

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра материаловедения, технологии
и управления качеством

**РЕГЛАМЕНТАЦИЯ ПРОЦЕССА УПРАВЛЕНИЯ
ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 4 курса 4101 группы
направления 27.03.02 «Управление качеством»
института физики

Лукиной Алины Михайловны

Научный руководитель,
доцент, к.ф.-м.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.А. Ворошилов

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой,
д.ф.-м.н., профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

С.Б. Вениг

инициалы, фамилия

Саратов 2024

Введение. Актуальность темы исследования обусловлена тем, что регламентация процесса управления документированной информацией способствует повышению эффективности работы организации и снижению риска потери важной информации. Кроме того, соблюдение требований и правил в области управления документацией позволяет организации соответствовать законодательным и нормативным требованиям, что является обязательным условием для ее успешного функционирования и развития [1].

Цель работы – улучшение процесса управления документированной информацией в ФГБОУ ВО «Саратовский национальный исследовательский государственный университет имени Н.Г. Чернышевского» (СГУ) «Управление документированной информацией».

Для достижения поставленной цели решались следующие задачи:

- поиск и анализ материалов об основных понятиях по теме исследования, о способах и методологиях описания процесса;
- анализ требований ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к управлению документированной информацией;
- поиск и анализ информации о показателях, применяемых для оценки результативности процесса управления документированной информацией;
- анализ действующего описания процесса СГУ «Управление документированной информацией»;
- актуализация графического описания вышеназванного процесса в нотациях IDEF0 и BPMN;
- формирование набора показателей для оценки результативности процесса «управления документированной информацией».

Выпускная квалификационная работа включает 46 страниц, 19 рисунков и 1 таблицу.

При выполнении работы использованы 24 информационных источников.

Во введении определены актуальность, цель и задачи работы.

В первом разделе представлены результаты поиска и анализа материалов об основных понятиях по теме исследования, о способах и методологиях

описания бизнес-процессов, показателях оценки результативности бизнес-процессов.

Во втором разделе представлены результаты анализа описания процесса СГУ «Управление документированной информацией», проведена актуализация его графического описания в нотациях IDEF0 и BPMN, предложен набор показателей для оценки результативности этого процесса.

Основное содержание работы

Документация представляет собой *оформленную по единым правилам совокупность документов*.

В ГОСТ 9000-2015 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь» термин **«документ»** определяется как *«информация и носитель, на котором эта информация представлена»*, а **документированная информация** – *«это информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит»* [2].

Несмотря на то, что понятия «документации», «документа» и «документированной информации» тесно связаны, между ними существуют определенные различия:

– Документация представляет собой конкретные документы и материалы, в то время как документированная информация охватывает всю информацию, необходимую для успешной работы организации.

– Документация чаще всего используется в контексте описания процедур и инструкций, в то время как документированная информация служит для поддержки более широкого спектра деятельности организации.

– Документация чаще всего представлена в виде письменных материалов, в то время как документированная информация может включать в себя разнообразные типы данных и не является ограниченной только текстом.

Согласно требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2015 организация в отношении документированной информации должна [3]:

1. Поддерживать документированную информацию в рабочем состоянии:

– в целях разработки системы менеджмента качества (документация организации высшего уровня);

– для того чтобы организовать и обеспечивать обмен той информацией, которая необходима для функционирования системы менеджмента качества (документация организации более низких уровней: документация процессов и рабочая документация).

2. Сохранять документированную информацию для того, чтобы подтвердить достижения результатов процессов (записи).

При управлении документированной информацией организации необходимо обеспечить [4]:

- распределение, доступ, возможность поиска и использования необходимой информации с учётом имеющегося уровня доступа у пользователя;

- сохранность всех экземпляров документации, в т. ч. возможность чтения написанного;

- управление изменениями и актуализацией документа, в т. ч. управление версиями документа;

- точное соблюдение сроков хранения документа и его своевременное изъятие.

Любая организация функционирует на основе бизнес-процессов – это логически выстроенные последовательности действий, направленные на решение конкретных задач.

Описание любого бизнес-процесса означает создание документации (регламента), которая определяет ход процесса, ожидаемые результаты и порядок управления. Описание бизнес-процессов осуществляют следующими способами [5]:

1. *Текстовое описание.* Самый простой способ – описание формализованным языком с использованием заранее определенных фраз и оборотов. Данный способ не требует специальных навыков, но сложно

воспринимается, не позволяет создавать логическую структуру и отображать ветвление шагов процесса.

2. *Табличное описание.* Представляет собой структурированную таблицу, в которой последовательно описываются операции процесса. Табличное описание относительно простое в создании и заполнении, удобное для обработки и анализа данных. Однако для больших и сложных процессов с множеством подпроцессов и элементов, данный метод некомпактен и не обеспечивает необходимую детализацию.

3. *Графическое описание.* Самый наглядный способ описания бизнес-процессов. Представляет собой схему, отображающую модель процесса на определенном уровне, что позволяет понять логику процесса, его границы, основные элементы, ветвления, ответственных за выполнение и т.д. При детализации процесса на нескольких уровнях, схемы остаются взаимосвязанными.

