

ЖИТОМИРСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ
ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

В.О. Ткачук

КАДРОВЕ ДІЛОВОДСТВО

Конспект лекцій



Житомир 2014

Ткачук В.О. Кадрове діловодство: конспект лекцій. – Житомир, 2014. – 70 с.

ТКАЧУК Вячеслав Олександрович – старший викладач кафедри управління персоналом та економіки праці Житомирського державного технологічного університету.

Наукові інтереси: менеджмент персоналу, людський розвиток, кадрове діловодство.

ЗМІСТ

Передмова.....	5
Тема 1. Організація кадрового діловодства в сучасних умовах	
1.1. Основні поняття кадрового діловодства.....	6
1.2. Нормативно-правове забезпечення організації кадрового діловодства.....	8
Тема 2. Види документів та їх характеристика	
2.1. Організаційні документи.....	9
2.2. Розпорядчі документи.....	10
2.3. Довідково-інформаційні документи.....	11
Тема 3. Кадрова документація	
3.1. Організаційні, розпорядчі та довідково-інформаційні кадрові документи.....	11
3.2. Особисті, особові та облікові документи.....	12
Тема 4. Атестація персоналу підприємства	
4.1. Поняття та завдання атестації персоналу.....	13
4.2. Процедура атестації персоналу.....	14
4.3. Склад атестаційної комісії.....	15
4.4. Критерії оцінювання працівників.....	16
Тема 5. Виготовлення документів за допомогою персонального та планшетного комп'ютера	
5.1. Виготовлення документів за допомогою ПК.....	17
5.2. Виготовлення документів за допомогою планшетного комп'ютера.....	18
5.3. Оформлення документа.....	20
Тема 6. Служба персоналу підприємства, її заснування, завдання і роль на підприємстві	
6.1. Сутність та роль кадрової служби на підприємстві.....	26
6.2. Організація праці персоналу кадрової служби.....	28

Тема 7. Звітність, що складається працівниками кадрових служб	
7.1. Статистична звітність.....	28
7.2. Звітність, що подається в службу зайнятості.....	30
Тема 8. Організація діловодства з використанням комп'ютерних мереж та сучасних способів захисту інформації	
8.1. Використання комп'ютерних технологій на етапі документування.....	31
8.2. Використання комп'ютерних технологій при організації документообігу.....	44
Тема 9. Організаційна техніка: складові, значення для діловодства	
9.1. Організаційна техніка як ефективний засіб скорочення трудових затрат управлінського персоналу....	52
9.2. Засоби організаційної техніки: характеристика складових.....	53
Тема 10. Система управління документами	
10.1. Процес розробки системи управління документами.....	62
10.2. Можливості системи управління документами... Використані джерела.....	66 68

Передмова

Особливістю використання персоналу на підприємстві є необхідність ведення кадрового діловодства.

Роботу, пов'язану з обслуговуванням процесів прийняття, розстановки, переміщення та звільнення працівників залежно від розмірів підприємства можуть виконувати особисто директор, менеджер з персоналу, відділ кадрів або служба персоналу підприємства.

Бажання досягти максимальної ефективності у використанні персоналу закономірно підштовхує працівників служби персоналу до виконання поруч з традиційними завданнями кадрового діловодства якісно нових функцій. У цьому зв'язку не останню роль відіграють засоби організації обігу особистих, особових та облікових документів на підприємстві, організаційна техніка.

Сучасне кадрове діловодство перебуває під впливом розвитку систем управління документами, що висуває вимоги до фахівця з кадрового діловодства щодо знання основ їх розробки, налагодження, експлуатації, відновлення та ін.

Тема 1. Організація кадрового діловодства в сучасних умовах

План

1.1. Основні поняття кадрового діловодства.

1.2. Нормативно-правове забезпечення організації кадрового діловодства.

1.1. *Персонал* представляє собою особовий штат працівників підприємства, включаючи працюючих власників та співвласників, трудові відносини яких з підприємством зафіксовані у трудовому договорі або контракті. Його діяльність спрямована на досягнення кінцевих показників господарювання. Термін персонал найчастіше використовується на рівні підприємства.

Поруч з поняттям персонал використовують поняття „кадри”. Існують такі *підходи до визначення сутності поняття „кадри”*:

1) висококваліфіковані працівники підприємства з глибоким знанням своєї справи та досвідом роботи;

2) економічне населення з певним рівнем освіти (середня загальна, професійно-технічна, вища) та досвідом роботи або без них, які пропонують свою робочу силу на ринку праці і можуть бути залучені на виробництво.

Діловодство – це діяльність, що охоплює питання документування та організації роботи з документами в процесі управлінської діяльності.

Згідно із Законом України „Про інформацію”, *документ* – це передбачена матеріальна форма одержання, зберігання, використання і поширення інформації шляхом фіксації її на папері, кіно-, відео-, фотоплівці або на іншому носіїві.

В Україні офіційно прийняті три значення документа, зафіксовані в ряді державних стандартів (ДСТУ):

1) *записана інформація*, яка може розглядатися як одиниця під час здійснення інформаційної діяльності.

2) *матеріальний об'єкт* з інформацією, закріпленою створеним людиною способом для її передачі в часі та просторі.

3) *матеріальний об'єкт*, що містить в закріпленому вигляді інформацію, оформлений встановленим порядком і такий, що має відповідно до діючого законодавства правове значення.

Для кадрового діловодства в даному разі найбільш прийнятним є останнє визначення, де документ розуміється як матеріальний об'єкт, який містить у зафіксованому вигляді інформацію, оформлений у заведеному порядку й має відповідно до чинного законодавства юридичну силу.

Названі у визначенні ознаки документа передбачають: наявність інформації, смислового змісту; стабільну речову (матеріальну) форму, що забезпечує довготривале використання та зберігання документів; функціональне призначення для передачі інформації в просторі та часі, тобто для використання в соціальних комунікаційних каналах.

Головною складовою документа виступає *інформація*, тобто різноманітні дані, відомості, повідомлення, знання, призначені для передачі у процесі комунікації. Зокрема, документ може служити письмовим доказом, також є джерелом різноманітних відомостей довідкового характеру. Повноту інформації характеризує її обсяг, який має бути достатнім для прийняття рішення. Достовірність інформації визначається рівнем відповідності її до змісту об'єктивного стану речей. Інформація має бути оперативною, щоб за час її передачі й обробки стан речей не змінився. Документування інформації здійснюється згідно з відповідними законами й постановами органів

державної влади, якими визначається організація діловодства і стандартизація документів.

За первинністю виникнення документи поділяють на:

– *первинні документи* – документи, що містять вихідну (первинну) інформацію (закони України, економічні трактати);

– *вторинні документи* – документи, що містять у собі результат аналітико-синтетичного або іншого перероблення одного, або кількох первинних документів (Трудовий кодекс, навчальна література).

Наукова дисципліна, що вивчає структуру і властивості документальної інформації, розвиток форм, операції, методи, оптимізацію роботи з документами, називається *документалістикою*.

Кожному документу притаманна певна кількість атрибутів, серед яких:

– *формуляр* – зразок, модель побудови форми документа, що встановлює галузь його використання, формат (А4, А5), розміри берегів (полів), вимоги до побудови конструктивної сітки (таблиці) та основні реквізити;

– *довжина реквізиту* – це кількість графічних знаків та пробілів, яка необхідна для запису реквізиту на документі;

– *робоча площа документа* – це площа уніфікованої форми чи бланка документа, призначена для заповнення основних реквізитів;

– *береги документа* – це площі, призначені для закріплення документа в технічних засобах зберігання, а також для нанесення спеціальних позначок та зображень;

– *бланк офіційного документа* – це стандартний аркуш паперу з відтвореною на ньому постійною інформацією документа та місцем, відведеним для змінної інформації.

1.2. Основною нормативною базою кадрового діловодства є:

1) закони України:

- „Про інформацію”;
- „Про мови”.

2) постанови:

- ВРУ „Про державний герб України”,
- КМУ „Про затвердження правил надання послуг поштового зв’язку”, „Про затвердження примірної інструкції з діловодства”.

Існує „Єдина державна система діловодства”, на основі якої приймається державний класифікатор управлінської документації – Національний стандарт України „Уніфікована система організаційно-розпорядчої інформації, вимоги до оформлення документів”.

Тема 2. Види документів та їх характеристика

План

2.1. Організаційні документи.

2.2. Розпорядчі документи.

2.3. Довідково-інформаційні документи.

2.1. У свої діяльності будь-яке підприємство використовує три групи документів:

- організаційні (установчий договір, статут підприємства, колективний договір, привила внутрішнього трудового розпорядку, положення про структурний підрозділ, інструкція);

- розпорядчі (наказ, розпорядження, вказівки);

- довідково-інформаційні (акт, довідка, доповідна записка, пояснювальна записка, звіт).

Серед *організаційних документів* виділяють:

1. *Установчий договір* – цивільно-правовий документ, яким засновники юридично закріплюють свій намір

створити підприємство з певною назвою.

2. *Статут підприємства* – локальний правовий акт підприємства, що регулює порядок з нормами чинного законодавства правову основу його діяльності.

3. *Положення* – правовий акт, що визначає порядок утворення, права, обов'язки і організацію роботи підприємства, його структурних підрозділів, а також регулює конкретні напрями діяльності.

4. *Колективний договір* – документ, положення якого спрямовані на захист соціально-економічних прав та інтересів працівників і власників підприємства та встановлюють їх обов'язки і відповідальність.

5. *Правила внутрішнього трудового розпорядку* – внутрішньо нормативний документ підприємства, що передбачає організацію його роботи, внутріоб'єктний режим праці, взаємні обов'язки працівників, порядок направлення працівників у відрядження, відпусток та ін.

6. *Положення про структурний підрозділ* – документ, в якому відображається внутрішня структура підрозділу, встановлюється його роль і місце в організаційній структурі підприємства.

6. *Інструкція* – правовий документ, яким визначаються права, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші аспекти діяльності підприємства.

2.2. *Розпорядчі документи* представляють собою документи, що містять інформацію про відповідні розпорядження управлінського органу (лінійних та функціональних керівників).

До розпорядчих документів відносять:

1. *Наказ* – нормативний документ, який видає керівник підприємства для вирішення основних завдань, що поставлені перед підприємством.

2. *Вказівки* – нормативно-розпорядчий документ, який

готують міністри, керівники об'єднань підприємств, переважно інформаційно-методичного характеру, що пов'язаний із виконанням наказів, інструкцій та інших актів вищих органів управління.

3. *Розпорядження* – розпорядчий документ посадової особи, державного органу, підприємства, виданий в межах їхньої компетенції, що має особливу юридичну силу щодо підлеглих (працівників, громадян) та організацій, яким адресовано це розпорядження.

2.3. *Довідково-інформаційні документи* включають інформацію про фактичний стан справ, який береться до уваги і який може бути основою для прийняття управлінських рішень.

Розрізняють наступні види довідково-інформаційних документів:

1. *Акт* – документ правової чинності, складений однією або кількома особами, що підтверджує будь-які встановлені факти або події.

2. *Довідка* – документ, що містить опис тих або інших подій чи фактів.

3. *Звіт* – документ, в якому в письмовій формі подається повідомлення про виконання певної роботи.

Тема 3. Кадрова документація

План

3.1. Організаційні, розпорядчі та довідково-інформаційні кадрові документи.

3.2. Особисті, особові та облікові документи.

3.1. Документи, що регулюють питання формування розподілу, обміну і використання персоналу підприємства, належить до *кадрової документації*.

Кадрова документація містить інформацію про особовий склад працівників підприємства: найм і призначення на посади, професійне навчання, оцінювання персоналу, атестацію працівників, надання відпусток тощо.

Кадрова документація є іменною, вона стосується конкретних працівників.

За функціями кадрові документи поділяють на:

– *організаційні кадрові документи* – належать загальні документи, що регламентують організацію роботи з персоналом суб'єкта господарювання. До них можна віднести: колективний договір, правила внутрішнього трудового розпорядку, положення про відділ кадрів та проходження атестації, про конкурсний відбір, інструкцій з діловодства, посадові інструкції;

– *розпорядчі кадрові документи* – відносять: накази про зарахування на посаду, переміщення, звільнення працівників, заохочення та дисциплінарні стягнення, проходження атестації, зарахування кадрів до резерву;

– *довідково-інформаційні кадрові документи*, за допомогою яких передають поточну інформацію (довідні та службові записки), складають списки, звіти, зведення.

