского, уголовного, налогового, арбитражные документы и проч.



# *Классификация документов*

**По степени официальности** - официальные и личные.

**По месту составления** - внешние (входящие) и внутренние, которые могут оставаться как на предприятии, так и отправляться другим организациям(исходящие)

---

**По уровню управления** - государственного уровня; уровня министерств; объединений - корпораций; уровня предприятий, фирм или организаций.

**По количеству вопросов**, содержащихся в документе - простые (Докладная записка) и сложные документы(Бизнес-план, Договор).

**По степени подлинности** - подлинники, черновики и копии.

**По времени хранения** - постоянного и временного хранения.

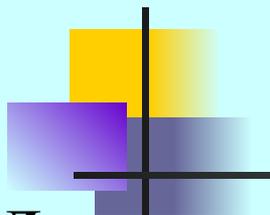
**По методу обработки** - ручного заполнения; машинно-ориентированные документы, предназначенные для ввода с клавиатуры содержащейся в них информации в ЭВМ; машинно-читаемые документы, информация которых автоматически вводится в базу данных; автоматического заполнения и выдачи информации на печать.

**По степени гласности** - служебного пользования и секретные документы.

**По назначению** - индивидуальные документы произвольной формы и документы с типовой формой.

**По языку отображения информации** - текстовые документы, табличные,

## *Понятие документопотока*



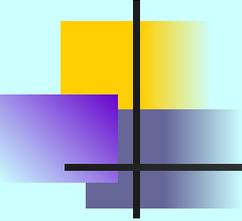
---

**Документопоток** – это процесс передвижения документов одного типа от источника возникновения или пункта обработки к потребителю.

Документопотоки связывают все подразделения экономической системы в единую информационную систему. Документопотоки экономической системы делятся: на внешние, входящие в систему; внутренние документопотоки, имеющие обращение в системе и предназначенные для удовлетворения внутренних информационных потребностей; исходящие, связывающие данную систему с другими организациями и предприятиями.

Поскольку документы возникают и передвигаются в системе по мере выполнения функций управления или каких-либо деловых процессов, то на каждом предприятии, организации и фирме создается свой документооборот.

# *Организация эффективного управления экономической системой*

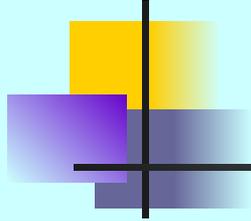


---

Для организации эффективного управления экономической системой и рациональной автоматизации информационных процессов необходимо:

- выявлять потоки информации,
- производить их оценку и оптимизацию

# Понятие документооборота



**Документооборот** - это регламентированная совокупность взаимосвязанных операций, выполняемых над документом в строго установленном порядке, на определенном рабочем месте, начиная от момента возникновения документа и заканчивая сдачей его в архив.

## **Типы документооборота:**

- *операционный* - ориентированный на обработку первичных и получение сводных и аналитических документов, содержащих операционную атрибутику и используемых на стадии подготовки информации для целей управления;
- *универсальный* - отражающий информационные потоки слабоструктурированной информации, используемыми на при исполнении управленческих решений или деловых процессов и процедур.

## *Классификация функций управления*

В условиях рыночной экономики и роста конкурентной борьбы ошибки в деятельности любой экономической системы (предприятия, фирмы или корпорации) могут :

- существенно сказаться на финансовых результатах ее деятельности;
- привести к банкротству.

*Необходимо повышать эффективность управления за счет принятия оптимальных стратегических и оперативных управленческих решений и совершенствования технологии управления.*

# *Понятие управления*

**Управление** - процесс задания цели функционирования объекта и выработки воздействий на этот объект для достижения поставленной цели.

**Цель функционирования предприятия** реализуется с помощью ряда деловых процессов, состоящих из отдельных компонент, взаимодействие которых задается определенным регламентом их исполнения.