Поскольку организация – это сложная система с разнообразными бизнес-процессами, для полного и точного описания всех процессов часто применяются комбинированные способы описания.

В настоящее время применяется большое число методологий и нотаций описания бизнес-процессов. Методология описания бизнес-процессов – это совокупность способов, при помощи которых объекты реального мира и связи между ними представляются в виде модели. Модель – это графическое, табличное, текстовое или символьное описание бизнес-процесса либо их взаимосвязанная совокупность. Нотация представляет собой набор знаков и правил, которые используются для графического описания и моделирования бизнес-процессов.

К одним из часто применяемых методологий относятся [6]:

- IDEF0 – методология функционального моделирования бизнес-процессов, которая визуализирует взаимосвязь функций в производственной системе или среде и информацию, связывающую эти функции.

- IDEF3 – методология, которая наглядно отображает информационные потоки, взаимоотношения между процессами обработки данных и объекты, участвующие в бизнес-процессах.

- DFD – методология для визуализации передачи информации (данных) между различными операциями процесса.

- ARIS eEPC – методология описания процессов, которая рассматривает организацию как сложную систему, состоящую из четырех основных групп моделей: организационной структуры, функций, данных и бизнес-процессов.

- BPMN – методология, которая используется для описания пошагового выполнения бизнес-процессов.

В соответствии с ГОСТ Р ИСО 9000-2015 *результативность* – это степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов [2].

Показатели, которые чаще всего применяются для оценки результативности процесса управления документированной информацией:

- Степень соответствия документированной информации нормативным требованиям и стандартам. Наличие необходимой документированной информации и ее соответствие законодательству - это показатель правильности ведения делопроизводства.

- Актуализация документированной информации. Данный показатель отражает насколько оперативно и достоверно осуществляется обновление и хранение документов в организации.

- Обеспеченность документированной информацией. Этот показатель отражает степень доступности и удобства работы с документированной информацией.

Порядок управления документацией и делопроизводства в СГУ регламентируется в основном следующими двумя документами:

- 1) ИМ 0.01.01 - 2017 «Инструкция по делопроизводству»;

- 2) СТО 0.06.02 - 2018 «Управление документированной информацией».

Инструкция по делопроизводству устанавливает единый порядок ведения делопроизводства в СГУ, включая управление внешней документацией [7].

Стандарт по управлению документированной информацией определяет структуру документации и порядок ее управления в СГУ. Данный стандарт регламентирует в основном управление внутренней документацией, в том числе в нем представлено графическое описание процесса в виде набора диаграмм [8].

Графическое описание процесса, представленное в СТО 0.06.02 - 2018 «Управление документированной информацией», требует следующих изменений:

- актуализация контекстной диаграммы процесса «Управление документацией»;
- актуализация диаграммы верхнего уровня процесса «Управление документацией»;
- разработка диаграммы подпроцесса «Управление внутренней документацией»;
- разработка диаграммы подпроцесса «Управление внешней документацией».

Таким образом, графическое описание процесса «Управление документированной информацией» актуализировано с применением нотаций IDEF0 и BPMN:

- В нотации IDEF0 разработаны следующие диаграммы:
 - контекстная диаграмма «Управление документацией»;
 - диаграмма верхнего уровня «Управление документацией»;
 - диаграмма подпроцесса «Управление внешней документацией»;
 - диаграмма подпроцесса «Управление внутренней документацией»;
- в нотации BPMN разработаны диаграммы следующих функций подпроцесса «Управление внутренней документацией»:
 - «Планирование деятельности»;

- «Разработка/пересмотр и согласование документа»;
- «Утверждение, ввод в действие и регистрация документа»;
- «Рассылка и хранение документа»;
- «Анализ документа на актуальность»;
- «Актуализация документа»;
- «Аннулирование и изъятие документа»;
- «Анализ деятельности».

На основании функций процесса «Управление документированной информацией» в СГУ им. Н.Г. Чернышевского, были разработаны показатели для оценки результативности данного процесса:

- время обработки принятых документов;
- количество ошибок при регистрации документов;
- количество своевременно разосланных документов;
- количество нарушений правил хранения документов;
- количество выявленных несоответствий;
- количество реализованных рекомендаций;
- степень реалистичности плана;
- время разработки/ пересмотра документа;
- и др.

Для каждого показателя оценки результативности процесса «Управление документированной информацией» должно быть выбрано целевое значение, основанное на результатах предыдущих периодов или на результатах других организаций.

Внедрение предложенных показателей оценки результативности процесса позволит повысить результативность работы организации, оптимизировать документооборот, улучшить хранение и доступ к документированной информации, а также обеспечить ее безопасность.

Заключение. Таким образом, при выполнении данной работы получены следующие основные результаты:

1. Проведены поиск и анализ материалов об основных понятиях по теме исследования, о способах и методологиях описания процесса.

