

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ВИЗУАЛИЗАЦИИ ПРИ РАЗРАБОТКЕ И ПРОВЕРКЕ РЕГЛАМЕНТОВ (РАБОЧИХ ИНСТРУКЦИЙ)

Гуца О.Н., Довгопол Н.В.

Харьковский национальный университет радиоэлектроники

Features of human perception and information processing do not allow complete coverage and properly assess the Procedures (Algorithms) as text on the Logical Coherence and Consistency, so it is necessary to include the step of displaying them in a Logic Scheme in the language of BPMN in the development or testing Regulation.

Эффективное использование имеющихся ресурсов, в том числе и человеческих, одно из составляющих успешного бизнеса. Поэтому регламент (рабочая инструкция) становится важнейшим инструментом для организации эффективной работы персонала.

Регламент - это документ, описывающий определенную процедуру (алгоритм) с указанием порядка действий и их содержания, которые должен выполнить исполнитель или группа исполнителей для достижения целей процесса, определенных руководством, как правило, с указанием необходимых сроков выполнения этих действий и промежуточных контрольных точек отчета о выполнении. Т.е. регламент отвечает на вопрос «как должен сотрудник выполнять свою работу?».

Отсутствие регламентов приводит к тому, что начинающие работники постигают суть своей работы путем многочисленных ошибок и конфликтов, да и сотрудники со стажем сплошь и рядом, даже занимая одинаковые должности, совершенно по-разному выполняют свои обязанности, исходя только из собственного опыта.

Разработка детального регламента требует тщательного описания и моделирования рабочих процессов, т.е. создание оптимальных бизнес-процессов, описывающих правильный (с точки зрения руководства и экспертов) набор действий сотрудника во всех возможных ситуациях, которые могут возникнуть во время работы.

Объемы регламентов сильно отличаются друг от друга и вызвано это тем, с кем взаимодействует тот или иной сотрудник – с внутренними подразделениями или со сторонними организациями и клиентами. В первом случае («внутренний регламент») объемы обычно небольшие, т.к. количество ситуаций, возникающих между участниками процесса, можно строго регламентировать. Во втором случае («внешний регламент») объемы могут быть значительными, т.к. не сотрудников организации

регламентировать невозможно и количество ситуаций, которые могут возникнуть, ограничиваются только «полетом фантазии» разработчиков регламента или их жизненным опытом.

Пример «внешнего регламента» - бизнес-процесс аптечного провизора по обслуживанию клиента. На основе логической схемы этого процесса был разработан документ объемом в 150 страниц, в котором описан правильный (с точки зрения руководства и экспертов) порядок действий аптечного провизора при обслуживании клиента более чем в 200 ситуациях и еще порядка 600 вариантов их развития, которые могут возникнуть во время этого процесса, включая рекомендуемые фразы. Разработать такой регламент сразу в виде текста невозможно.

Дело в том, что особенности человеческого восприятия и переработки информации не дают возможности полностью охватить и правильно оценить процедуры (алгоритмы) в виде текста на логическую связанность и непротиворечивость [1]. Поэтому уже имеющиеся разработанные регламенты в виде текста могут содержать ошибки (на практике встречался регламент в виде приказа, состоящий всего из 4-х пунктов, но в нем была заложена логическая ошибка).

Устранить это недостаток поможет использование графики, поскольку четкая визуализация позволяет избежать ошибок и «лишних» шагов (структура процесса и его взаимосвязи видны с первого взгляда), а также способствует быстрому пониманию логики и последовательности работ как экспертами, разрабатывающими или проверяющими регламент, так и персоналом. В качестве средства отображения регламентов предлагается использовать набор графических элементов языка BPMN (Business Process Model And Notation). BPMN является интуитивно понятным общим языком разработки моделей бизнес-процессов для различных категорий специалистов: от аналитиков и экспертов, моделирующих бизнес-процессы, технических разработчиков, которые создают системы для выполнения этих процессов, до менеджеров различных уровней, которые должны понимать процессные диаграммы, чтобы принимать деловые решения [2].

На рис. 1 в виде информационной модели представлены процедуры разработки новых или проверки уже существующих регламентов с использованием графических средств.