3.2. *За способом виникнення кадрові документи* можна розділити на особисті, особові та облікові:

1. *Особисті документи* – відносяться документи, що належать особисто працівнику; вони містять інформацію, яку працівник повідомляє про себе під час прийняття на роботу, а також при переміщенні.

Типовими документами, що належать до особистих є:

- трудова книжка;
- паспорт;
- військовій квиток;
- свідоцтво про освіту, диплом;
- диплом про науковий ступінь.

З цих документів у відділу кадрів в оригіналі залишається лише трудова книжка. За всіма іншими документами робляться і подаються копії. *До особистих документів також належать:*

- посвідчення;
- перепустка;
- посвідчення про відрядження;
- сертифікат про підвищення кваліфікації.

2. *Особові документи* – документи, які працівник готує власноруч: заява про прийом на роботу, про звільнення з посади, або переведення; особовий листок з обліку кадрів; автобіографія, а також документи про нагородження.

3. *Облікові документи* – складають документи, що накопичують інформацію про первинну реєстрацію і наступне оновлення відомостей про склад і переміщення працівників. Серед них виділяють:

– *первинні* – служать для накопичення інформації по кожній особі (особова характеристика, документи особової справи, картка спеціаліста);

– *похідні* – книжкові форми реєстрації облікових даних, в яких формується зведена інформація про підприємство (штатна посадова книга, книга обліку зарахованих до кадрового резерву, книга обліку трудових книжок).

Тема 4. Атестація персоналу підприємства

План

- 4.1. Поняття та завдання атестації персоналу.
- 4.2. Процедура атестації персоналу.
- 4.3. Склад атестаційної комісії.
- 4.4. Критерії оцінювання працівників.

4.1. *Атестація персоналу* – це спосіб визначення

спроможності працівників ефективно виконувати покладені на них обов'язки на основі співставлення наявних професійних компетенцій (знання, досвід, навички, вміння) співробітників та вимог робочих місць.

Атестація персоналу виконує такі *функції*:

- об'єктивне оцінювання діяльності працівників щодо виконання ними своїх посадових обов'язків;
- встановлення відповідальності професійних компетенцій персоналу зайнятим посадам;
- глибше вивчення персоналу;
- включення персоналу до резерву на заміщення вищих посад;
- поліпшення організації добробуту на підприємстві;
- укомплектування структурних підрозділів підприємства кваліфікованою робочою силою.

4.2. Робота з організації атестації персоналу проводиться у *три послідовні етапи*:

- підготовка до проведення атестації персоналу;
- проведення атестації персоналу;
- прийняття рішень за результатами атестації.

На стадії підготовки до проведення атестації персоналу реалізуються ряд заходів, спрямованих на забезпечення атестації необхідними ресурсами.

Атестація починається з видання підприємством *наказу*, в якому визначаються:

- строки проведення атестації персоналу;
- посади працівників, що підлягають атестації;
- графіки проведення атестації персоналу;
- завдання керівників на атестацію;
- склад атестаційної комісії.

Формується список працівників, які підлягають атестації, необхідні документи на них. У раді необхідності готуються методичні матеріали.

Атестація проводиться *не частіше, ніж один раз на рік*,

і не рідше, ніж один раз на п'ять років. Співробітників об'єднують у групи, які проходять атестацію у вільний від роботи час згідно графіку атестації. Список осіб, які підлягають атестації складається в підрозділі, включаючи апарат управління.

Від атестації звільняються:

- працівники, які пропрацювали на посаді менше одного року;

- молоді фахівці та кваліфіковані робітники після закінчення навчальних закладів;

- вагітні жінки і жінки, що мають дітей до одного року.

4.3. До атестаційної комісії так чи інакше входять:

- голова атестаційної комісії;

- члени атестаційної комісії;

- секретар атестаційної комісії.

Головою атестаційної комісії призначається керівник підприємства чи один з його заступників. Члени та секретар атестаційної комісії призначаються з числа керівників підрозділів та висококваліфікованих працівників підприємств. До атестаційної комісії також входять представники громадських органів, професійної спілки підприємства.

Засідання атестаційної комісії проводиться в ті дні та години, що передбачені графіком атестації з працівниками згідно списку осіб, що підлягають атестації. Секретар атестаційної комісії веде протокол засідання.

Атестаційна комісія розглядає подані на атестованих документи (атестаційний лист, відгук-характеристику, атестаційний лист з попередньої атестації).

У ході оцінювання роботи працівника *беруться до уваги:*

- своєчасність, повнота і якість виконання працівником посадових обов'язків;

- особистий внесок працівника у реалізацію планів

роботи підрозділу;

- участь працівника у громадській роботі.

За результатами оцінювання у формі атестації *можуть бути прийняті такі рішення:*

- працівник відповідає займаній посаді;
- працівник відповідає займаній посаді за умови підвищення кваліфікації і повторного проходження атестації через рік;
- працівник не відповідає займаній посаді.

Матеріали атестації після її завершення передаються керівнику для прийняття рішення. *При цьому враховуються:*

- висновки та пропозиції, викладені у відгуку керівника підприємства;
- діяльність працівника;
- оцінка професійних компетенцій працівника;
- думка атестаційної комісії;
- порівняння даних атестації з матеріалами попередньої атестації;
- думка самого працівника.

Результати атестації обговорюються на зборах трудового колективу. За результатами атестації відділ кадрів заносить результати в особову справу.

4.4. Оцінювання працівників можна провести за такими блоками критеріїв:

1. Професійна компетентність:

- рівень спеціальної освіти;
- досвід роботи на даній посаді;
- досвід роботи за фахом;
- розвиток загальних і спеціальних знань у системі підвищення кваліфікації;
- стаж роботи в організації, який відображає знання працівником конкретних особливостей та умов виробництва.

2. Ділові якості:

- здатність чітко організувати і планувати свою роботу;
- усвідомлення відповідальності за виконувану роботу;
- соціальність у виконанні роботи;
- здатність вирішувати нові питання;
- працездатність;
- здатність налагоджувати контакти з людьми.

3. Трудовий внесок:

- кількість і якість виконання планових і позапланових робіт;
- дотримання термінів виконання робіт;
- наявність у роботі елементів новизни і творчості;
- складність проєктованих технологічних процесів або конструкторських розробок;
- масштаби і складність функцій, делегованих працівникові.

Відбір тих або інших критеріїв атестування працівників залежить від методу покладеного в основу атестації.

Тема 5. Виготовлення документів за допомогою персонального та планшетного комп'ютера

План

5.1. Виготовлення документів за допомогою ПК.

5.2. Виготовлення документів за допомогою планшетного комп'ютера.

5.3. Оформлення документа.

5.1. В кадровому діловодстві серед основних напрямів застосування ПК виділяють:

- 1) виготовлення кадрових документів;
- 2) забезпечення комунікації в середині підрозділу (відділу кадрів) та його взаємозв'язку з іншими

підрозділами та посадовими особами підприємства через створення локальної мережі, або приєднання до наявної глобальної мережі, для забезпечення документообігу, або оперативної передачі інформації;

3) забезпечення контролю за ходом опрацювання та реєстрацією документів;

4) забезпечення зберігання документів.

Ці напрями використання ПК повністю збігаються з напрямками використання планшетів.

Для забезпечення підготовки, опрацювання, передавання, зберігання документів за допомогою ПК використовують наступне *програмне забезпечення*:

– *операційну систему* – базову програму для керування ПК (ОС). Наприклад, Windows Vista, Windows XP, Windows 7, Mac OS;

– *текстовий редактор* – програму, необхідну для створення документів (MS Word, Open Office, Note Pad);

– *графічний редактор* (Coral Draw, Adobe Photoshop, Paint) – використовують для естетичного відображення інформації, яку підсилюють характерні лінії, кольорова палітра, нетиповий шрифт, що дозволяє асоціювати таку інформацію з структурними підрозділами або типом виконуваної роботи тощо;

– *інші корисні утиліти* – для конвертування різних видів документів (Fine Reader, PDF Converter).

5.2. Серед найбільш популярних девайсів, які для багатьох людей сповна замінюють в роботі навіть ноутбуки та нетбуки, останніми роками фігурують саме планшетні комп'ютери.

Виробники планшетних комп'ютерів орієнтуються на найширшу цільову аудиторію, відтак вкладають у свій продукт максимальну кількість інструментів, що, на їх думку, стануть у нагоді в роботі, освіті та побуті.

Якщо поглянути на ці три основні сфери

життєдіяльності людини, то стає очевидним те, що найбільше у житті вона потребує видовищ та способів їх забезпечення, і найменше – способів перенесення робочих інструментів на улюблені девайси.

Реалізація планшетів дітям, молоді і людям середнього віку для розваг приносить колосальні прибутки виробникам. Хоча ситуація з виробництвом планшетних комп'ютерів для учнів, студентів, вчителів та викладачів виглядає менш оптимістично.

Найбільш відомою наразі компанією у світі, що спеціалізується на виробництві максимально зручних у експлуатації і достатньо функціональних планшетних комп'ютерів, є Apple Inc. Відомі особи в сфері інноваційних технологій стверджують, що планшети Apple призначені головним чином для розваг. „Допомогти людям „вбивати” за допомогою планшета час – досить просто. Допомогти їм працювати на планшеті – дещо складніше” (Ф. Шоу, віце-президент Microsoft по зв'язкам з громадськістю).

На ньому складно працювати через те, що в iPad відсутня повноцінна клавіатура, немає трекпада, usb-портів, підставки і карт пам'яті, і він не дозволяє відкривати на екрані декілька програм одночасно.

Пакет програмних продуктів iWork, який включає в себе текстовий (Pages) і табличний (Numbers) редактори та програму для роботи з презентаціями (Keynote), не вирішує проблем, з якими власники iPad зіштовхуються через відсутність клавіатури і багатовіконного режиму. До того ж, ці програми залишаються платними.

Про певну направленість планшетів на роботу з офісним пакетом програм може свідчити досить малий об'єм внутрішньої пам'яті (до 256 Гб). Це цілком присмислово для тих користувачів, які збираються створювати документи і презентаційні матеріали на

планшетах (їх фізично малий об'єм терпимий навіть для планшетів з мінімальними параметрами), однак катастрофічно мало для людей, які хотіли б використовувати планшет для зберігання мультимедійних файлів.

Відкидаючи всі упереджені висловлювання критиків щодо можливості використання планшетних комп'ютерів для роботи (створення документів, електронних таблиць, презентацій), варто все ж відзначити, що планшети сьогодні надзвичайно потужні не тільки для забезпечення стабільного обслуговування власної операційної системи, а й для виконання типових офісних функцій.

Тому, безсумнівно, з часом планшети зможуть стати повноцінними товарами-замінниками сучасних персональних комп'ютерів, так само як останні колись виборювали право на існування у жорсткій конкуренції з більш потужними стаціонарними комп'ютерами, а також змінити уявлення про засоби роботи.

5.3. Оформлення будь-якого документа – це сукупність послідовних прийомів приведення його до потрібного вигляду. Отже, все вийде як треба тільки тоді, коли дотримуватися цієї послідовності.

Найголовніше, що потрібно пам'ятати, це те, що є параметри, які змінюють попередні авторські корективи. Вони у автоматичному порядку встановлюють такі параметри, як абзацний відступ, міжрядковий інтервал у тексті і в графічних об'єктах (таблицях та рисунках), розмір шрифту, інтервальні відступи, поля документу, загальне розміщення тексту на його сторінках та ін. Тому буде логічно почати форматування роботи саме з них.

Шрифт, поля, абзац, міжрядковий інтервал, „висячие строки”. Найперше, що потрібно зробити, відкривши файл з готовим документом, це прибрати „висячие строки” у документі. Мова йде про пусті місця внизу сторінок, що

утворюються через прагнення текстового редактора зберегти цілісність абзацу тексту у тому місці, де він вміщується повністю, тобто на наступній сторінці.

Для ліквідації таких „строк” потрібно виконати наступні команди: Правка – Выделить все – Формат – Абзац – Положение на странице – зняти галку з параметру „запрет висячих строк” – ОК. Якщо у тому діалогову вікні галки стоять і на інших параметрах, їх також варто зняти.