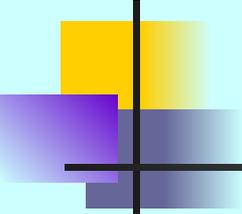
**Объектами управления** могут быть:

- материальные, денежные, трудовые или информационные ресурсы, используемые при выполнении деловых процессов;
- -сами деловые процессы, выполняемые на предприятии для достижения поставленной цели;
- подразделения предприятия, где протекают деловые процессы, или все предприятие в целом.

Все предприятия, организации относятся к категории систем.

**Система** - совокупность взаимосвязанных элементов, имеющая либо цель функционирования, либо законы своего развития относительно изолированная от окружающей среды.

# *Классификация систем*



---

## **Подходы к классификации систем:**

-  По принципу возникновения;
-  По числу элементов;
-  По характеру поведения;
-  По наличию связей управления;
-  По назначению;
-  По уровню управления;
-  По отраслям народного хозяйства;

# Классификация систем

**По принципу возникновения** - *искусственные*, для которых существует цель функционирования, и *естественные*, характеризующиеся законами развития, которые познаются человеком для создания искусственных систем.

**По числу элементов и связей между ними** - *большие* и *малые*,

**По характеру поведения** - *простые с детерминированным характером поведения* и *сложные*, обладающие вероятностными характеристиками поведения.

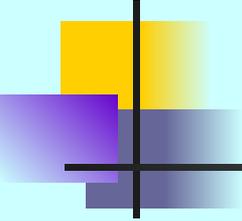
**По наличию связей управления** - *кибернетические*; *не кибернетические*.

**По назначению** искусственные системы можно разделить на классы, соответствующие видам человеческой деятельности: социальные, экономические, информационные, технические системы, медицинские и др.

**По уровню управления** - государственного уровня (например, Центральный Банк РФ), министерского уровня, уровня объединений и корпораций и уровня конкретных предприятий и фирм.

**По отраслям народного хозяйства**- системы, функционирующие в коммерческой сфере, сельскохозяйственные предприятия, предприятия промышленной и непромышленной сферы.

## *Понятие экономической системы*



---

- **Экономическая система** - это искусственная, большая, сложная, кибернетическая система, занимающая определенный уровень в структуре управления народным хозяйством и предназначенная для получения прибыли путем выпуска продукции или оказания услуг в определенной отрасли.

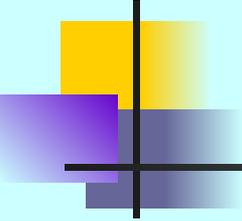
# Свойства экономических систем

наличие определенной цели функционирования - получение прибыли в определенной отрасли народного хозяйства;

- целостность системы, благодаря наличию организационной структуры, и относительная изолированность от окружающей среды;
- свойство гомеостазиса, т.е. равновесия системы;
- свойство устойчивости функционирования;
- свойство управляемости для достижения поставленной цели;
- свойство адаптируемости к изменению требований окружающей среды;
- свойство обучаемости за счет учета опыта своей работы в прошлом.

Типичные представители экономических систем: бюджетные организации, промышленные и торговые предприятия и фирмы и предприятия сферы обслуживания.

