

Казанский (Приволжский) федеральный университет

Кафедра менеджмента

УПРАВЛЕНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ

учебно-методическое пособие

Казань - 2010

УДК (330)075.8

ББК 65я73

Л13

Печатается по рекомендации Учебно-методической комиссии
экономического факультета КГУ

Составитель: кандидат экономических наук, Попов М.Л.

Рецензент: к.э.н. Куцевол Н.Г.

Л13 Управление корпоративной информацией: учебно-методическое пособие // Сост. М.Л.Попов.- Казань: Казанский государственный ун-т, 2010.- 53с.

Учебно-методическое пособие по курсу «Управление корпоративной информацией» предназначено для студентов, обучающихся по специальности 080504.65 «Корпоративный менеджмент». В нем излагается тематическое содержание курса, предлагаются темы семинарских занятий, предлагается примерный план и рекомендуемая литература.

Учебно-методическое пособие по курсу «Управление корпоративной информацией» подготовлено на кафедре менеджмента экономического факультета КГУ.

ББК65я73

Казанский государственный
университет, 2010

Содержание

Организационно-методические указания	4
Регламент дисциплины	5
Распределение часов по темам и видам учебных занятий	6
Название темы и ее содержание	6
Содержание курса	8
Темы семинарских занятий	11
Примеры тестовых вопросов к дифференцированному зачету	13
Учебно-методическое обеспечение курса	15
Методические материалы к предмету	16

• **Организационно-методические указания**

Курс «Управление корпоративной информацией» отвечает на следующие вопросы: роль корпоративной информации, значение коммуникаций, их виды, построение системы документооборота и ее анализ в компаниях.

Целью курса является приобретение студентами знаний и навыков по изучению подходов к анализу документооборота предприятий и анализ коммуникационных процессов.

Задачами курса

Дисциплина «Управление корпоративной информацией» должна обеспечить получение знаний и навыков по вопросам анализа системы документооборота предприятий, построение базы документационного обеспечения управления. Основными задачами курса является ознакомление студентов с понятиями, связанными с описанием и функционированием системы документооборота предприятия, знакомство с терминологией, развитие у студентов подходов к анализу работы административных офисных систем. Курс носит прикладной характер, рассчитан не только на теоретическую проработку материала, но и на самостоятельную работу студентов. В общей структуре обучения курс опирается на знания по менеджменту.

Студенты, завершившие изучение данной дисциплины должны:

Знать:

основные понятия, связанные с анализом систем документооборота;
возможности анализа документопотоков организации;
формы коммуникации, распространенные в корпоративной практике.

Уметь:

анализировать документопотоки - основу функционирования административной системы предприятия с точки зрения менеджера;
использовать знания о возможностях оптимизации систем документопотока и их применение в работе компании;
разбираться в особенностях систем документационного обеспечения управления;
применять знания о построении системы внутренних устных и письменных коммуникаций в работе организации и построении системы управления.

Место курса в профессиональной подготовке выпускника

При подготовке пособия учитывалась связь курса «Управление корпоративной информацией» с дисциплинами управленческого и экономического характера: «Основы менеджмента», «Управление персоналом», «Информационные технологии в управлении» и др.

Требования к уровню освоения содержания дисциплины

Курс «Управление корпоративной информацией» предполагает чтение лекций, проведение семинарских занятий, консультаций. Самостоятельная работа предусматривает изучение основной рекомендованной литературы и выполнение практических заданий составления схем документооборота и их анализ.

Итоговая форма контроля – дифференцированный зачет, на котором требуется показать знание основных положений курса.