Шрифт. В документах дозволено використання єдиної гарнітури – Times New Roman. Не дозволені жодні підкреслення, виділення жирним або курсив.

В цілому шрифт у тексті має бути поданий 14 розміром. У табличках і рисунках він повинен бути поданий 12-м кегелем.

Міжрядковий інтервал у документі становить 1,5 („полуторный”). Для таблиць і рисунків – 1,0 („одинарный”).

Всі абзаци у потрібних місцях проставляються автоматично з параметром 1 см. Не потрібно „наклацувати” необхідну відстань пробілом або натискати Tab. Для цього у тому ж „Абзаци” є опція „первая строка”, де ви маєте вибрати „Отступ” і ввести його значення рівне 1 см.

Поля або береги документу. Так, вимогами встановлені такі поля: ліве, нижнє/верхнє – по 2 см, праве – 1 см.

Відступи після табличок і рисунків. У вимогах до оформлення документа зазначено, що після табличок і рисунків має бути відступ 6 пт. Для цього потрібно: поставити курсор на початок абзацу, що йде одразу після таблиці (рисунка), клацнути правою клавішею миші, вибрати опцію „Абзац” і в полі „Интервал – перед” замість нуля вдрукувати 6. Натиснути ОК. Потрібно пам’ятати, що якщо після проробленого вище, наприклад, вирізати той абзац, що йшов після таблиці (рисунка) і вставити його в

інше місце, то інтервал 6 пт також перенесеться разом з ним.

Тире. Тире в документі краще за все ставити вручну через комбінацію клавіш правий ctrl і „–” на цифровій клавіатурі. Цей розмір для тире буде таким як треба. Тире ставиться:

1) у реченні, де розкривається сутність терміна (наприклад, „Управління – це процес впливу керуючої ланки на керовану”). Причому з обох боків тире обов’язково мають бути пробіли;

2) між цифрами (наприклад, 6–7, 50–60%, 2012–2014 роки тощо). Причому тут пробіли по бокам від тире не ставляться;

3) у таблиці, де відсутні дані, необхідні для заповнення комірки, що є адекватним так званому „прочерку”, а також у якості мінусового значення різниці між числами у відхиленні звітного року від базового (наприклад, –4). В другому випадку між знаком тире і цифрою пробіл не ставиться.

Дефіс. На вигляд дефіс – найкоротша риска, яка тільки буває у текстовому редакторі. Ставиться він між комбінованими словами (наприклад, українсько-російський, нормативно-правові, шість-сім). Звичайно, без пробілів по сторонам.

Завжди багато нарікань на використання знаку апострофа. Правильний апостроф має вигляд „коми”, припіднятої над іншими літерами. Знайти знак правильного апострофу можна у переліку елементів тут: Вставка – Символ. Для зручного користування цим символом можна настроїти комбінацію клавіш для вставки апострофа, скориставшись у діалоговому вікні вкладки „Символ” кнопкою „сочетание клавиш...”. До речі, у текстовому редакторі такий апостроф має назву „Одинарная закрывающая кавычка”.

Лапки. У роботі лапки мають бути скрізь однакового типу. Будь-якого, за виключенням хіба-що прямих лапок. Найбільш оптимальним видом лапок для документів є „двойная нижняя открывающаяся” і „двойная верхняя закрывающаяся скоба”. Деякі редактори називають такий тип лапок „українськими”. Російські лапки мають такий вигляд – «зразок». Пробіл між першими лапками і словом та словом і другими лапками не ставиться. Тобто «зразок» – правильно, « зразок » – не правильно. Після закривання лапок одразу ставить крапка.

Списки. Списків в документі багато, тому важливо одразу їх правильно оформити, щоб не передруковувати велику кількість зіпсованих сторінок.

Існує кілька видів списків:

а) тире з нерозривним пробілом на початку, а в кінці крапка з комою (;), наприклад:

„Персонал підприємства поділяють на такі категорії:

- робітники;
- спеціалісти;
- службовці;
- керівники”;

б) порядковий номер з крапкою на початку і крапка в кінці), наприклад:

„Розрізняють такі групи персоналу:

1. Персонал промислово-виробничої групи.
2. Управлінський персонал”;

в) порядковий номер з круглою дужкою на початку і крапка з комою в кінці), наприклад:

„Класифікатор професій включає такі розділи професій:

- 1) працівники найпростіших професій;
- 2) кваліфіковані робітники з інструментом;
- 3) робітники, що зайняті монтажем, ремонтом та обслуговуванням обладнання і устаткування”;

г) порядкова буква алфавіту і кругла дужка на початку,

крапка з комою в кінці), наприклад:

„Заробітна плата виконує такі функції:

- а) регулюючу;
- б) соціальну та ін.”.

У випадку складних списків ці види можуть бути скомбіновані, наприклад:

„Розрізняють такі групи персоналу:

1. Персонал промислово-виробничої групи:

- основні робітники;
- допоміжні робітники”.

Відношення/відхилення даних у таблицях, розмірність даних у таблицях, допустимі умовні скорочення в тексті наукової роботи. У кожній економічній, аналітичній чи статистичній таблиці мають бути дані показників не менше ніж за три порівнювані періоди.

Якщо переслідуються мета показати відносний приріст показників, іншими словами, з'ясувати, наскільки відсотків дані звітного періоду перевищують дані базового або навпаки йому поступаються, потрібно говорити саме про „відхилення років”. У цьому випадку алгоритм розрахунку відносного відхилення буде таким: $2014/2012 \cdot 100 - 100$. А підпис стовпця має бути таким: „Відхилення 2014 р. до 2012 р.”.

У іншому випадку (відношення даних) розраховують відносне зростання показників і розраховують відхилення так: $2014/2012 \cdot 100$. Підпис стовпця буде таким: „2014 р. до 2012 р.” (тобто слово „відношення” не друкується).

Питома вага показників по кожному році розраховується не завжди і тільки там, де це можливо. Якщо, наприклад, у стовпці показників є один загальний і інші, які його утворюють (населення=діти+молодь+доросле населення+пенсіонери), можна розрахувати питому вагу дітей, молоді, дорослого населення і пенсіонерів у загальній кількості населення. Питома вага

вимірюється у відсотках. Якщо населення загалом рівне 100%, то всі складові, які його утворюють (діти, молодь, дорослі і пенсіонери) у сумі мають давати 100%.

Різниця між питомою вагою кожного із показників звітного (2014 р.) і базового (2012 р.) періоду називається *відхиленням пунктів структури*. Пункти структури не мають одиниць виміру. У поясненні економічного змісту цього показника у висновках після таблиці варто говорити, що „за досліджуваний період частка дорослих у структурі населення збільшилася на 2,4 пункти”. Отже, можна відзначити, що, якщо у таблиці є можливість розрахувати питому вагу показників у загальній сумі, то потрібно розраховувати і відхилення пунктів структури. Сума значень відхилень пунктів структури у відповідному стовпці має дорівнювати нулю.

Дані у таблиці повинні мати однакову кількість знаків після коми. Але не для всіх показників, а лише для тих, які можна виміряти у однакових одиницях виміру. Тоді як для змішаних показників таке правило не коректне. Наприклад, якщо у одній таблиці є дані про чисельність працівників підприємства, їх заробітну плату і продуктивність праці, то два останніх показники обов’язково повинні мати однакову кількість знаків після коми, а чисельність персоналу подається у цілих числах (якщо, звичайно, мова не йде про велику чисельність людей, що можна вимірювати у тис. осіб).

В документі доводиться часто робити *скорочення у словах*, наприклад у одиницях вимірювання. У зв’язку з цим рекомендуємо дотримуватися таких норм скорочень:

- грошові показники: тис. грн., млн. грн.;
- демографічні показники: тис. осіб, млн. осіб;
- статистичні показники: XX ст., 20-ті рр.

Крім того, час від часу для зниження частоти повторюваності однакових слів необхідно

використовувати аббревіатури. *Абревіатура* – це по суті перші літери слів відомого словосполучення, назви організації, загальноживаного терміну тощо, як наприклад, КЗпП України, МОП, МОН України та ін. Правильне застосування аббревіатури у тексті роботи наступне:

1) при першій появі назви, яка надалі буде замінена на аббревіатуру, вона пишеться максимально повною, наприклад, Кодекс законів про працю України;

2) далі після цього у круглих дужках зазначається аббревіатура, яка буде вживатися замість такого довгого виразу, тобто з урахування п. 1 зазначається так: Кодекс законів про працю України (далі – КЗпП України);

3) всі наступні подібні вирази у роботі аж до її закінчення потрібно подавати саме за допомогою зазначеної вище аббревіатури, тобто „КЗпП України”.

Тема 6. Служба персоналу підприємства, її заснування, завдання і роль на підприємстві

План

6.1. Сутність та роль кадрової служби на підприємстві.

6.2. Організація праці персоналу кадрової служби.

6.1. *Служба з персоналу* (служба з управління персоналом, служба з управління людськими ресурсами, відділ кадрів) представляє собою структурний підрозділ підприємства, діяльність якого пов'язана з обслуговуванням використання персоналу на підприємстві (облік працівників, оформлення найму та звільнення працівників, переміщення працівників та вирішення інших кадрових питань).

В залежності від розмірів підприємства розрізняють

кілька організаційних структур служби персоналу, що наведено у таблиці 1.

Таблиця 1

Служба персоналу за розмірами підприємства

За розміром підприємства			
Служба з персоналу	Відділ кадрів	Посадова особа, або відділ кадрів	Функції відділу кадрів виконує директор

Значення служби персоналу для підприємства полягає у наступному:

- оперативна зміна інформації про кадровий склад підприємства (вік, стать, досвід, кваліфікація, розряд) для забезпечення ефективної організації і проведення таких заходів, як планування трудової кар'єри, диференціація заробітної плати.

- дотримання чинного трудового законодавства, не врахування положень якого може призвести до виникнення незапланованих витрат підприємства, пов'язаних з виплатою штрафів.

Кадрова служба підприємства виконує наступні завдання:

1. Традиційні:

- підготовка особових документів;
- ведення картки обліку працівників;
- внесення записів до трудової книжки;
- формування графіку щорічних обов'язкових відпусток;

- моніторинг трудового законодавства;

- оформлення декретних відпусток.

2. Сучасні функції

- кадровий аутсорсинг;
- кадровий аутстафінг;
- кадровий лізинг;
- кадровий консалтинг;
- маркетинг персоналу;

- кадровий коучинг;
- кадровий аудит.

6.2. Організація праці в кадрових службах передбачає вирішення таких задач:

- чітка організаційна побудова роботи та вибір найбільш раціональної форми роботи з документами;
- правильний розділ функцій між окремими виконавцями та підрозділами, застосування передового досвіду ведення діловодства;
- визначення критеріїв оцінювання працівників;
- підвищення кваліфікації та культури працівників;
- раціональна організація робочих місць, повноцінне ресурсне забезпечення робочих місць.

Робоче приміщення кадрової служби за характером робіт поділяють на такі *зони*:

- *управління* – зона начальника відділу кадрів;
- *робота з відвідувачами* – зона, що об'єднує зони робочого місця інспектора з персоналу та відвідувача;
- *робота з документами* – зона більшості працівників відділу кадрів;
- *очікування* – зона прийому і отримання первинної інформації про підприємство;
- *зберігання документів* – архів, картотеки з особовими документами працівників.

Тема 7. Звітність, що складається працівниками кадрових служб

План

7.1. Статистична звітність.

7.2. Звітність, що подається в службу зайнятості.

7.1. Серед статистичних форм зі статистики праці, що

заповнюються працівниками кадрової служби і подаються органу державної статистики за місцем знаходження, можна виділити:

– „*Звіт з праці*” (форма №1-ПВ) – така форма подається раз на місяць (квартал, півріччя); складається з розділів, що стосуються фонду оплати праці, зокрема окремих категорій працівників, розподілу працівників за розміром заробітних плат, руху робочої сили, заборгованості перед працівниками з виплати зарплати;

– „*Звіт про використання робочого часу*” (форма №3-ПВ) – включає дані про кількість годин, відпрацьованих всіма працівниками, кількість невідпрацьованого робочого часу, зокрема у розрізі причин (щорічні обов’язкові відпустки, відпустки з дозволу адміністрації, поява на роботі у нетверезому стані);

– „*Звіт про кількість працівників, їх якісний склад та професійне навчання*” (форма №6-ПВ) – включає розділи щодо чисельності працівників станом на кінець року та дає їх якісну характеристику за такими напрямками:

- праця в умовах неповного робочого дня;
- розподіл працівників за віковими інтервалами;
- за рівнем освіти;
- кількість працівників, які отримують пенсії;
- чисельність жінок, які знаходяться у відпустці.