# Свойства экономических систем

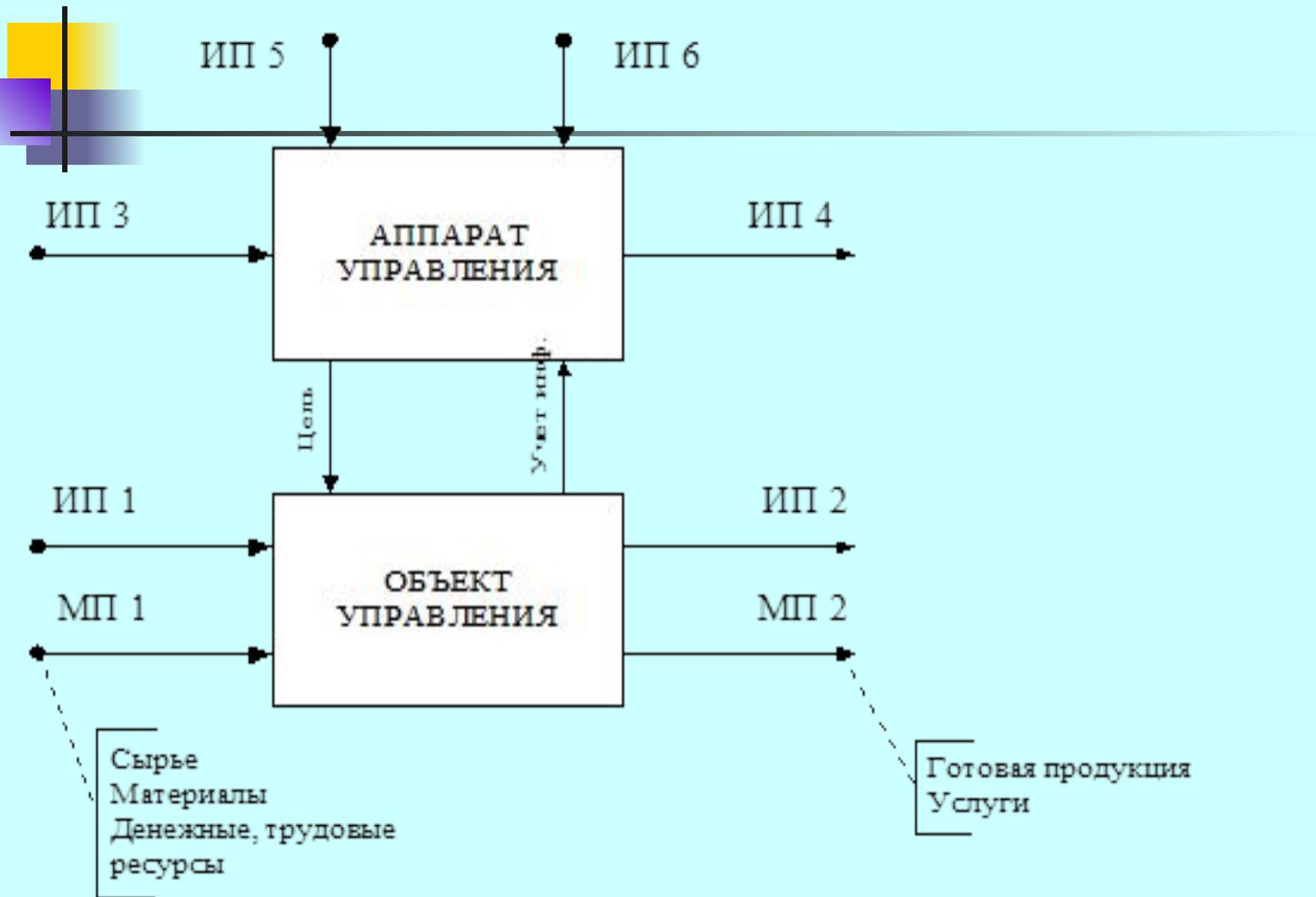


---

Любая экономическая система является кибернетической системой, то в ее составе можно выделить две основные компоненты :

- *объект управления* (хозяйственная деятельность);
- *аппарат управления* (систему управления).

# Структура экономической системы



# Базовые функции управления

**Перспективное развитие предприятия** (прогнозирование) - процесс выработки стратегических показателей деятельности предприятия на перспективу с использованием данных о внутренних резервах и о внешней среде: рынке, конкуренции, технологиях и материалах.

**Планирование** - выработка программы действий (основы формирования производственной системы и средства поддержания ее эффективного существования). *Программа действий* - это одновременно конечная цель, руководящая линия поведения, этапы предстоящего пути и средства, которые будут пущены в ход. Подготовка программы действий является одной из наиболее важных и трудных задач на всяком предприятии.

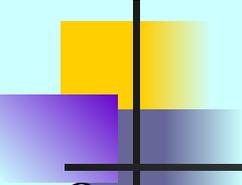
**Учет** - регистрация, сбор, передача и обработки и обобщении текущих сведений в подразделениях объекта управления о выполнении плана.

