

ИНФОРМАЦИОННАЯ МОДЕЛЬ СОЗДАНИЯ ИНТЕРАКТИВНЫХ ДОЛЖНОСТНЫХ ИНСТРУКЦИЙ

Гуца О.Н., Довгопол Н.В.

Харьковский национальный университет радиоэлектроники

A Employment Position Instruction (Regulations) is the major tool in today's business. The existing Method of development of Regulations in the form of the text makes mistakes or the Regulations turn out difficult for studying. The report describes the Information Model of creation of On-line Employment Position Instruction which eliminates the specified defects.

Бизнес становится успешным лишь тогда, когда компания эффективно использует имеющиеся ресурсы, в том числе и человеческие. Поэтому должностная инструкция становится важнейшим инструментом организации эффективной работы персонала. Разработка грамотной должностной инструкции требует тщательного описания и моделирования трудовых процессов, т.е. создания оптимальных бизнес-процессов (регламентов), описывающих правильный (с точки зрения руководства и экспертов) набор действий сотрудника во всех возможных ситуациях 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 объемы обычно небольшие, т.к. количество ситуаций, возникающих между участниками процесса, можно строго регламентировать. Во втором случае 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.

Подавляющее большинство разрабатываемых регламентов выполняется в виде текста, но особенности человеческого восприятия и переработки информации не дают возможности полностью охватить и правильно оценить процедуры, представленные в таком виде, на логическую связанность, полноту и непротиворечивость. Это приводит к ошибкам в работе сотрудников организации и, если объем регламента является значительным, к невозможности его освоения [1].

Устранить этот недостаток может внедрение современных информационных технологий.

Во-первых: использовать графику для разработки регламентов, поскольку четкая визуализация (структура процесса и его взаимосвязи видно с первого взгляда)

позволяет избежать ошибок и «лишних» шагов и способствует быстрому пониманию логики и последовательности работ персоналом. В качестве набора графических элементов возможно применение DSL (Domain Specific language - предметно-ориентированный язык) на основе ограниченного по составу и функциональности набора элементов стандарта BPMN (Business Process Model and Notation). Этот стандарт, являясь интуитивно-понятным и достаточно легким в освоении, ориентирован как на технических специалистов, так и на бизнес-пользователей. В качестве инструментария подойдет любая программа-визуализатор, в библиотеку которой включен набор элементов BPMN [2].

Во-вторых: сделать должностные инструкции интерактивными (on-line), т.е. с помощью специального программного обеспечения дать возможность любому сотруднику организации в любое время достаточно быстро найти всю необходимую информацию о том, как правильно действовать в той или иной сложившейся ситуации.

На рисунке представлена информационная модель создания интерактивных должностных инструкций.

На первом этапе бизнес-аналитики на основе опроса экспертов разрабатывают логическую схему регламента в виде взаимосвязанных эвристик (шаблонов поведения) для всех возможных сценариев развития всех возможных ситуаций, которые приводят к достижению цели, указанной руководством [3]. Любой бизнес-процесс содержит три типа сценариев: основной – штатный сценарий, исполняемый чаще всего (один); альтернативные – штатные сценарии, исполняемые реже (множество); исключительные – внештатные сценарии (множество). К наборам атомарных (простейших, неделимых) действий исполнителя, из которых состоят сценарии, могут быть прикреплены шаблоны фраз, бланки и примеры заполнения документов, поясняющие рисунки, экранные формы и т.д.

На втором этапе логическая схема регламента преобразуется в базу знаний (БЗ) в соответствии со своей концептуальной моделью. На этом этапе бизнес-аналитики вместе с экспертами формируют содержание БЗ – разделы, подразделы, пункты, подпункты и списки входящих в них ситуаций в соответствии с логически обособленными частями регламента (например, начало рабочего дня или смены, основная работа, конец рабочего дня или смены и т.д.). Каждая ситуация является точкой входа в логическую схему регламента. Составленное подобным (привычным для исполнителя) образом содержание позволяет довольно быстро найти нужную ситуацию - за 2-5 кликов «мышкой», в зависимости от сложности регламента.