Крім того, в дану форму вносяться дані щодо професійної підготовки та підвищення кваліфікації кадрів;

– „*Звіт про стан умов праці, пільги та компенсації за роботу із шкідливими умовами праці*” (форма №1-ПВ (умови праці)) – подається з періодичністю раз на два роки, містить дані, що характеризують стан умов праці (кількість працівників зайнятих в умовах, що не відповідають санітарно-гігієнічним нормам, пільги та компенсації за роботу із шкідливими умовами праці та за особливий характер праці).

7.2. Кадрові служби підприємств можуть подавати місцевим службам зайнятості дані про кількість вільних робочих місць на підприємстві (вакансії).

Разом з тим, така рекомендація служби зайнятості не завжди позитивно сприймається роботодавцями, а як що й виконується ними, то не в повній мірі. На законодавчому рівні підприємства не зобов'язані подавати дані про кількість вакансій. А ті, хто їх подає, часто показують такий обсяг потреб у кадрах, що і в попередні періоди.

Крім того, подані вакансії можуть не бути розподілені за професіями або найменуваннями робіт, а просто відображають загальну потребу підприємства у кадрах. Як бачимо, окрім несистемного підходу до формування подання вакансій в служби зайнятості, підприємства також проявляють свою незаінтересованість в цьому. Хоча саме за кількістю поданих вакансій *державна формує обсяги регіонального та загальнодержавного замовлень на підготовку кадрів* в системі традиційної освіти.

Також варто зазначити, що занадто мало уваги приділено *додатковій потребі підприємств у кадрах*. Остання є важливою для здійснення середньострокових прогнозів потреби регіону та економіки в цілому у кадрах. А це є необхідною умовою побудови політики зайнятості населення та соціально-економічного розвитку регіону та України в майбутньому.

Тема 8. Організація діловодства з використанням комп'ютерних мереж та сучасних способів захисту інформації

План

8.1. Використання комп'ютерних технологій на етапі документування.

8.2. Використання комп'ютерних технологій при організації документообігу.

8.1. Документування управлінської діяльності охоплює всі процеси, що відносяться до запису (фіксації) на різних носіях та оформлення за встановленими правилами інформації, необхідної для здійснення управлінських дій. Документування здійснюється природною мовою (рукописні, машинописні документи, у тому числі телеграми, телефонограми), а також штучною з використанням нових носіїв (флеш-карти, дискети, диски та ін.). Склад управлінських документів визначається компетенцією і функціями організації, порядком вирішення питань, обсягом і характером взаємозв'язків з іншими організаціями і закріплюється в таблиці документів. Єдність правил документування управлінських дій на всіх рівнях управління забезпечується застосуванням Державної системи документаційного забезпечення.

Розглянемо комп'ютерні технології підготовки текстових документів. Обробка текстів як напрям розвитку техніки виник на початку XX ст. з *появою механічної друкарської машинки*. Більше півстоліття друкарська машинка залишалася єдиним загальнодоступним засобом отримання друкарського тексту на папері. Існуючі в даний час системи підготовки текстових документів значно відрізняються один від одного характеристиками, можливостями введення і редагування тексту, його форматування і виведення на друк.

Вибір конкретного програмного продукту для обробки тексту є вельми відповідальним моментом. Різноманітні системи підготовки текстів дозволяють ефективно використовувати комп'ютер тим фахівцям, які пов'язані з інформаційними технологіями. Різноманіття пакетів програм дозволяє зупинитися на тому, який забезпечить

максимальне задоволення потреб підготовки документів в умовах якнайкращого використання обмежуючого чинника, особливо при підготовці текстів великих об'ємів.

Найважливішою для практичного користувача характеристикою програми цього класу можна вважати сферу професійної діяльності, для якої програмний продукт зручний у застосуванні. Інструментальні засоби підготовки текстових документів використовуються для набору текстів, документів різного ступеня складності, наукових статей, книг тощо. Обмежуючим чинником може бути кваліфікація користувача.

Для створення й опрацювання документів за допомогою ПК призначені спеціальні програми – текстові редактори. Існують різні сімейства текстових редакторів. Найбільш часто застосовуються:

- блокнот (Note Pad);
- Word Pad;
- Microsoft Word пакета офісних програм MS Office;
- Adobe Acrobat;
- вільно-поширювані пакети, наприклад Open Office.

Відмінності між ними полягають у функціональних можливостях, призначенні, ціні. Крім текстових редакторів, існують спеціальні програми, що дозволяють читати (без можливості редагування) текстові документи.

Для створення документів на вітчизняних підприємствах найбільш часто використовується текстовий редактор Microsoft Word.

Розглянемо основні етапи роботи з документом у даному редакторі. При запуску редактора автоматично створюється файл „Документ 1”. Для відкриття вже існуючого файлу необхідно здійснити такі операції: Файл – Відкрити.

Для встановлення параметрів документа (поля сторінки, розмір паперу, орієнтація сторінки та ін.) можна

скористатися функцією „Файл – Параметри сторінки”. Для нумерації сторінок необхідно виконати команди „Вставка – Номера сторінок”. Введення тексту може здійснюватися в одному з наступних режимів: вставки або заміни. При введенні нового тексту в режимі вставки текст в документі зміщується вправо від точки введення. У режимі заміни попередній текст видаляється і замінюється новим. Для перемикання між цими двома режимами використовується клавіша Ins. Визначити, який режим використовується в даний момент, можна за станом індикатора ЗАМ у рядку стану MS Word внизу екрана. Якщо індикатор відображається чорним кольором, то ввімкнено режим заміни, якщо сірим – вставки. Подвійним клацанням лівої клавіші миші на цьому індикаторі також можна переключати режими.

Одним із найважливіших об’єктів під час роботи з текстом є абзац. З ним пов’язуються параметри його форматування: шрифт, відступи, інтервали, вирівнювання і т. д. Для того, щоб почати новий абзац, при введенні тексту потрібно натиснути Enter. Для переходу на новий рядок у межах абзацу використовується комбінація клавіш Shift+Enter. Копіювання виконується за допомогою буфера обміну. Для того, щоб скопіювати який-небудь фрагмент, потрібно спочатку помістити його в буфер, а потім вставити з буфера в документ. Для копіювання в буфер можна скористатися командою „Правка – Копіювати”, а для переміщення виділення в буфер – командою „Вирізати”. Вставка вмісту буфера реалізується командою „Правка – Вставити”.

MS Word дозволяє користувачу відмінити операцію внесення змін у документ. Для цього використовується команда „Правка – Скасувати введення” або комбінація клавіш Alt+Backspace. Для відміни даної команди застосовується команда „Правка – Повторити введення”

або клавіша F4. MS Word має широкий спектр можливостей щодо форматування тексту. Всі дії, пов'язані з форматуванням, знаходяться в меню „Формат”.

Друкування всього документа може здійснюватися за допомогою кнопки на стандартній панелі або за допомогою комбінації CM+P. Для задання параметрів друкування документа і параметрів друкування принтера необхідно виконати команду „Файл – Друк”. Зберігання документа можливо під тим же ім'ям, під яким він був відкритий.

Розглянемо комп'ютерні технології пошуку документальної інформації. Ціль документального пошуку – знаходження і видача відповідних запиту користувача документів або їх описів. Документи, що відповідають запиту користувача, називаються релевантними. Поняття „документ” в рамках інформаційних технологій трактується дещо ширше, ніж в традиційному документознавстві. Відповідно до Оксфордського словника „документ – це текст або зображення, що має інформаційне значення”.

Традиційно інформаційно-пошукові системи (далі – ІПС) застосовуються для тематичного пошуку науково-технічної інформації в крупних бібліотеках, науково-технічних центрах, архівах, патентних бібліотеках. В даний час у зв'язку із зростанням об'єму документальної інформації, необхідної для ухвалення ефективного управлінського рішення, і можливостями, новими комп'ютерними технологіями, автоматизовані ІПС стали широко використовуватися в різних сферах економіки.

Прикладами документальної інформації, для якої ефективно автоматизоване зберігання і пошук, можуть служити: закони, ухвали, коментарі до нормативних актів, тексти контрактів, листування з клієнтами і партнерами, проекти, стенограми переговорів, накази, розпорядження,

листи, звіти, плани, програми, записи судових справ, наукові статті, доклади, конспекти, реферати, періодичні і спеціальні друкарські видання, каталоги фірм, рекламні видання, довідники та ін. При автоматизації пошуку документальної інформації найважливішими є задачі формалізації змісту документа і запиту. При рішенні цих задач можуть використовуватися різні підходи.

Перший підхід полягає в тому, що зміст документа, а також його характеристики (дата видання документа, автор тощо.) відображаються в структуровану інформацію, що є, наприклад, записом реляційного файлу або рядок в електронній таблиці. В цьому випадку пошук документа зводиться до пошуку структурованої інформації засобами СУБД або табличного процесора.

Другий підхід полягає в тому, що пошук відбувається по всьому тексту документа або по його пошуковому образу. При цьому як запит частіше за все виступають окремі ключові слова або їх логічні комбінації.

Ефективність документального пошуку оцінюють на основі показників повноти і точності. Повнота пошуку визначається як відношення числа виданих у відповідь на запит релевантних документів до числа всіх релевантних документів, що є в пошуковому масиві. Точність пошуку визначається як відношення числа релевантних документів у видачі до загального числа виданих документів. Автоматизований документальний пошук може бути організований на основі різних технологій: пошуку за образом документа, пошуку за повним текстом документа, пошуку документів за гіпертекстовими посиланнями.

Технологія повнотекстового пошуку є невід'ємною складовою таких сучасних і перспективних інформаційних технологій, як: системи управління документами (Document management system, DMS), технології групової роботи над документами (groupware), технології пошуку в

Internet/intranet. На технології гіпертексту базується найвідоміший сервіс Internet –World Wide Web (www).

При рішенні різних економічних, фінансових й інших задач в управлінській діяльності доводиться представляти і обробляти інформацію в табличній формі у вигляді різного роду таблиць, бланків відомостей, форм, списків. Створення і обробка табличних документів на основі використання засобів обчислювальної техніки, спочатку реалізовувалися двома способами: дані розміщуються в таблиці на папері, а їх обробка проводиться за допомогою електронного калькулятора, дані розміщуються в пам'яті ПК, а для їх обробки створюється і використовується програма на одній з мов програмування.

Перший спосіб хороший тим, що він розрахований на рядового користувача, зручний, легко перевіряється, але розрахунки виконуються не дуже швидко. Другий спосіб у багато разів швидше, але є свій недолік – він не підходить для непідготовленого користувача, вимагає роботи кваліфікованого програміста. Сам замовник безпосередньо не виконуватиме розробку і відладку таких програм.

Засобом рішення цієї суперечності при проведенні розрахунків над даними, представленими в табличній формі, з'явилися пакети прикладних програм для роботи з електронними таблицями, так звані табличні процесори, які в простій і природній формі сполучають переваги обох способів і завдяки своїй простоті і універсальності отримали широке розповсюдження.

Організація підготовки табличних документів заснована на двох основних категоріях: форма представлення даних на екрані монітора у вигляді таблиці практично необмеженого розміру (власне електронна таблиця як об'єкт обробки); програма (або пакет програм) для обробки таких даних (власне табличний процесор як

інструмент обробки).