• Регламент дисциплины

«Управление корпоративной информацией»
для специальности «Менеджмент организации»

ИСХОДНЫЕ ДАННЫЕ

Лекции	16 час.
Практические занятия	12 час.
Поточные консультации	4 час
Групповые консультации	4 час
Отчетности (официальные)	Дифф. зачет
Количество баллов, выделенное на курс	100

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

Блоки	Вид занятий	Баллы
1	Текущая работа	30
	Контрольная работа	20
2	Дифф. зачет	50

- **Распределение часов по темам и видам учебных занятий**

РАБОЧИЙ ПЛАН ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

	Тема	Кол-во занятий	Баллы
1	<p>Схема документопотока “Продажа по разовому заказу”.</p> <p>Схема документопотока “Продажа по постоянному договору”.</p> <p>Схема документопотока “Закупка по разовому заказу”.</p> <p>Схема документопотока “Закупка по постоянному договору”.</p>	4	20
2	Бланки ведения деловой беседы и телефонного разговора.	2	10
3	Контрольная точка: анализ процесса управления производством на предприятии (письменная работа)	1	20
	Итого		50

СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Название темы и ее содержание	Количество часов	
		лекции	семинарские (лаб.-практ.) занятия
1	Тема 1. Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции делопроизводства, документопоток, документооборот.	4	2

	Общие и специфические функции документов. Классификация документов. Характеристики документопотока.		
2	Тема 2 Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодательством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора. Работа с исходящими и входящими документами. Цели и этапы контроля исполнения документов. Документы обязательного контроля. Правила формирования дел.	4	4
3	Тема 3. Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций.	2	2
4.	Тема 4. Письменная коммуникация. Внешние и внутренние формы письменной коммуникации: письма и докладные записки. Инструкции. Документирование при выполнении некоторых распространенных офисных процедур: поиск новых сотрудников, организация совещаний.	2	2
5.	Тема 5. Электронные коммуникации, электронный документооборот, компоненты электронного документооборота, построение системы электронного документооборота на предприятии	4	2

• Содержание курса

1. Предмет изучения. Понятие корпоративной информации. Источники корпоративной информации. Формы корпоративной информации.

За последние несколько лет в организациях возникли огромные объемы неструктурированного контента, включающего документы, сообщения электронной почты, видеоролики, мгновенные сообщения, веб-страницы и многое другое. Зачастую вся эта информация находится в беспорядочном состоянии, что не позволяет организациям эффективно использовать эти ценные активы для обмена знаниями, улучшения отношений с клиентами и повышения эффективности процессов. Системы управления корпоративной информацией корпорации представляют собой важный компонент инфраструктуры организации и могут помочь компаниям решить эти проблемы.

2. Управление документами. Документационное обеспечение управления, функции делопроизводства, документопоток, документооборот. Общие и специфические функции документов. Классификация документов. Характеристики документопотока.

Механизм документооборота- единая зафиксированная документально информационная система организации.

Механизм документооборота является важным интегрирующим фактором, как объединяющим подразделения внутри организации, так и соединяющим организацию с ее внешним (системным) окружением. В силу интеграционного характера механизма документооборота его неэффективность существенно влияет на успешность функционирования не только отдельных подразделений, но и организации в целом и может проявляться:

- в ограничениях на корректность принятия управленческих решений, т. к. она в первую очередь зависит от полноты и достоверности информационного обеспечения
- в неоправданно высоких затратах ресурсов на сбор информации, необходимой для выполнения организационных процедур
- в трудностях проведения мероприятий по реконструкции организации из-за отсутствия необходимой информационной инфраструктуры
- в трудностях планирования крупномасштабных организационных мероприятий из-за неполного информационного обеспечения и отсутствии единства и целостности информационных потоков.

Механизм документооборота включает в себя:

1. формы документов (предназначение, информационные поля, оформление бланков)
2. маршруты движения документов
3. порядок заполнения документов (информационных полей)
4. порядок использования информации.

Результатами разработки механизма документооборота являются:

- повышение качества управленческих решений за счет повышения:
 - оперативности предоставления информации
 - полноты информации
 - достоверности информации
- исключение случаев потерь информации

- упорядочивание доступа к информации в соответствии с четко определенным регламентом (каждый сотрудник знает, как - в результате выполнения какой процедуры и в каком документе - он может получить необходимые данные)
- уменьшение затрат ресурсов на поддержание информационного обмена
- разделение доступа по работе с информацией
- повышение безопасности бизнеса
- информационная модель организации может стать прообразом автоматизированной (компьютерной) системы документооборота.