**Контроль** - проверка принятой программы, установленных организационных принципов и распоряжений.

Его цель - выявление фактов невыполнения программы, допущенных ошибок с целью исправления и исключения их повторения в дальнейшем.

**Анализ** – выявление причин отклонений деятельности системы от установленной программы.

# Специализированные функции управления



---

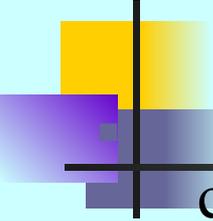
**Оперативное управление** - реализуется путем выдачи распоряжений. Обычно она распределяется между несколькими руководителями, причем каждый берет на себя определенный круг обязанностей и несет ответственность за их выполнение. После активизации производственная система становится действующей.

**Нормирование** - определение норм расхода сырья, материалов, труда и т.д. для выполнения заданий каждому работнику, участку и цеху, рассчитываемые на основе среднеотраслевых норм.

**Организация** - обеспечение предприятия всем необходимым для его функционирования: сырьем, оборудованием, деньгами, персоналом и т. п. Обладая необходимыми ресурсами, оно должно функционировать соответствующим образом и выполнять поставленные цели. Результатом выполнения данной функции является созданная производственная система.

**Администрирование** - согласование деятельности всех участников процесса таким образом, чтобы улучшить функционирование предприятия и обеспечить его успех. Учет в отношении каждой подсистемы предприятия (технической, финансовой, коммерческой и т. д.) тех взаимосвязей, которые существуют между ней и ее окружением, и тех последствий, которые оказывает ее функционирование на связанные с ней подсистемы.

# *Деловые процессы и процедуры в управлении организацией*



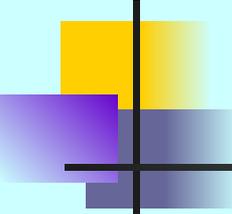
Для достижения поставленной для экономической системы цели работники аппарата и объекта управления участвуют в выполнении *деловых процессов и процедур*.

**Деловые процессы (бизнес-процессы)** - это процессы, которые отвечают за ведение бизнеса или выполнение целевой функции системы, являются способом осуществления практического управления предприятиями и учреждениями и состоят из отдельных *деловых процедур*.

**Деловая процедура** - последовательность определенных работ, заданий, операций, совершаемых сотрудниками экономической системы согласно разработанному регламенту

для реализации процесса или решения какой-либо задачи.