Сучасні табличні процесори мають дуже широку функціональну і допоміжну функцію, що забезпечує зручну і ефективну роботу користувача, перерахуємо основні такі можливості, загальні для всіх систем цього класу:

- *контекстна підказка (Help)* – викликається з контекстного меню або натисненням відповідної кнопки в піктографічному меню;

- *довідкова система*, що організована у вигляді гіпертексту і дозволяє легко і швидко здійснювати пошук потрібної теми;

- *багатоваріантність виконання операції* – практично всі операції можуть бути виконані одним з трьох-чотирьох способів, користувач вибирає найзручніший;

- *контекстне меню (Shortcut menu)* – розвертається по клацанню правої кнопки миші на об'єкті. Йдеться, наприклад, про місце таблиці, де в даний момент хоче працювати користувач. Функції обробки, що найбільш часто використовуються, доступні в даній ситуації, зібрані в контекстному меню;

- *піктографічне меню* – командам, що найбільш часто використовуються, відповідають піктограми, розташовані під рядком меню. Вони утворюють піктографічне меню. Унаслідок клацання мишею на піктограмі виконується пов'язана з нею команда. Піктографічні меню можуть бути складені індивідуально;

- *робочі групи або робочі теки (Workbook)* – документи можна об'єднувати в робочі теки, так що вони можуть розглядатися як одне ціле, якщо йдеться про копіювання, завантаження, зміну або інші процедури. В нижній частині електронної таблиці розташований алфавітний покажчик (регістр), що забезпечує доступ до робочих листів. Користувач може задавати назву листам в теці (замість алфавітного покажчика), що робить наочним вміст

регістра, а значить полегшує пошук і перехід від документа до документу;

– засоби для оформлення і модифікації екрану і таблиці – зовнішній вигляд робочого вікна й інших елементів екранного інтерфейсу може бути визначений відповідно до вимог користувача, що робить роботу максимально зручною.

З переходом діловодства на комп'ютеризовані технології встає питання про впорядкування і організацію зберігання документів, створених в електронній формі. Проте, якщо технологія зберігання традиційних паперових документів вже добре відпрацьована, то організація зберігання електронних документів в діловодстві часто здійснюється стихійно. Неврегульоване зберігання викликає значні витрати часу на пошук потрібних документів, нерідкий випадки їх втрати.

Документи в електронному вигляді можуть створюватися співробітниками організації на комп'ютерах, бути отриманими по електронній пошті, у вигляді факсу через факс-модем. Крім того, сьогодні все більше число організацій переводить в електронну форму (шляхом сканування) і документи, що поступають у фірму в традиційному паперовому вигляді. Це ще більш загострює проблему впорядкованого зберігання і забезпечення збереження документів в електронній формі.

Створений або отриманий документ необхідно зберегти в пам'яті ПК – записати у вигляді файлу на жорсткому диску. Порядок в зберіганні файлів не менш важливий, ніж порядок в зберіганні традиційних паперових документів. Документи можуть зберігатися на жорсткому диску вашого ПК, на диску іншого ПК, на спеціально виділеному комп'ютері (файл-сервері), на змінних носіях.

Перш за все, необхідно створити на жорсткому диску теки (директорії), в які поміщатимуться робочі документи.

Принципи впорядкування зберігання файлів на ПК багато в чому нагадують звичайне діловодство. Як паперові документи розкладаються в справи, так і файли розкладаються по теках (іноді використовуються терміни „каталог” або „директорія”). Кожна тека може мати вкладені в неї теки, що у свою чергу теж можуть мати свої вкладені теки. Утворюється багаторівнева ієрархічна структура тек. Якщо документів небагато – частіше за все це одна тека.

Пакет MS Office створює теку з назвою „Мої документи”, в яку поміщає створені файли. Якщо на ПК працюють декілька чоловік, то теки зазвичай називають за прізвищем користувача – „Документи Ткачука”, „Документи Куліковського”. Проте при великій кількості документів і необхідності забезпечення роботи з ними декількох співробітників потрібна більш чітка система організації розміщення документів (файлів) в локальній мережі навіть невеликої організації. Найпростішим рішенням, що не вимагає спеціального програмного забезпечення, є створення системи тек (каталогів), що може ґрунтуватися на номенклатурі справ організації. В основі класифікації використовується номінальна ознака, тобто угруповання документів за їх видами.

Назва теки повинна починатися з виду документів (накази, акти, звіти, протоколи, доповідні записки тощо). Потім зміст документів уточнюється відомостями про авторство, питання, кореспондента, період, за який групуються документи (файли), тощо. На відміну від традиційного діловодства термін „документ” або „матеріал” опускається. Угруповання може проводитися в декілька рівнів. Наприклад: З:\Листування\Постачальники металоконструкцій\Завод Вітязь\Ім'я (файлу, тобто конкретний документ „Про відвантаження труб” 25.03.97 лежить в теці „Завод Вітязь”, яка знаходиться в теці

„Постачальники металоконструкцій”, що знаходиться в загальній теці „Листування” на диску „З:”.

В більш крупних фірмах для зберігання документів виділяється спеціальний комп’ютер (файл-сервер), на якому кожний користувач має власні розділи для зберігання особистих документів і розділи типу, що спільно використовуються: „Листування з фірмою N”, „Типові угоди” тощо.

В невеликій фірмі для цих же цілей достатньо створити декілька каталогів на одному або декількох комп’ютерах і надати їх для сумісного доступу з використанням засобів Windows 95 (якщо використовуються старі комп’ютери з невеликим об’ємом оперативної пам’яті – за допомогою Windows 3.11 для робочих груп). Якщо необхідно забезпечити розділення прав доступу співробітників до окремих каталогів або файлів, використовується Windows NT Workstation 4.0.

Зберігання файлів поточного діловодства здійснюється на жорсткому диску ПК. При роботі в мережі користувачу можуть бути доступні диски або директорії на інших комп’ютерах. В цьому випадку вони також матимуть порядкові буквені номери і з ними можна працювати як з пристроями, розміщеними на власному комп’ютері. Для цього на ПК, що містить необхідні ресурси (файли і теки, жорсткі диски і т.д.), встановлюється дозвіл на сумісний доступ до того або іншого ресурсу. Доступ може бути обмежений або використанням паролю для повного доступу і доступу тільки для читання, або обмеженням доступу тільки для певних користувачів або груп користувачів. Для обмеження доступу до теки можна ввести пароль – окремо для читання і окремо для надання прав повного доступу до теки. Якщо до даної теки можуть звертатися всі співробітники без обмежень, пароль не вводиться.

Для більш ефективного використання місця на жорсткому диску ПК може бути створений логічний диск, що використовує стиснення файлів. Організація сумісного доступу до логічного диска проводиться аналогічно організації доступу до тек комп'ютера. Особливо ефективно стиснення графічних файлів типу bmp, psx, tif. В цьому випадку економія місця (ступінь стиснення) може досягати 90% і більше. Наступний етап – встановлення доступу до тек або дисків з іншого комп'ютера.

Документи в процесі створення і редагування, чернетки і варіанти повинні знаходитися лише в особистій теці співробітника. Всі документи, що надійшли в діловодний обіг, повинні зберігатися в загальних папках, (створених відповідно до номенклатури справ підрозділу (організації в цілому) на основі стандартних класифікаторів.

Одним з основних питань є надійність зберігання документів в електронній формі. Рішення проблеми збереження електронних документів складається з:

- стійкого електроживлення;
- резервного копіювання;
- антивірусного захисту;
- профілактики і діагностики з використанням спеціальних утиліт (допоміжних програм).

Перша задача, найбільш просто вирішувана, – це забезпечення надійного безперебійного електроживлення ПК. Для цього служать пристрої, які так і називаються – джерело безперебійного живлення (ДБЖ). Друга задача – забезпечення резервного копіювання документів організації, фірми, відділу, підрозділу і конкретного співробітника, – покликана забезпечити відновлення втрачених документів.

Під резервним копіюванням розуміється створення копій документів на змінному зовнішньому носії (дискеті, магнітній стрічці, магнітооптичному диску, CD-ROM

тощо). Наявність резервної копії дозволяє відновити документи при випадковому їх видаленні або поломці ПК.

Якщо всі ПК організації з'єднані в локальну мережу, то використовують один-два накопичувача великої місткості, здійснюючих копіювання даних зі всіх комп'ютерів мережі. В невеликих фірмах копіювання з комп'ютерів, що стоять окремо, може здійснюватися шляхом використання зовнішнього пристрою, що підключається.

Не менше важлива організація процесу резервного копіювання. Процедура резервного копіювання не займає багато часу. Але важливо забезпечити її правильну організацію і періодичність. Співробітники іноді нехтують резервним копіюванням, поки не трапляється втрата важливих документів. Необхідно роз'яснювати працівникам, що тільки регулярне збереження всіх створених і змінених протягом дня документів на зовнішньому носії гарантує збереження виконаної ними роботи.

Періодичність копіювання встановлюється з урахуванням об'єму документів, створюваних в організації, їх важливості і наявності паперових копій. Особа, відповідальна за діловодство, зі встановленою періодичністю робить або повну копію тек, виділених для загальних документів, або копіює тільки нові і змінні файли. Для організації копіювання важливо, щоб співробітники поміщали створювані ними документи у встановлені теки. Щоденне проведення архівації даних може займати всього 5–15 хв. і повністю окупає себе, забезпечуючи збереження інформації.

Третій напрям забезпечення збереження документів в електронній формі – використання спеціального програмного забезпечення, що гарантує захист від руйнування вірусами.

Антивірусні програми запобігають проникненню вірусів на ПК організації, виявляють інфіковані файли і здійснюють „лікування” зараженого комп’ютера. Особливо небезпечні віруси в умовах локальної мережі, коли, проникнувши на один комп’ютер, вірус може уразити всі комп’ютери, з’єднані в мережу.

Найпростіший спосіб скоротити ймовірність зараження комп’ютера, підключеного до локальної мережі – відключити дисководи більшої частини співробітників. Паралельно така міра забезпечує і запобігання несанкціонованого просочування інформації. В цьому випадку запис інформації на дискети і введення інформації, отриманої на дискетах, здійснюється уповноваженими співробітниками, обов’язково здійснюючими попередню перевірку дискет на наявність вірусів. Ще один плюс від такого заходу – співробітники не встановлюватимуть на свої комп’ютери ігрові програми, які часто є носіями вірусів, а також приводять до втрат робочого часу. Четверта задача – здійснення діагностики стану комп’ютера з використанням програм, які запобігають „зависанню” системи, забезпечують збереження даних у разі „краху системи” тощо. Робота таких допоміжних програм направлена на збереження даних навіть у разі збоїв в роботі програмного забезпечення.

Часто збої в роботі комп’ютера пов’язані з недоробками в програмному забезпеченні або з некоректною взаємодією встановлених на комп’ютері програм між собою. Існують тисячі програм, багато з яких надають ті або інші додаткові можливості по роботі з текстом, графікою, Internet, налаштування ПК тощо. Проте загальні принципи роботи програм в середовищі Windows – взаємодія програм між собою і використання загальних елементів (програмних модулів) – вимагають

тривалої процедури відладки програми і перевірки на сумісність з іншими. А оскільки загальна тенденція, пов'язана з конкуренцією в розвитку програмного забезпечення, – швидкий випуск нових програм і поява їх нових версій кожні два-три роки, то не можна бути упевненим, що нова програма завжди працюватиме з тими, що вже є на комп'ютері.

Чим менше програм встановлено на комп'ютері, тим менша ймовірність випадкових збоїв і відмов в його роботі. Якщо ж все-таки необхідно встановити нову програму, рекомендується використовувати спеціальні програми для відстеження процесу установки нової програми і у разі потреби – коректного її видалення.

В цілому, зберігання документів в електронній формі дозволяє не тільки кардинально прискорити пошук необхідної інформації, але й у разі великих об'ємів документообігу значно скоротити вартість зберігання за рахунок скорочення займаних документами площ.

Таким чином, розглянувши використання комп'ютерних технологій на етапі документування, можна зробити висновок, що ефективність діловодства як складової частини управлінської діяльності істотно підвищується з переходом на комп'ютерне опрацювання ділової документації.

2.2. Сучасні підприємства, установи, організації повсюдно переходять до безпаперових технологій діловодства. Проте передові ідеї нерідко натрапляють на неприйняття з боку тих, кому доводиться працювати в нових умовах. Часто це пов'язано з побоюванням не справитися з роботою в незнайомій системі, нерозумінням того, що система електронного документообігу дозволить спростити і прискорити процеси роботи з документами. Необхідна певна психологічна підготовка співробітників до роботи в системі електронного документообігу.

Безумовно, ключову роль в даній ситуації повинні грати керівники організації в цілому і служби діловодства зокрема.

Документообіг – рух документів в організації з моменту їх створіння або отримання до завершення виконання або відправлення. Забезпечення документації, будучи найважливішою обслуговуючою функцією управління, потребує продуманої організації. Від оперативності обробки і руху документів залежить швидкість отримання інформації, необхідної для вироблення рішення. Тому раціональній організації документообігу, швидкості обробки і передачі документів для виконання завжди приділяється велика увага.