Документация представляет собой оформленную по единым правилам совокупность документов. В ГОСТ 9000-2015 термин «документ» определяется как «информация и носитель, на котором эта информация представлена». Также в данном стандарте представлено определение понятия документированная информация: «это информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит».

Описание бизнес-процессов может осуществляться следующими способами: текстовое, табличное и графическое описание.

К одним из часто применяемых методологий относятся: IDEF0, IDEF3, DFD, ARIS eEPC, BPMN.

2. Проанализированы требования ГОСТ Р ИСО 9001-2015 к управлению документированной информацией.

Согласно требованиям стандарта организация в отношении документированной информации должна:

- Поддерживать документированную информацию в рабочем состоянии:
 - в целях разработки системы менеджмента качества (документация организации высшего уровня);
 - для того чтобы организовать и обеспечивать обмен той информацией, которая необходима для функционирования системы менеджмента качества (документация организации более низких уровней: документация процессов и рабочая документация).
- Сохранять документированную информацию для того, чтобы подтвердить достижения результатов процессов (записи).

3. Произведены поиск и анализ информации о показателях, применяемых для оценки результативности процесса управления документированной информацией. К ним относятся:

- степень соответствия документированной информации нормативным требованиям и стандартам;

- актуализация документированной информации;
- обеспеченность документированной информацией.

4. Проведен анализ действующего описания процесса СГУ «Управление документированной информацией».

Порядок управления документированной информацией в СГУ регламентируется в основном следующими двумя документами:

- ИМ 0.01.01 - 2017 «Инструкция по делопроизводству»;
- СТО 0.06.02 - 2018 «Управление документированной информацией».

Инструкция по делопроизводству устанавливает единый порядок ведения делопроизводства в СГУ, включая управление внешней документацией.

Стандарт по управлению документированной информацией классифицирует документацию СГУ и регламентирует в основном управление внутренней документацией, в том числе в нем представлено графическое описание процесса в виде набора диаграмм.

На проведенном анализе документации выделены следующие направления по улучшению описания процесса «Управление документированной информацией»:

- актуализация контекстной диаграммы процесса и диаграммы верхнего уровня;
- разработка диаграмм подпроцессов «Управление внутренней документацией» и «Управление внешней документацией».

5. Актуализировано графическое описание процесса «Управление документированной информацией» с применением нотаций IDEF0 и BPMN.

- В нотации IDEF0 разработаны следующие диаграммы:
 - контекстная диаграмма «Управление документацией»;
 - диаграмма верхнего уровня «Управление документацией»;
 - диаграмма подпроцесса «Управление внешней документацией»;

– диаграмма подпроцесса «Управление внутренней документацией»;

- в нотации BPMN разработаны диаграммы следующих функций подпроцесса «Управление внутренней документацией»:

- «Планирование деятельности»;
- «Разработка/пересмотр и согласование документа»;
- «Утверждение, ввод в действие и регистрация документа»;
- «Рассылка и хранение документа»;
- «Анализ документа на актуальность»;
- «Актуализация документа»;
- «Аннулирование и изъятие документа»;
- «Анализ деятельности».

6. Сформирован набор показателей для анализа и оценки результативности процесса «Управление документированной информацией» с учетом реализуемых в нем функций, который включает показатели:

- времени обработки принятых документов;
- количества ошибок при регистрации документов;
- количества своевременно разосланных документов;
- и др.

Всего предложенный набор включает 15 показателей.

Список использованных источников

1 Ланская, Д. В. Технологии управления документацией: делопроизводство и документооборот : учебное пособие / Д. В. Ланская, Е. П. Селиванова. – Краснодар : Кубанский государственный университет, 2022. – 211 с.

2 ГОСТ Р ИСО 9000-2015. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (Переиздание). – М. : Стандартинформ, 2019. – 53 с.

3 ГОСТ Р ИСО 9001-2015. Системы менеджмента качества. Требования (Переиздание). – М. : Стандартинформ, 2018. – 32 с.

4 Вешкурова, А. Б. Документационное обеспечение управления : учебное пособие / А. Б. Вешкурова. – М. : Директ-Медиа, 2020. – 170 с.

5 Купрюхин, А. А. Методы описания бизнес - процессов / А. А. Купрюхин // Новые информационные технологии как основа эффективного инновационного развития : сборник статей Международной научно-практической конференции, Екатеринбург, 14 января 2020 года. – Екатеринбург : ООО «ОМЕГА САЙНС», 2020. – Ч. 2. – С. 72-75.

6 Бадалова, Ф. И. Современные методы описания бизнес-процессов в организации / Ф. И. Бадалова // Инноватика-2020 : сборник материалов XVI международной школы-конференции студентов, аспирантов и молодых учёных / под ред.: А. Н. Солдатова, С. Л. Минькова. – Томск : ООО «СТТ», 2020. – С. 249-252.

7 ИМ 0.04.01 - 2017. Инструкция по делопроизводству. Методическая инструкция. – Саратов : СГУ, 2018. – 48 с.

8 СТО 0.06.02 - 2018. Управление документированной информацией. – Саратов : СГУ, 2018. – 35 с.