3. Внутренние документы предприятия и документы, регламентированные законодательством. Документооборот торгово-закупочной деятельности предприятий по разовому заказу и на условиях постоянного договора.

Документы, входящие в документооборот предприятия, могут разрабатываться самостоятельно сотрудниками предприятия, исходя из отраслевой или другой специфики организаций (внутренние документы) или иметь законодательно установленную форму, единую для всех субъектов хозяйственной деятельности. Далее будут рассмотрены основные документы, используемые предприятиями для осуществления торгово-закупочной деятельности, т.е. участвующие в документопотоках по сбыту продукции и закупке сырья и материалов.

4. Работа с исходящими и входящими документами. Цели и этапы контроля исполнения документов. Документы обязательного контроля. Правила формирования дел.

При работе с клиентами каждая организация обменивается большим количеством документов, которые она либо отправляет, либо получает. Исходящая и входящая документация должна быть обработана в определенном порядке, который определяет служба документационного обеспечения управления предприятия. Важно также помнить о контроле при оформлении документов, осуществляемой службой документационного обеспечения управления предприятия. Контроль за исполнением документов - важнейшая составная часть работы с документами. Он необходим для того, чтобы документы исполнялись в установленные сроки, а это, в свою очередь, позволяет улучшить работу предприятия.

5. Коммуникации. Схема коммуникационного процесса. Устные коммуникации в офисе и их виды. Правила ведения деловой беседы. Виды переговоров. Телефонные коммуникации. Документирование при проведении устных коммуникаций.

Обеспечение внешних и внутренних коммуникаций. Коммуникации - ключевое понятие менеджмента и важная составляющая работы организаций и предприятий. Коммуникационный процесс - это обмен информацией между двумя или более людьми.

Основная цель коммуникационного процесса - обеспечение понимания информации, являющейся предметом обмена, то есть сообщений. Однако, сам факт обмена информацией не гарантирует эффективности общения участвовавших в обмене людей. Когда мы говорим о канале передачи информации, то подразумеваем возможность его выбора для достижения различных целей. В каком-то случае лучше использовать письменный канал, например, для того, чтобы результат общения можно было бы зафиксировать на бумаге, т.е. документально подтвердить. В других случаях подойдет канал электронной связи - важной оказывается скорость получения информации. А иногда эффективным оказывается устный канал передачи данных.

6. Техники устных коммуникаций при проведении переговоров: техника постановки вопросов и правила телефонных переговоров. Бланки деловой беседы и телефонного разговора.

Чтобы получить вразумительный ответ, важно владеть техникой постановки вопросов. Результативный разговор, а результативный разговор - это всегда оказание влияния на собеседника, представляет собой не односторонне высказанное мнение, а именно диалог - вопросы и ответы. Вопросы - это импульсы для активизации. Они служат для выяснения точек зрения и управления ходом беседы. Наконец, они являются инструментом внушения, который способствует принятию нужного вам решения. После проведения деловой беседы или телефонных переговоров всегда возникает вопрос о фиксировании результатов разговора. Для этого существуют специальные бланки, которые самостоятельно разрабатываются организациями и предприятиями. Причем, бланки для телефонных переговоров отличаются от бланков проведения беседы.

7. Письменная коммуникация. Внешние и внутренние формы письменной коммуникации: письма и докладные записки. Инструкции. Документирование при выполнении некоторых распространенных офисных процедур: поиск новых сотрудников, организация совещаний.

8. Электронные коммуникации, электронный документооборот, компоненты электронного документооборота, построение системы электронного документооборота на предприятии.

Об электронных коммуникациях мы говорим в том случае, когда в качестве канала передачи сообщений в схеме коммуникационного процесса выступают электронные средства: документы в электронном виде, компьютерные сети и компьютеризированные информационные системы предприятий.

Электронный документооборот, помимо движения готовых документов и их подготовки, охватывает свободный обмен информацией по компьютерным сетям.