Як правило, системи електронного документообігу реалізують майже однакові функції з автоматизації традиційних діловодних процесів і передбачають паралельне функціонування електронного і паперового документообігу. Проте вони успішно можуть забезпечити повноцінний електронний документообіг.

У системі електронного документообігу одиницею зберігання є реєстраційна картка (далі – РК) документа – електронний аналог традиційної реєстраційно-контрольної картки. РК містить вичерпні відомості про документ і зберігається в єдиній базі даних. База даних за аналогією з паперовим документообігом називається картотекою, хоча підтримується вона сучасною високопродуктивною системою управління баз даних.

Функціональні можливості системи підтримують ведення РК на всіх етапах виконання документа, включаючи його реєстрацію, підготовку резолюцій, оформлення звітів виконавцями, списання документа до справи. Підсистема формування стандартних звітів дає можливість оперативно контролювати виконання документів.

Усі документи, що підлягають реєстрації, поділяються на кілька груп, кожна з яких реєструється окремо, тобто має відмінні від інших груп правила формування реєстраційного індексу і різний набір реквізитів.

Як правило, підтримуються три базові групи документів, що підлягають реєстрації:

- вхідні;
- вихідні (внутрішні);
- звернення громадян.

Група „Вхідні” призначена для реєстрації службової кореспонденції, що надходить до установи. Група „Вихідні (внутрішні)” призначена для реєстрації вихідної кореспонденції та внутрішніх документів установи. Група „Звернення громадян” – для реєстрації вхідних листів громадян.

Кожну з підгруп, у свою чергу, можна розподілити на більш дрібні підгрупи. Наприклад, групу „Вихідні” можна розділити на підгрупи „Вихідні документи” і „Внутрішні документи”, а підгрупу „Внутрішні документи” – на підгрупи „Накази”, „Розпорядження”, „Заяви”, „Доповідні записки” тощо. У групі „Накази” виокремлюють „Накази з основної діяльності”, „Накази з особового складу”, „Накази з адміністративно-господарських питань”.

Порядок розподілу на підгрупи визначається правилами документообігу та потребами довідково-аналітичної роботи, а склад підгруп і правила формування реєстраційних номерів зберігаються в системному довіднику групи документів. Залежно від того, до якої базової групи належить документ, РК містить різний набір реквізитів. Склад реквізитів кожної із груп документів також визначається чинними нормативно-правовими актами з діловодства.

Реєструючи вхідний документ, працівник служби діловодства заповнює екранну форму РК. Система

автоматично відповідно до прийнятих в установі правил формує реєстраційний номер документа, а працівник служби діловодства вводить всі необхідні відомості про документ, у тому числі коротку анотацію, і за необхідності приєднує сканований (бажано – розпізнаний засобом оптичного розпізнавання) електронний образ документа.

Якщо потік вхідних документів досить великий, то працівник служби діловодства передає документ до спеціалізованої дільниці сканування. Там документ буде скановано за допомогою технічних засобів потокового сканування, і його образ автоматично приєднається до вже введеної РК.

Системи електронного документообігу автоматично переадресує реєстраційну картку посадовій особі, яку визначив працівник служби діловодства. До картки можна „прикріпити” будь-яку кількість файлів. Наприклад, факсимільне зображення паперового документа, текстовий файл, аудіо- або відеоматеріал.

Система електронного документообігу дає можливість створювати і зберігати шаблони документів. Коли необхідно узгодити документ, картку проекту документа направляють за визначеним маршрутом (послідовним або паралельним) посадовим особам, які повинні завізувати документ. Автор проекту документа може простежити хід його візування та підписання. Посадові особи, яким документ направлено на візування, можуть висловити свої зауваження. За необхідності факт візування/підписання засвідчується персональним електронним цифровим підписом (можна також застосовувати систему шифрування).

Підготовлений повністю в електронному вигляді документ необхідно зареєструвати в системі електронного документообігу. Здійснюється це в порядку, схожому з реєстрацією будь-якого іншого паперового документа.

Система, як правило, розмежовує також права користувачів на виконання певних функцій з опрацювання документа – реєстрація, редагування, затвердження, узгодження, списання документа до справи, зняття з контролю тощо відповідно до повноважень користувачів. Співробітник може виконувати різні функції в структурному підрозділі, де він працює, і в проекті, в якому він бере участь. Після узгодження та підписання (затвердження) проект вихідного документа автоматично реєструється в системі електронного документообігу як вихідний документ. Якщо документ передбачає відправлення зовнішнім адресатам, здійснюється контроль відправлення паперових примірників.

За необхідності вихідний документ можна опублікувати в електронному вигляді на загально-доступному порталі установи. Після реєстрації вихідного документа, його електронна копія та реквізити РК (хто підписав, кому документ надіслано) можуть бути відправлені установі-адресату електронною поштою. Таким чином, скорочується час проходження документа, і співробітники установи-адресата мають можливість ознайомитися зі змістом документа задовго до доставки паперового примірника.

Однак робота з вихідними або внутрішніми документами не обмежується їх розсилкою. Після доведення змісту документа до відома посадових осіб, установ або громадян документ списується до справи відповідно до номенклатури і переміщується (копіюється) в архів.

Поточний контроль виконання резолюцій здійснюється за записами у папці „На контролі” автора резолюції. РК перебувають у цій папці з моменту винесення контрольної резолюції до затвердження автором резолюції звіту відповідального виконавця.

Загальний контроль виконання резолюцій здійснюється за допомогою функції „Пошук” шляхом відбору РК за різними реквізитами резолюцій. При цьому відбір може проводитися:

- для кожної картотеки і для всіх картотек відразу;
- за певний період часу реєстрації РК або накладення резолюцій;
- за авторами і виконавцями резолюцій;
- за резолюціями, що перебувають на контролі, або знятими з контролю;
- за резолюціями, що їх виконано у строк, або з порушенням строку. Також контроль виконання можна здійснювати за допомогою звітів, що одержуються під час роботи зі звітними формами системи автоматизованого документообігу.

Контрольні строки виконання документа, визначені в резолюції, автоматично доводяться до виконавців у вигляді нагадувань і фіксуються у системі. У системі, як правило, передбачено автоматичну реєстрацію всіх змін, внесених до РК. З цією метою для кожної картки ведеться протокол змін основного та додаткового розділів РК, а також протоколи змін резолюцій. У протоколі реєструється дата і час, характер виконаних дій і прізвище користувача.

Система електронного документообігу дає можливість швидко одержати відповіді на питання: у кого, де, на якій стадії виконання перебуває документ. У процесі функціонування системи в ній нагромаджується інформаційна база документів установи. Система забезпечує пошук документів у цій базі за сполученням будь-яких реквізитів РК, а також пошук за текстом документа.

Системи електронного документообігу організовують всі процеси життєвого циклу документа, включаючи роботу над проектами, узгодження, ствердження

(підписання), виконання, відправка в „справу” або архів. Крім того, ці системи забезпечують необхідний сервіс для зберігання, пошуку і систематизації електронних документів, а також розділення прав доступу до них.

Зростання кількості впроваджених систем електронного документообігу спостерігається як в комерційних, так і в державних організаціях. Вживані системи електронного документообігу достатньо різноманітні і побудовані на різних підходах. Розвиток електронного документообігу спочатку будувався на дотриманні вимоги захисту інформації – збереженні від спотворень, втрат і до певної міри від ознайомлення з нею сторонніх осіб.

Як загрози безпеки електронної інформації виступають: внутрішні складові (персонал організації підприємства); зовнішні (хакери, „комп’ютерні віруси”), а також особливості середовища передачі даних (можливе спотворення або перехоплення інформації при використуванні відкритих каналів зв’язку, у т. ч. через Інтернет) і, крім того, можливі збої устаткування (програм). Для вирішення проблем надійного захисту інформації в системах електронного документообігу використовується цілий ряд програмно-апаратних систем і засобів, таких як:

- системи захисту інформації від несанкціонованого доступу;
- системи захисту від атак із зовнішніх мереж, у т. ч. через Інтернет;
- засоби криптографічного захисту інформації – електронний цифровий підпис і шифрування (з використанням алгоритмів з симетричним і несиметричними ключами);
- засоби захисту від „комп’ютерних вірусів” та ін.

Ці системи і засоби розробляються спеціалізованими компаніями, продукція яких сертифікується відповідними

державними органами, і в готовому вигляді вбудовуються в системи електронного документообігу. Крім того, всі інформаційні системи державних організацій підлягають обов'язковій сертифікації. При обробці в електронних системах конфіденційних документів вимоги до захисту інформації багато разів зростають. Надійний захист інформації в системах електронного документообігу досягається комплексним застосуванням як програмно-апаратних систем і засобів, так і реалізацією організаційних заходів.

У будь-якому випадку, вибираючи систему електронного документообігу і доповнюючи її програмними і апаратними засобами для обігу конфіденційних документів необхідно чітко представляти можливості цієї системи з погляду захисту від загроз (ризиків) безпеки інформації і не нехтувати традиційними заходами режиму і контролю.

Таким чином, розглянувши використання комп'ютерних технологій при організації документообігу можна зазначити, що сучасні системи електронного документообігу успішно вирішують задачі автоматизації діловодства. При цьому вони включають не просто додатки, призначені для перекладу паперових документів в електронний вигляд, а є повноцінним інструментом управління.

Тема 9. Організаційна техніка: складові, значення для діловодства

План

9.1. Організаційна техніка як ефективний засіб скорочення трудових затрат управлінського персоналу.

9.2. Засоби організаційної техніки: характеристика

складових.

9.1. До оргтехніки у широкому сенсі можна віднести будь-які прилади, пристрої, технічні інструменти і пристосування, машини, меблі тощо, починаючи з канцелярських приладів і закінчуючи обчислювальними машинами і системами.

У більш вузькому сенсі під оргтехнікою розуміють лише технічні засоби, що використовуються у кадровому діловодстві для створення інформаційних паперових документів, їх копіювання, розмноження, обробки, зберігання, транспортування, і засоби адміністративно-управлінської зв'язку.

З чого починається будь-який бізнес, і великий, і малий? З чого починаються організація і діяльність будь-якої фірми, і виробничої, і комерційною? З ділових паперів! Безліч різних договорів, юридичних паперів, службових інструкцій, бухгалтерських бланків, рекламних проспектів і афіш, технічних завдань і технічної документації, не кажучи вже про візитках, етикетках і т.д. Море паперів різного призначення. Саме паперів.

Хоча ідея безпаперового діловодства народилася вже років 20 тому і захопила уми багатьох фахівців з інформатики, діловий світ ще й сьогодні насиченою саме паперовою інформацією. Опитування багатьох фірм США в 1994 р. показало, що в 40% з них 95% всієї ділової інформації зберігається в паперовому вигляді, в 55% – паперова інформація становить 50–95% і лише 5% всіх обстежених компаній змогли перевести понад 50% інформації в електронний формат. У цілому в цих фірмах 92% інформації зберігається на папері, 5% – на мікрофільмах, 2% – на магнітній стрічці і 1% – на дисках. При цьому, за оцінкою експертів, співробітники ділових фірм втрачають до 15% документації і витрачають до

30% робочого часу на пошуки потрібного документа.

9.2. До основних засобів організаційної техніки, що використовується у кадровому діловодстві відносять:

1. Засоби виготовлення, зберігання та транспортування документів.

Друкарські машинки. Цей нещодавно ще незамінний вид конторського обладнання все більш витісняється ПК, оснащеними принтерами. Однак вони ще широко застосовуються для виготовлення документів через істотно меншою вартості в порівнянні з ПК.

Друкарські машинки повинні забезпечувати: високу продуктивність праці при мінімальних витратах; високу якість друку; простоту управління; максимальна кількість одночасно одержуваних копій; надійність роботи.

Механічні друкарські машинки найбільш прості і дешеві, але і найбільш незручні в роботі.

Електричні друкарські машинки вимагають від друкарки мінімальних зусиль при натисканні клавіш, забезпечують в той же час велику кількість копій (до 12) Стомлюваність друкарки на електричній друкарській машинці знижується, а продуктивність праці значно збільшується.