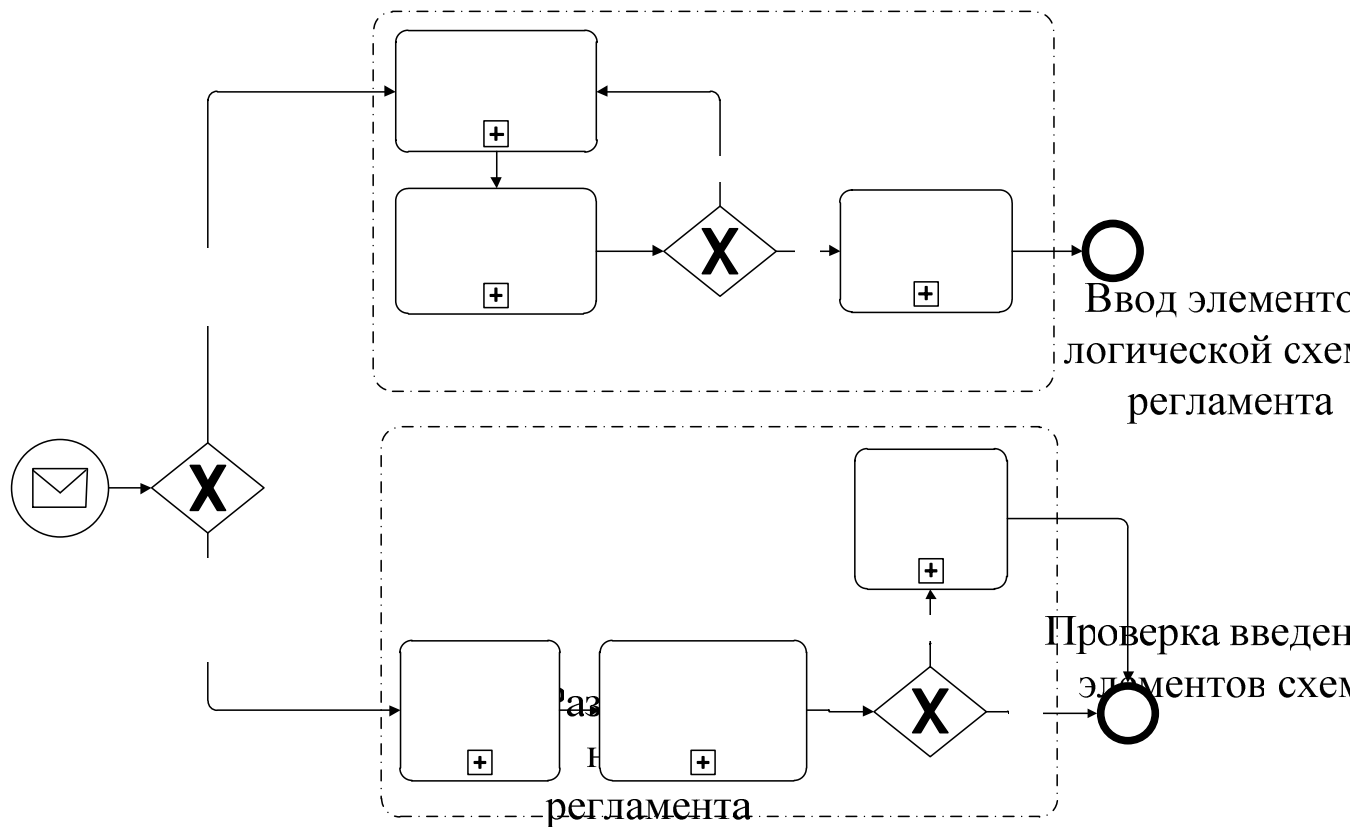


Рисунок 1 - Информационная модель процедур разработки и проверки регламента

Проблемы,

Как видно из рисунка, в зависимости от задачи, стоящей перед разработчиком регламента, выполняются:

- «прямая процедура» (разработка новых регламентов)
- «обратная процедура» или логикоаналитическая экспертиза (анализ существующих регламентов).

Вывод – из-за особенностей человеческого восприятия и переработки информации в процесс разработки или проверки регламента целесообразно включать этап отображения его в виде логической схемы.

1. Гуца О.М. Логикоаналитична експертиза регламентів у вигляді тексту / О.М. Гуца // Кримський економічний вісник. – 2013. - №1(02), частина 1. – С. 123 – 127.

2. Андрейчиков О.О. Використання сучасних інформаційних технологій в процесі розробки регламентів довольної складності / О.О. Андрейчиков, О.М. Гуца, О.Г. Українець // Науково-технічний збірник «Комунальне господарство міст» ХНУМГ імені О.М. Бекетова серія «Технічні науки та архітектура» – 2013. – вип. №110, - С.259 - 265.