# *Классификация деловых процессов*

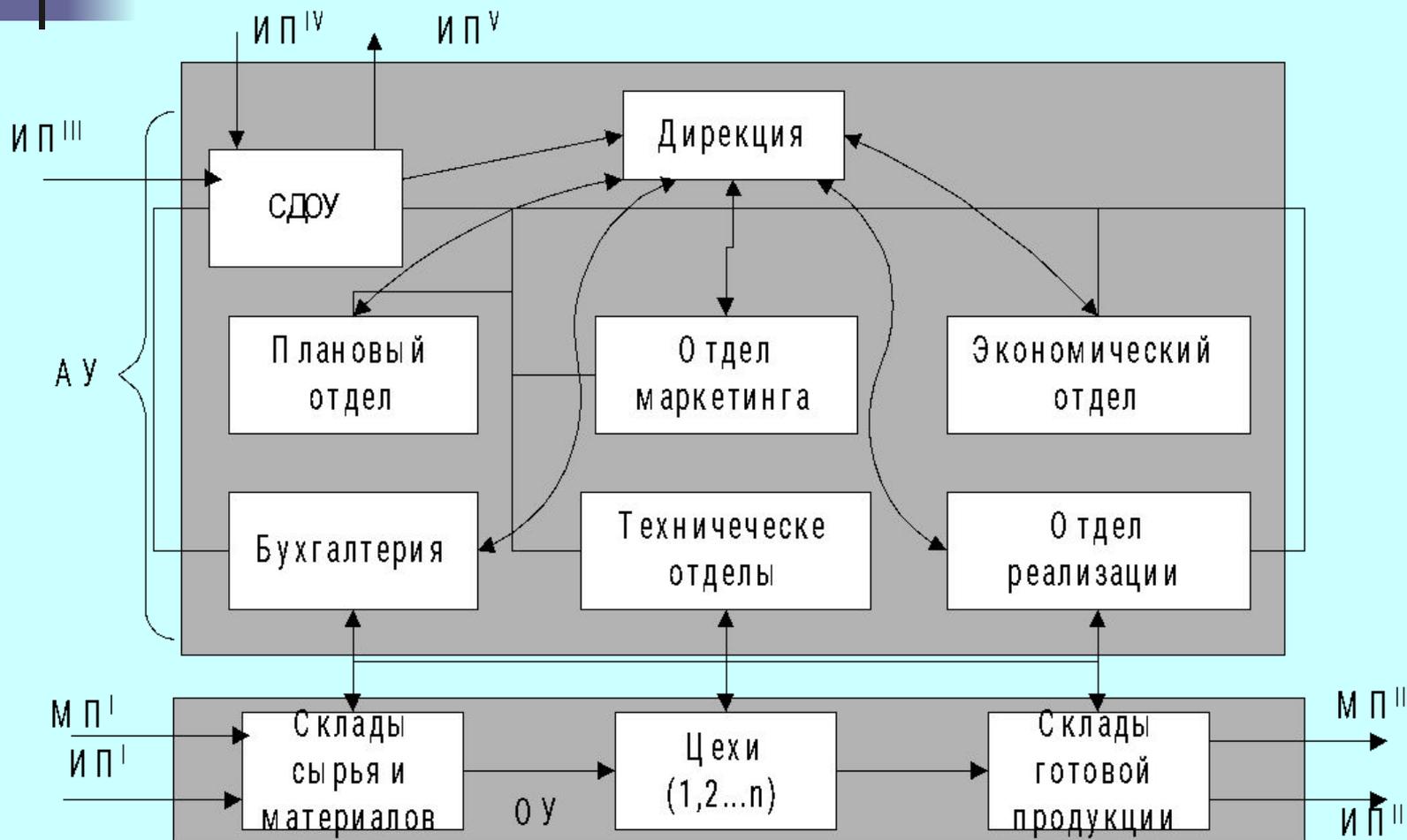


Деловые процессы классифицируют на:

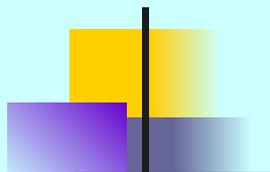
- внешние** бизнес процессы(например, обслуживание клиента),
- внутренние** по видам производственной деятельности (например, материально-техническое снабжение, управление кадрами, управление финансами, управление энергетическим хозяйством, управление основным и вспомогательным производством, управление реализацией готовой продукции и т. п.).

В соответствии с этим, в аппарате управления выделяют ряд подразделений, которые отвечают за выполнение указанных выше видов деятельности.

# Схема структуры аппарата управления



# *Структура аппарата управления*



---

Каждое из подразделений предприятия отвечает за конкретный вид деятельности, имеет свой объект управления (поставки сырья и материалов, реализация готовой продукции, набор и расстановка кадров, учет расходования финансовых ресурсов и т. д.), и выполняет набор специализированных функций управления.

**Дирекция**, является подразделением, работники которого отвечают за общие вопросы организации работы системы, за принятие управленческих решений (как стратегических, так и тактических) по всем видам деятельности, за выполнение текущих административно-управленческих функций, осуществление связи с внешней средой.

**Все остальные подразделения** предназначены для подготовки вариантов принимаемых решений, контроля исполнения этих решений и совершенствования процессов управления тем или иным объектом.