Електронні друкарські машинки, володіючи всіма достоїнствами електричних, мають ще й пам'ять, що наближає їх за ефективністю до організаційних автоматів. Пам'ять електронних друкарських машинок може бути як внутрішня (електронна, магнітна), так і зовнішня (магнітні картки, стрічки, дискети). У цій пам'яті зберігається різноманітна інформація: стандартні тексти-шаблони, адреси, форматні документи.

Надрукована інформація також може записуватися у пам'ять для подальшого аналізу і використання. Природно, видобуту з пам'яті інформацію можна безпосередньо при друці редагувати: змінювати адреси, прізвища та будь-які

інші фрагменти текстів. Електронні друкарські машинки можуть мати дисплей для попереднього виведення на екран і редагування друкованої інформації; можуть бути підключені до комп'ютера для введення-виведення необхідної інформації та редагування текстів за допомогою більш досконалих комп'ютерних редакторів.

Організаційні автомати. Це агрегований комплекс електромеханічних і електронних пристроїв, призначених для автоматизації процесу складання, редагування та виготовлення текстових і табличних документів. Оргавтомати включають в себе швидкодіючі друкуючі пристрої, запам'ятовуючі пристрої, мікропроцесори або інші пристрої керування, дисплеї та ін.

Функціональні можливості оргавтоматів ширші, ніж у електронних друкарських машинок: великі обсяги оперативної пам'яті (до 1000 сторінок тексту); більша зовнішня пам'ять; більш зручне редагування, що наближається до можливостей комп'ютерних редакторів.

Диктофонна техніка. Варто особливо відзначити доцільність застосування диктофонної техніки як проміжної ланки реєстрації інформації при створенні машинописних документів. Статистика показує, що витрати праці на складання документа з проміжним диктуванням тексту на диктофон і наступним друком з диктофона в 2–3 рази менші, ніж при рукописній підготовці та подальшому друці з чернетки. При великих обсягах регулярних машинописних робіт в організаціях доцільно створювати диктофонномашинописне бюро.

Транспортування документів між службовими приміщеннями організації або до іншої організації може здійснюватися за допомогою візків, конвеєрів, ліфтів, пневмопошти та ін.

Візки – це універсальний, але не завжди зручний засіб транспортування. В умовах регулярного переміщення

великих обсягів документації, книг, журналів тощо використовуються автоматизовані транспортні засоби: конвеєри, ліфти, пневмопошта. Частіше за інших використовуються тросові і стрічкові конвеєри.

Просторові стрічкові конвеєри здатні здійснювати переміщення документів з усіх напрямків в горизонтальній і похилій площині, з автоматичним виконанням складного маршруту. Так само, як і в тросових, у стрічкових конвеєрів існують два різновиди організації транспортування: документ без використання додаткових контейнерів закріплюється на стрічці (наприклад, магнітом); документ поміщається в транспортний контейнер: касету, коробку, теку і т. д. Ліфтові транспортери (або підйомники) застосовуються для вертикального переміщення документів. За принципом дії вони можуть бути дискретні і безперервні. Якщо ліфти мають безперервне переміщення, тоді на їх платформах використовуються програмовані пристрої автоматичного вивантаження і захоплення вантажу.

Пневматична пошта забезпечує переміщення документів по пневмотрубопроводу з великою швидкістю і на великі відстані. Пневмопошта забезпечує передачу вантажів у різних напрямках з автоматичною маршрутизацією за заданою програмою; пневмопошта „аеропорти”, наприклад, має 18 модифікацій.

2. Засоби обробки документів.

Адресувальні машини широко використовуються для вдрукування в документи локальних фрагментів текстів, найчастіше стандартних: адрес клієнтів, заголовків рахунків, заяв, повідомлень, платіжних документів.

Адресувальна машина копіює на документи або на етикетки для подальшої наклепки фрагмент тексту, обраний з великої кількості текстів, що зберігаються або в пам'яті машини, або у вигляді друкованих форм в

картотеці штемпелів-шаблонів, часто вставлених для зручності ручного вибору в різнокольорові стандартні рамки.

Маркувальні машини (франкувальні машини) замість марок на конвертах друкують поштові штампи із зазначенням дати поштового відправлення та суми оплати. При друкуванні на лічильнику франкувальних машин накопичуються суми платежів, що підлягають сплаті. Такий поштовий штамп може містити коротке рекламне оголошення, найменування організації, її адресу, телефони.

Штемпельні пристрої (нумератори) служать для друкування на документах коротких цифрових повідомлень: номерів, індексів, дати і т. д.

Ламінатори – машини для захисту документів від вологи, пилу, масла та від недбалого зберігання шляхом нанесення на поверхню документа захисного покриття. Документ вставляється в машину, де він піддається термообробці, в результаті якої на документ наноситься з двох сторін захисна плівка, або на поверхню документа просто приклеюється липка прозора плівка. Ламінувати доцільно цінні папери, оголошення, обкладинки книг і звітів, меню і багато інших документів.

Фальцювальні машини – пристрої для виконання різних видів фальцювання (згинання) паперу за заданим форматом і акуратного його складання.

Брошурувальні машини – пристрої для автоматичного фальцювання і скріплення брошур за допомогою металевих скріпок.

Листопідборочні машини (колатори) – автомати для добірки (сортування) віддрукованих листів в блоки, наприклад, для подальшого виготовлення книг, брошур тощо. Комплекс апаратури дозволяє підбирати тиражі будь-якого обсягу і при цьому автоматично обробляти готові блоки і отримувати на виході готову до

використання підібрану, сфальцьовану і скріплену продукцію.

Листоукладочні машини – вібраційні машини, що вирівнюють пачки паперу.

Пачков'язальні машини служать для обв'язки пачок шпагатом або стрічкою.

Палітурні машини виконують: скріплення блоку паперів пластмасовими або металевими пружинами, пластиковими пластинами; переплетення блоку паперу за допомогою термообкладинок клейовим способом.

Різки призначені для різання рулонного або іншого паперу на листи споживчих форматів і обрізання (вирівнювання) країв готових книг і брошур.

Машини для знищення секретних і конфіденційних документів шляхом їх найдрібнішого розрізання та мікроподрібнення забезпечені автоматичним приводом і контейнерами для знищуваних документів і відходів у вигляді паперового пилу або брикетів. Види знишувачів:

- офісні (поздовжня різка);
- промислові (перехресна різка);
- секретні (різка в паперовий пил);
- спеціальні (подрібнюють папір разом з металевим кріпленням, упаковують відходи у вологі паперові брикети).

3. Засоби копіювання документів.

Операції копіювання і розмноження документів (статей, оголошень, рекламних проспектів та ін.) дуже поширені в діловому бізнесі та інших областях трудової та громадської діяльності. Для цілей копіювання і розмноження документів використовуються спеціальні технічні засоби. Для отримання невеликої кількості копій (до 25 екз.) доцільно користуватися засобами копіювання документації (репрографії), при великому тиражуванні (більше 25 екз.) – засобами розмноження документів

(оперативної або малої поліграфії).

Електрографічне копіювання. Електрографічне (електрофотографічне, ксерографічне) копіювання є в даний час найбільш поширеним способом копіювання. Понад 70% світового парку копіювального обладнання складають електрографічні копіювальні апарати, за допомогою яких виготовляється понад 50% всіх копій, одержуваних у світі.

Електрографічне копіювання включає в себе наступні процедури:

- світлоекспозиція – проектування документа на поверхню фотонапівпровідникового покриття барабана або пластини, що викликає стікання заряду з освітлених ділянок напівпровідникового покриття і формування невидимого електростатичного зображення документа;

- прояв зображення – перетворення прихованого електростатичного зображення у видиме в процесі налипання фарбувального порошку (тонера) на заряджені ділянки;

- друк – перенесення фарбувального порошку з барабана або пластини на папір або іншу основу копії;

- закріплення – розчинення фарбувального порошку на копії в парах ацетону.

Термографічне копіювання. Це найбільш оперативний спосіб копіювання, що дозволяє отримувати копію на спеціальному досить дорогому термореактивному папері або на звичайному папері, але через термокопіювальний папір.

Фотографічне копіювання. Цей спосіб копіювання найдавніший. Він забезпечує найвищу якість, але вимагає дорогих витратних матеріалів і тривалого процесу (експозиція, проявлення, промивання, сушіння) отримання копії. Розповсюдженим різновидом фотографічного копіювання є мікрофотокопіювання, засноване на

мікрофільмуванні документів.

Електронно-графічне копіювання. Воно засноване на оптичному зчитуванні документів (фотодіоди перетворюють проєктоване на них зображення документа в електричні сигнали) і електроіскровій реєстрації інформації на спеціальний носій копії. Копії найчастіше отримують на електрофотоплінці і на термореактивному папері. Копії на електрофотоплінці слугують основою для подальшого тиражування документів засобами трафаретного друку.

4. Засоби оперативної поліграфії.

Оперативна поліграфія забезпечує швидке отримання якісної поліграфічної продукції в значних тиражах в умовах звичайної установи, офісу. Оперативну поліграфію можна віднести до найбільш істотних досягнень початку ХХІ ст., оскільки вона є наймогутнішим засобом впливу на суспільство: це найважливіший інструмент реклами, пропаганди, важливий фактор розвитку національної культури та освіти.

Існує багато різних способів друку в поліграфії: високий, глибокий, трафаретний, гектографічний, офсетний та ін. Високий і глибокий друк – найдосконаліші способи друку для масового тиражування книг, брошур; в них використовуються об'ємні друковані форми, опуклі при високому друці і поглиблені при глибокому. В оперативній поліграфії застосовуються, як правило, плоскі друковані форми.

Гектографічний друк. Його принцип заснований на виготовленні друкованої форми з великим запасом фарби, що поступово розчиняється спиртом і витрачається, переносячись на копії.

Друкована форма виготовляється на крейдованому папері шляхом перенесення на неї за допомогою спеціального копіювального паперу дзеркального

зображення документа. Друк виконується на гектографі шляхом зволоження паперу спиртом і контактного перенесення тонкого шару фарби з друкованої форми на цей папір. З однієї друкованої форми можна отримати 100–200 відбитків.

Гектографічний друк застосовується при невеликому тиражуванні 25–250 екз. Переваги цієї печатки: можливість кольорового друку, низька вартість витратних матеріалів, недоліки: низька якість копій та їх вицвітання з часом.

Гектографічний друк застосовується для дешевого швидкого тиражування матеріалів невисокої якості.

Офсетний друк. В основі офсетного друку лежить принцип незмішуваності масла і води. Друк виконується з плоскої поверхні, обробленої таким чином, щоб ділянки, які відповідають зображенню, яке наноситься, утримували фарбу на масляній основі і відштовхували воду, а інша поверхня утримувала воду і відштовхувала фарбу.

Переваги: висока якість друку; можливість великого тиражування – 5000 відбитків з металевої форми і 400–1500 з паперової; простота редагування друкованої форми (спеціальною офсетною гумкою або знежирюючим засобом); можливість повторного використання (до 5–7 разів) пластини з фольги; можливість кольорового друку. Недоліки: складність виготовлення друкованої форми та процесу копіювання; висока вартість обладнання.

Трафаретний друк. Друкована форма – трафарет, виготовляється на аркуші воскового, желатинового або колоїдного паперу або на плівці шляхом пробивання в ній мікроотворів на спеціальних друкарських машинках або методом електронно-графічного копіювання. Процес друку полягає в продавлюванні фарби через трафарет на ротаторах. Переваги: хороша якість друку; тиражування – 400–1500 відбитків з однієї форми; простота виготовлення

друкованих форм. Недоліки: неможливість редагування друкованих форм; необхідність кількох трафаретів при багатоколірному друці.

5. Засоби адміністративно-управлінської зв'язку.

У системах адміністративного управління інформація передається як шляхом перенесення (перевезення) інформаційних документів кур'єром (або поштою), так і з використанням систем автоматизованої передачі інформації по каналах зв'язку.

Ручне та механічне перевезення документів – дуже поширений спосіб передачі інформації в установах. Цей спосіб при мінімальних капітальних витратах повністю забезпечує достовірність передачі інформації, попередньо зафіксованої на документах та проконтрольованої безпосередньо в пунктах її реєстрації. Оперативність (швидкість) передачі дуже низька і може задовольнити лише дуже невибагливого користувача. Для оперативної передачі інформації використовують системи автоматизованої передачі інформації – системи адміністративно-управлінської зв'язку.