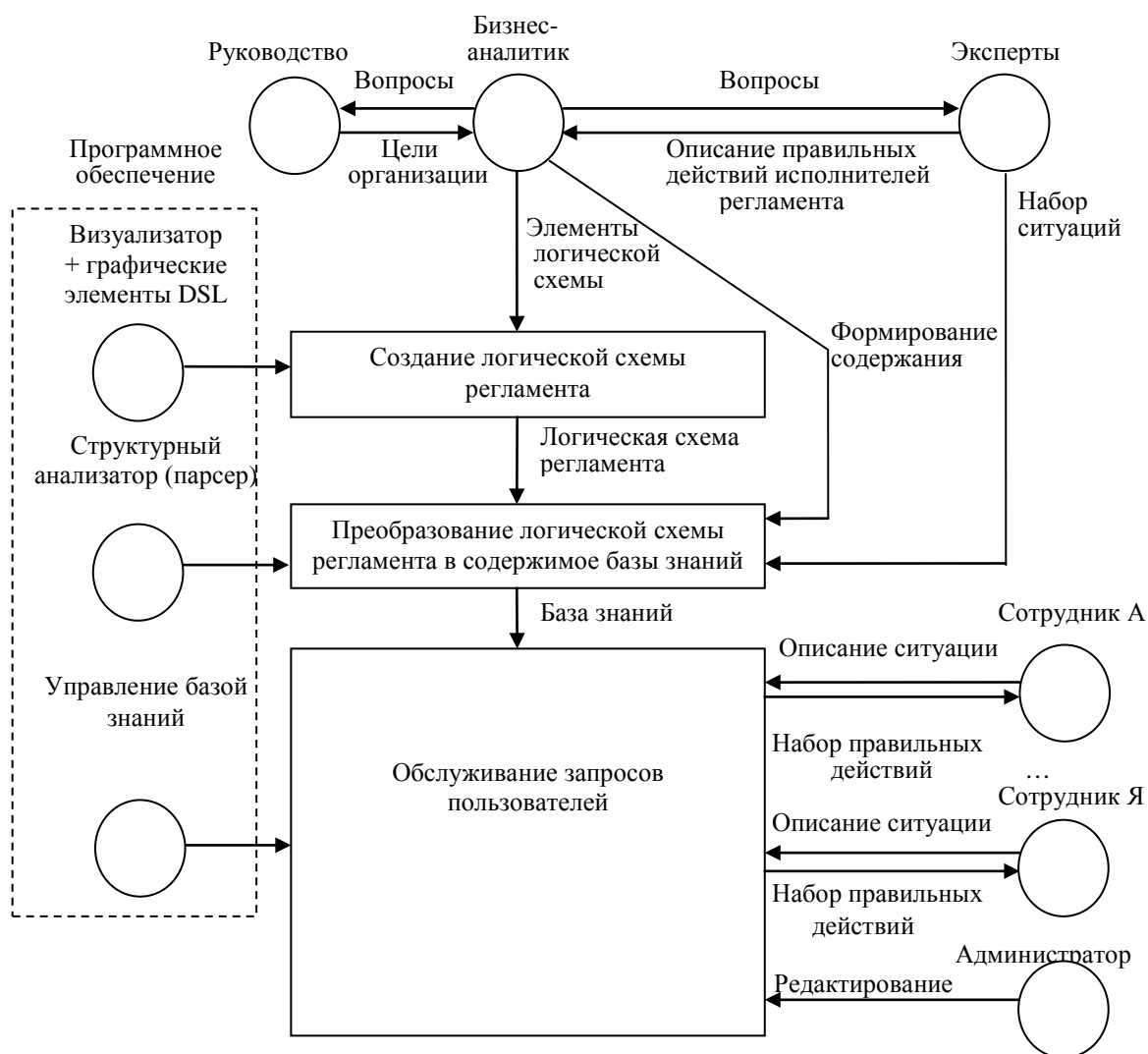


Рисунок 1 – Информационная модель создания интерактивных должностных инструкций

Третий этап – это собственно взаимодействие сотрудников организации с интерактивной должностной инструкцией. Сотрудник по содержанию находит описание ситуации, в которой он находится и далее БЗ выдает последовательность необходимых действий и варианты развития дальнейших событий (каждый вариант – ссылка на следующий логически связанный набор действий). Выполнив описанные действия и выбрав в БЗ вариант развития событий, к которому они привели, сотрудник получает доступ к следующей последовательности действий и соответствующим им вариантам развития событий и т.д. Таким образом БЗ «за руку» доведет сотрудника

либо до цели, заложенной в регламенте, либо до того места регламента, с которого он может действовать самостоятельно.

Программа управления БЗ предусматривает обслуживание двух видов пользователей с различными правами: исполнитель регламента и администратор базы знаний. Администратору предоставляется возможность оперативного редактирования содержимого БЗ.

База знаний может включать в себя любой набор должностных инструкций, доступ к которым предоставляется по паролю.

Внедрение на предприятии интерактивных должностных инструкций позволит: 1) донести видение руководства того, как должна работать организация до каждого сотрудника; 2) сотрудникам организации совершать меньше ошибок; 3) новым сотрудникам быстрее включаться в работу; 3) передавать знания, накопленные ведущими специалистами.

Литература

1. Гуца О.М. Логікоаналітична 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 довільної 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.

3. Гуца О.Н. Процедура определения миссии, стратегии развития и ценностей организации / О.Н. Гуца // Інноваційна економіка. – 2013. - №7(45), - С. 335 – 338.