В связи с развитием информационных технологий и широкого внедрения персональных компьютеров, намечается тенденция постепенного отказа от бумажных носителей информации.

• Темы семинарских занятий

Документопотоки торговой и закупочной деятельности предприятий

Функция организация продаж и закупок чаще всего организуется на предприятиях в двух вариантах: разовый заказ и поставки по постоянному договору.

Разовый заказ подразумевает оформление всех документов, связанных с поставкой и оплатой. Как правило, поставка осуществляется после 100% предоплаты по предъявлении оригинала или копии платежного поручения. Доставка может осуществляться как продавцом, так и покупателем (самовывоз). Пометка об условиях и стоимости доставки включается во все необходимые документы (заказ, коммерческое предложение, счет, счет-фактура и т.д.).

Постоянный договор подразумевает упрощенную схему оформления документов. Основные условия бизнеса уже определены заранее договором: стоимость, скидки, предельные объемы поставок, условия оплаты, условия доставки, способы уведомления о потребностях и т.д. Оплата производится регулярно в соответствии с объемом поставленной продукции. Платежи проводятся независимо от объемов поставок в день, определенный договором. Поставка осуществляется на основании получаемого заказа.

В качестве примера рассмотрим продажу по разовому заказу и закупку по постоянному договору. В реализации этих процессов участвуют следующие структурные подразделения предприятий: администрация (офис, секретариат, канцелярия), отдел сбыта, отдел снабжения, склад, бухгалтерия. Администрация регистрирует входящие и исходящие документы и направляет их далее по соответствующим отделам. Отдел снабжения осуществляет документооборот, связанный с закупкой сырья и материалов у поставщиков, отдел сбыта - связанный с выполнением заказов от клиентов, бухгалтерия - связанный с регистрацией и учетом проведенных операций, склад - со складским учетом.

1. Схема документопотока “Продажа по разовому заказу”.
2. Схема документопотока “Продажа по постоянному договору”.
3. Схема документопотока “Закупка по разовому заказу”.
4. Схема документопотока “Закупка по постоянному договору”.
5. Схема “Распределение документов по отделам”.

Бланки ведения деловой беседы и телефонного разговора.

Составить необходимый бланк/журнал для записи **входящих телефонных сообщений клиентов** для фирмы, занимающейся автоматизацией офисной деятельности, бухгалтерского учета и торговли (на основе программ 1С:Бухгалтерия, Парус и пр.)
Составить необходимый бланк/журнал для записи **РЕЗУЛЬТАТОВ беседы с клиентами после предварительного телефонного разговора** для фирмы, занимающейся автоматизацией офисной деятельности, бухгалтерского учета и торговли (на основе программ 1С:Бухгалтерия, Парус и пр.)

Метод вопросов и правила телефонных переговоров.

Привести по 5 примеров каждого из видов вопросов и расшифровать телефонные правила.

Информационные вопросы, контрольные вопросы, вопросы для ориентации, подтверждающие вопросы, ознакомительные вопросы, встречные вопросы, альтернативные вопросы, однополюсные вопросы, удостоверяющие замечания, направляющие вопросы, провокационные вопросы, заключающие вопросы, вопросы, открывающие переговоры.

• Примеры тестовых вопросов к дифференцированному зачету

1. Основные функции офиса, это - _____

2. Говорить об обязанностях перед фирмой при телефонных переговорах означает: _____

3. Впишите названия элементов и этапов информационного процесса
_____ (лицо, генерирующее или собирающее информацию)
_____ (средство передачи информации)
_____ (между зарождением идеи и выбором канала)
4. Совокупность взаимных процедур, обеспечивающих движение документов с момента их поступления до отправки, это -
 - ◇ документопоток
 - ◇ документооборот
 - ◇ делопроизводство
 - ◇ документационное обеспечение управления
5. Какие из следующих документов участвуют в документообороте по складу?
 - ◇ запрос клиента
 - ◇ накладная
 - ◇ счет-фактура
 - ◇ приходный ордер
 - ◇ доверенность
6. В чем принципиальное отличие официальных и деловых писем _____