Сукупність усіх засобів, що служать для передачі інформації називають системою передачі інформації (СПІ). У складі структури СПІ можна виділити: канал передачі (канал зв'язку), передавач інформації, приймач інформації.

Передавач служить для перетворення повідомлення, що надходить від абонента, в сигнал, що передається по каналу зв'язку; приймач – для зворотного перетворення сигналу в повідомлення, яке надходить абоненту.

Канали зв'язку є спільною ланкою будь-якої СПІ. За фізичною природою канали зв'язку поділяються на:

- механічні – використовуються для передачі матеріальних носіїв інформації;
- акустичні – передають звуковий сигнал;
- оптичні – передають світловий сигнал;

– електричні – передають електричний сигнал.

За формою подання переданої інформації канали зв'язку поділяються на аналогові і дискретні. По аналоговим каналам передається інформація, представлена в безперервній формі, тобто у вигляді безперервного ряду значень будь-якої фізичної величини. По дискретним каналам передається інформація, представлена у вигляді дискретних (цифрових, імпульсних) сигналів тієї чи іншої фізичної природи.

Комп'ютерні засоби зв'язку. По різноманітним інформаційно-обчислювальним мережам можна відправляти (і отримувати) повідомлення в найвіддаленіші пункти, обмінюватися даними і програмами з сотнями і тисячами абонентів, отримувати будь-яку довідкову інформацію з систем оперативних послуг.

Тема 10. Система управління документами

План

10.1. Процес розробки системи управління документами.

10.2. Можливості системи управління документами.

10.1. Підприємства щодня мають справу з безліччю документів, і ці документи стають його головними інформаційними ресурсами. Проблема ефективного управління такими документами і забезпечення їх доступності і легкості добування стала головним завданням для менеджерів у їх роботі щодо покращення здійснення операцій та функціонування організацій.

Сучасна система управління документами суміщає у собі зберігання, категоризацію і видобування документів, великоформатних таблиць, графіків і документів-

зображень (сканованих) електронними способами. Кожному документу присвоюється запис на кшталт індексної картки, в якій міститься така інформація, як відомості про автора, опис документа, дата створення і тип додатку, що використовується для цього документа. Такі документи в основному створюються для зберігання на менш дорогих плівкових або оптичних дисках, з яких вони можуть бути зчитані за необхідності в майбутньому.

Сучасні електронні документи можуть містити мультимедійну інформацію, включаючи графіки, аудіо- і відеокліпи, і називаються *складними документами*. За допомогою систем управління документами, фізичні документи можна відсканувати, індексувати і зберігати в комп'ютерах для забезпечення до них швидкого доступу. Образи та архівовані документи можна видобути за кілька секунд. Розпізнавання оптичного типу застосовується для „читання” документів і для перетворення їх на комп'ютерні текстові файли. Збережений документ можна дублювати необмежену кількість разів. Також, частини документу можна вирізати і вставляти в інші документи.

Процес розробки системи управління документами передбачає:

1) *ініціацію* – розробку плану проекту та плану програмного забезпечення;

2) *детальний аналіз для розробки програмного забезпечення* – визначення детальних вимог до системи та проектування загального дизайну та дизайну підсистем, опис інтерфейсів інтеграції системи управління документами з іншими системами підприємства, розробка документів вимог до тестування системи;

3) *фізичний дизайн* – роботи з проектування програмного забезпечення та його компонентів – розробку моделі та фізичного дизайну бази даних, опис інтерфейсу користувача, а також створення повного програмного коду

системи, в т. ч. створення програмних інтерфейсів та процедур для інтеграції;

4) *інтегровану систему* – останній етап процесу розробки програмного забезпечення – створення інструкцій програміста та з інсталяції програмного забезпечення, а також проведення неофіційного тестування програмного забезпечення системи управління документами та тестування інтерфейсів інтеграції;

5) *дослідну експлуатацію* – підготовку та впровадження в регіонах, обраних для дослідної експлуатації, зокрема, проведення тестування та експлуатаційних випробувань щодо виявлення можливих недоліків та їх усунення, а також навчання викладачів, які надалі будуть проводити навчання користувачів;

6) *розгортання системи на місцях та остаточне приймання системи* – проведення робіт зі створення середовища функціонування програмного забезпечення, пусконаладжувальних робіт та прийняття системи управління документами в експлуатацію.

Система управління документами стає суттєвою з використанням мережевими користувачами цієї технології. Система управління документами може допомогти підприємству в наступному:

- управляти документами, що розповсюджуються і зберігаються у сховищах по всьому підприємству;

- надавати послуги зберігання, відстеження, контролю версій, індексування і пошуку документів;

- управляти перевітками документів та „аудиторськими розслідуваннями” для відстеження попереднього місцезнаходження документа;

- відкривати доступ до будь-якого документу як всередині, так і поза підприємством;

- полегшувати доступ до будь-якого документу через комп’ютерні мережі уряду та Інтернет;

– здійснювати запис образів документів та обробку форми;

– забезпечувати технології діловодства і програмного забезпечення для робочих груп для здійснення об'єднуючого управління документами, що орієнтоване на операції.

Таким чином, підприємства можуть, за допомогою систем управління документами, управляти електронним шляхом всіма типами документів упродовж всього періоду їх існування і незалежно від формату. Процес включає в себе прийом і виробництво паперових, електронних або факсимільних документів, а також відстеження, архівацію і пошук документів. Така система має об'єднувати управління документами, створення образів документів і поточних робочих процесів в єдину систему. Наприклад, паперовий документ можна відсканувати і приєднати до електронної пошти, образу чи текстового документу. Іншими словами, така система має бути об'єднана в пакет і обладнана робочим столом і сканерами робочої групи для конвертації паперових документів у цифрові файли, які потім можна буде редагувати, зберігати, передавати і видобувати багаторазово різними користувачами в мережі підприємства.

Створення системи управління документами та автоматизації бізнес-процесів управлінського документообігу приведе до наступних позитивних результатів:

1. Автоматизація управлінського документообігу, зменшення часу узгодження та затвердження документів, автоматизація контролю підготовки документів.
2. Зменшення часу на пошук та обробку інформації, мінімізація ризику, пов'язаного із втратою інформації.
3. Підвищення виконавчої дисципліни на підприємстві.
4. Зменшення навантаження на персонал за рахунок

оптимізації й автоматизації бізнес-процесів.

5. Підвищення швидкості здійснення операцій за рахунок зменшення рутинних операцій.

10.2. Системи управління контентом можуть виконувати всі ці завдання та пропонують наступне:

1. Співпраця під час створення контенту. Це, як правило, вкрай необхідна функція, оскільки протягом спільного з кимось управління змістом створюється простір для хаосу. Корисно мати систему, яка б допомагала і спрощувала цей процес шляхом затвердження коректного внесення змін і попередження про зміну змісту.

2. Просте управління версіями. Управління різними версіями файлів, від створення до опублікування, з усіма необхідними змінами, внесеними під час роботи, може, на перший погляд, бути складним процесом. Маючи надійне програмне забезпечення, знижується ризик появи неправильних версій файлів.

3. Доступ до важливого змісту. Хороша система для керування вмістом надає фірмі доступ до найважливішого змісту в будь-який час. Це може підвищити ефективність відділу або всієї організації, якій це необхідно.

4. Гарантоване надання певної аудієнції. Система буде гарантувати, що відповідна інформація міститься у такому місці, де певна аудієнція може отримати доступ до неї в будь-який момент.

5. Безпека секретної інформації. Система керування може гарантувати доступність інформації обмеженому колу людей. Це означає, що секретна внутрішня інформація не буде доступна широким масам. Система управління також надасть інструменти для відстеження будь-яких підозрілих дій.

6. Відповідність класовим стандартам.

Від впровадження системи управління документами очікується наступне:

- зменшення втрати часу на пошук потрібного документа, на узгодження і затвердження документів, запобігання втрати інформації;

- зменшення навантаження на працівників за рахунок автоматичного формування звітів;

- зменшення фінансових витрат на папір, друкуючі засоби, місця зберігання паперових документів;

- підвищення прозорості процесів роботи з документами і забезпечення контролю за їх виконанням;

- можливість оптимізації операційних процесів податкової служби;

- покращення якості обслуговування платників податків, забезпечення оперативної реакції на звернення громадян;

- забезпечення більш високого рівня безпеки та конфіденційності інформації.

Використані джерела

1. Авер'янова Є. Усе про кадрове діловодство: метод. посібник / Є. Авер'янова, О. Антонова, В. Бабак, В. Василенко, О. Голокціонова. – Д.: Баланс-Клуб, 2009. – 128 с.
2. Боровський В.Н., Прадун В.П., Друзін Р.В. Діловодство в банківських установах: Навч. посібн. / За заг. ред. к.е.н., проф. Боровського В.Н. – Київ: Центр навчальної літератури, 2006. – 224 с.
3. Варламова Л.Н. Форматы электронных документов, используемые в управлении документацией / Л.Н. Варламова // Делопроизводство. – 2009. – №3. – С. 27–31.
4. Ганжела С.І. Інформатика. Базовий курс для користувачів: навч. посібник / С.І. Ганжела, І.П. Ганжела // Кіровоградський держ. педагогічний ун-т ім. Володимира Винниченка. – Кіровоград: Авангард, 2008. – 220 с.
5. Данюк В.М., Кулаковська Л.П. Кадрове діловодство: Навч. посібник – К.: Каравела, 2006. – 240 с.
6. Делопроизводство (организация и технологии документационного обеспечения управления): Ученик для вузов / Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина, Т.А. Быкова и др.; Под ред. проф. Т.В. Кузнецовой. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2003. – 359 с.
7. Костоглод К.Д. Основи інформатики та комп'ютерної техніки: Підручник для студ. екон. спец. / К.Д. Костоглод, А.П. Злосчаст'єв, А.В. Калініченко. – Полтава, 2001. – 122 с.
8. Кушнарєнко Н.Н. Документоведение: Учебник для студ. вузов культуры. – 7-е изд., стер. – К.: Знання, 2006. – 459 с.
9. Малофеев С.С. О применении электронной цифровой подписи в электронном документообороте /

С.С. Малофеев // Делопроизводство. – 2009. – №2. – С. 38–43.

10. Некрах А.В. Организация конфиденциального делопроизводства и защита информации: учебное пособие / А.В. Некрах, Г.А. Шевцова. – М.: Академический проект, 2007. – 224 с.

11. Основы информатики и вычислительной техники: Учеб.-метод. пособие / Одес. нац. юрид. акад. / С.Л. Емельянов (общ. ред.). – О.: Юридична література, 2004. – 360 с.

12. Павлюк Л.В. Справочник по делопроизводству, архивному делу и основам работы на компьютере / Л.В. Павлюк. – СПб.: Издательский Торговый Дом „Герда”, 1999. – 304 с.

13. Пшенко А.В. Делопроизводство: документационное обеспечение работы офиса: Учеб. пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования / А.В. Пшенко. – М.: Мастерство, 2002. – 176 с.

14. Рудюк В. Введение электронного документооборота: опыт Германии / В. Рудюк // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2008. – №6. – С. 31–35.

15. Сельченкова Г. Автоматизовані системи управління документами. На що звертати увагу при виборі? / Г. Сельченкова // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2008. – №8. – С. 26–31.

16. Сельченкова Г. Автоматизовані системи управління документами. Функціональні можливості систем, що забезпечують електронний документообіг / Г. Сельченкова // Довідник секретаря та офіс-менеджера. – 2008. – №9. – С. 38–43.

17. Тітенко Л.А. Діловодство з використанням комп'ютерної техніки: Навч.-метод. посібник / Л. А. Тітенко. – К.: КНЕУ, 2006. – 192 с.

Навчальне видання

В.О. Ткачук

КАДРОВЕ ДІЛОВОДСТВО

Конспект лекцій

Редактор

Ткачук В.О.

Комп'ютерний набір
та верстка

*Ткачук В.О.,
Куліковський В.В.*

Підп. до друку 18.11.2014. Формат 60х84 1/16. Папір. офсет.
Гарнітура Times. Ум. друк. арк. 2,2.
Тираж 50 пр.

Видавець і виготовлювач
ПП Хоровський А.М.
вул. Київська, 51, м. Житомир, Україна, 10030
тел.: роб. (0412) 37-20-70, моб.: (067) 740-80-29
e-mail: andrespartak@meta.ua; web-сайт: <http://www.p-p.zhytomir.info>