# *Система документационного обеспечения управления на предприятии*



**Система документационного обеспечения управления – это особая отрасль управленческой деятельности, связанная с работой над документам, осуществляемой особым подразделением предприятия – *отделом делопроизводства.***

**Основу документационного обеспечения процессов управления составляет работа с готовыми документами, созданными на предприятии, в учреждении или полученными извне: прием документов, регистрация, распределение, подготовка документальных материалов к архивному хранению.**

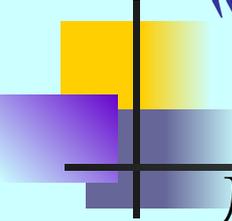
***Особенностью документационного обеспечения управления и делопроизводства является его тесная связь с деловыми процессами и функциями управления, поскольку делопроизводственные операции, как правило, вплетаются в деловые процедуры или в процессы выполнения функций управления там, где их необходимо сопроводить документами.***

# Недостатки традиционной технологии управления

*Традиционная технология управления* на большинстве современных предприятий ~~отличается низкой степенью автоматизации операций работы с документами~~, поэтому специалисты ее называют «**бумажной технологией управления**», имеющей рядом недостатков:

- на создание и перемещение информации на бумажных носителях расходуется значительная часть дохода компаний, в некоторых случаях - до 10%;
- армия информационных служащих неуклонно растет и сейчас достигает 54% всего персонала;
- в настоящее время объем создаваемой деловой информации резко растет, по данным консалтинговых служб американские деловые и правительственные агентства ежедневно создают 900 миллионов страниц информации, в том числе 76 миллионов писем и 21 миллион других документов;
- в США хранится около 1,3 триллиона документов на бумажных носителях, и некоторые компании отмечают, что у них имеется возможность получить доступ лишь только к 10% информации, хранящейся на бумаге;

# *Пути устранения недостатков «бумажной технологии управления»*

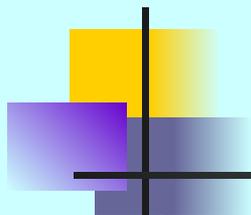


---

Два подхода:

- 1. Реинжиниринг бизнес-процессов - реструктуризация системы управления организации, совершенствование процедур управления и деловых процессов;*
- 2. Переход к безбумажной технологии управления - уменьшение объемов бумажной информации, снижение стоимости обработки информации и повышению эффективности управления ею на пути организации совместного доступа специалистов к информации, хранения и поиска документов на основе использования новых информационных технологий.*

# Концепции безбумажной технологии управления



---

Безбумажная технология управления базируется на использовании *трех основных концепций*:

- переход к электронным документам,
- создание систем управления документами,
- создание системы электронного документооборота.

# Концепция управления документами

Концепция электронного документа получила свое развитие от обычного графического образа документа до идеи **управления документами**.- обработка электронного документа происходит с помощью последовательного применения тесно взаимосвязанных технологий в рамках так называемых **Систем Управления Документами (СУД)** или Document Management Systems (DMS).

**СУД** основаны на использовании технологий сбора, хранения, поиска и распространения электронных документов.

**Основные задачи**, решаемые системой управления документами :

- перевод бумажных документов в электронный вид,
- перехват всех создаваемых электронных документов из всех источников поступления:
  - создание документов приложений (текстовыми процессорами, электронными таблицами, графическими процессорами);
  - получение сообщений, пришедших через факс-сервер предприятия;
  - поступление входящих, исходящих и внутренних сообщений, поступающие по электронной почте;
- подготовка отчетов и других документов..

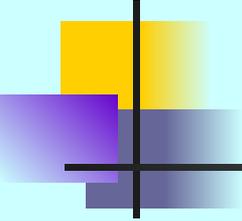
# Концепция разработки Системы Электронного Документооборота (СЭДО)

Разработка Системы Электронного Документооборота (СЭДО) призвана для интеграции всех информационных приложений в единую информационную среду, обеспечивающую оперативное взаимодействие всех пользователей при выполнении ими деловых процедур и функций управления необходимой информацией.

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

Концепция СЭДО имеет две стадии в своем развитии:

- использование технологии "*docflow*", связанной с планированием и управлением потоками документов,
- использование технологии "*workflow*", предназначенной для управления деловыми процессами и процедурами, при выполнении которых используются и создаются документы.



---

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**