7. В документооборот отдела снабжения входят:
 - ◇ заявка/заказ на поставку
 - ◇ счет-фактура
 - ◇ акт приемки
 - ◇ журнал заказов поставщикам
8. Какие фразы не рекомендуется употреблять при телефонном разговоре:

9. "... самое полезное, что можно выделить на данном этапе переговоров - ведение записей, касающихся "технического задания", что в дальнейшем может разрешить ряд спорных вопросов" - К какому виду переговоров относится данное правило:

- ◇ предварительные переговоры
- ◇ основные переговоры
- ◇ переговоры в процессе постановки задач
- ◇ переговоры в процессе работы
- ◇ переговоры при разрешении конфликтов

10. Из чего состоит спецификация должности? _____

11. Выписка из протокола содержит следующие реквизиты:

- ◇ наименование предприятия
- ◇ город
- ◇ дата составления протокола
- ◇ дата составления выписки
- ◇ состав присутствующих
- ◇ перечисление всех пунктов повестки дня
- ◇ пункт "Слушали"
- ◇ пункт "Выступили"
- ◇ пункт "Постановили"
- ◇ подпись председателя и секретаря

12. При работе с исходящими документами необходимо:

- ◇ регистрация и простановка номера
- ◇ определение срока хранения
- ◇ подшивка второго документа в дело
- ◇ внесение сведений в журнал резолюций

13. Уровни контроля исполнения документов: _____

14. Правила формирования дел предусматривают:

- ◇ обязательное помещение в дело черновики документов
- ◇ помещение в дело только исполненных документов
- ◇ помещение исполненных и исполняемых в данный момент документов
- ◇ все приказы группировать вместе в отдельное дело

15. Основные компоненты электронного документооборота:

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

• Учебно-методическое обеспечение курса

1. Keeling B. Lewis, Kallaus F. Norman. Administrative office management. - 1996, - by South-western educational publishing, Cincinnati, Ohio.
2. Демин Ю.П. Эффективный офис-менеджер. – Спб.: Питер, 2004.-203.
3. Волкова К.А. и др., Структура производственного объединения. Положение об отделах и службах. должностные инструкции: Справочное пособие. –М.: Экономика - 1987.
4. Гейтс Б. Бизнес со скоростью мысли. - М.: Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2001.- 480 с.
5. Грабауров В.А. Информационные технологии для менеджеров.-М.: Финансы и статистика, 2001.- 368с.
6. Деревицкий А.А., Курс агентуры для коммерсанта. Мировой опыт коммивояжа и агентской работы. - М.: “КСП+”, 2000, 624с.
7. Деренг Петер., Хотите стать коммерсантом?. - М.: Экономика, 1994.
8. Ларин М.В. Управление документацией: теория и практика // Делопроизводитель.- №1, 2001.
9. Леви М., Вейтц Б., Основы розничной торговли., - СПб: Питер, 2001 - 448с.
10. Майкл Т. Маклаги., Основы эффективных продаж., - Киев: София, 1997.
11. Мэскон М., Альберт М., Хедоури Ф., Основы менеджмента. М.: Дело, 1992.
12. Попов М.Л. Технологии управления административными офисными системами: Учебное пособие. Казань: КГАСУ, 2009г. – 60 с
13. Скот Дж.Грэхэм. Учись продавать и управлять сбытом. - Киев: Внешторгиздат, - 1992.
14. Управление модельным предприятием в компьютерной сети: Учебно-методическое пособие/Под общ.ред.Ф.-Й.Кайзера, Г.Г.Богомазова, З.А.Сабова. - СПб.: Экономический ф-т СПбГУ, 2000. -112с.
15. А.Бирюков “Системы принятия решений и Хранилища данных” - по материалам www.cfin.ru
16. Создание intranet. Официальное руководство Microsoft. ВHV-Санкт-Петербург - 1997.

- **Методические материалы к предмету**