



Типичные ошибки в консалтинговых документах

**Разбор записки
по итогам обследования
документооборота**



Столкнувшись уже с неудачным внедрением системы электронного документооборота, руководители предприятий начинают понимать важность методической проработки документных процессов до старта автоматизации. Постепенно формируется рынок консультационных услуг в сфере управления документами. Результат работы консультанта – это документы, которые формируются по завершении каждого этапа консалтингового проекта. В этой статье мы разберем типичные ошибки, которые допускаются при составлении консалтинговых документов, на примере конкретной аналитической записки по результатам обследования документооборота. Заказчикам консультационных услуг это поможет оценить качество формируемых для них документов, а специалистам кадровых служб – понять, что именно кроется за стандартными требованиями к соискателям «грамотная устная и письменная речь, умение четко излагать свои мысли в письменной форме, анализировать информацию, отслеживать логические связи в документах».



Ульянцева Софья

Кандидат исторических наук, руководитель направления консалтинга в управлении документами фирмы «1С».

Информационное обследование – это первый этап консалтингового проекта, по итогам которого формируется аналитическая записка. На этом этапе закладывается успех проекта в целом. От качества проведенного обследования, выводов и рекомендаций, которые сделает консультант, зависит дальнейшее проектное решение.

Требования к составлению аналитической записки установлены ГОСТом 7.32–2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе»¹. Критерии, по которым проводилась оценка аналитической записки по результатам обследования документооборота:

¹Принят межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации 22 мая 2001 г.



- композиционная структура текста (организация и структурная упорядоченность, которая отражает расположение, соотношение и взаимосвязь частей текста);
- стилистика текста (соответствие научному стилю речи);
- языковые особенности аналитического текста (лексика, морфология, синтаксис);
- логика изложения материала;
- представление данных в форме таблиц;
- использование терминов;
- качество проведенного анализа (чем выше уровень анализа, чем больше вариантов решения выявленных проблем, тем больше аналитический документ будет отличаться от информативного материала, превращаясь в интеллектуальный продукт).

Ниже мы последовательно разберем все типы ошибок, конкретной аналитической записки.

Ошибки в структуре документа

Основные ошибки тут следующие.

1. В состав аналитической записки включена пояснительная записка, которая представляет собой самостоятельный вид документа, и в структуру аналитического документа включаться не должна.
2. Текст документа содержит 124 страницы, причем таблицы занимают 2/3 текста, а еще 16 страниц занято схемами. Такой значительный объем табличных данных и схем рекомендовано выносить в приложение. Если учесть, что большая часть таблиц – это данные, предоставленные клиентом, то оригинальный текст документа составляет всего 27 страниц.
3. Нарушено принятое для аналитического документа соотношение частей текста. Рекомендации по итогам аудита – главная содержательная часть, ради которой проводилось исследование, – состоит всего лишь из двух страниц. Тогда как принятое соотношение заключительной части с выводами и рекомендациями: 1/3 от основной части документа.
4. Структура документа неоднородна. Некоторые разделы заканчиваются пунктом «Краткая оценка (обзор) состояния работы с договорами», или «Краткая оценка (обзор) состояния работы с исходящими финансовыми документами». В других разделах такой пункт отсутствует.

Помимо неоднородности, возникает вопрос: почему клиенту предоставляется лишь краткая оценка? А где тогда содержится полноценная оценка договорной работы в компании заказчика? Кроме того, разделы «Краткая оценка (обзор) состояния работы с ...» не содержат оценку, а в них продолжается повествование о том, как организована работа. Например: *«версионирование проектов договоров не поддерживается»*. У меня, как заказчика, возникли бы вопросы:

- что такое версионирование?
- это хорошо или плохо, что оно не поддерживается?
- кем или чем должно поддерживаться версионирование?



²Говоря научным языком, это ошибка пресуппозиции – фонового знания, которое должно быть общим для адресанта и адресата.

- что будет хорошего, если начать поддерживать версионирование?
- что надо сделать, чтобы версионирование поддерживалось?²

Части ошибок в структуре документа можно было бы избежать, если бы при составлении документа был использован рекомендованный шаблон типовой формы аналитической записки. Подробнее разберем раздел «Каналы поступления входящих документов»:

1. Прием документов децентрализован, прием документов осуществляется по фактическому адресу...
2. Порядок документооборота в компании не регламентирован.
3. В Компании допускается множественность точек входа документов через сотрудников Компании ...Регистрация документов, направленных на фактический адрес ЦО (Москва) осуществляется секретарем. Ответственность (обязанность) сотрудников и сроки передачи документов для регистрации не установлена.
4. Письма из ФНС направляются в адрес компании средствами системы ХХ. Регистрация осуществляется сотрудниками группы Х, которые обеспечивают сроковой контроль исполнения документов.
5. Документы, поступившие централизованно в ЦО (Москва), запечатанные в конверты, с указанием адресатов, не вскрываются и передаются на рассмотрение сотрудникам Компании – адресатам.
6. Таким образом, основная точка входа входящей корреспонденции, которая подлежат описанию, это централизованный прием документов в ЦО (Москва).
7. Децентрализованный прием документов в ЦО (Тюмень, Санкт-Петербург), удаленных офисах и сотрудниками Компании не описан.
8. Первичная обработка входящих документов в удаленных офисах не проводится...
9. Электронное хранилище сканобразов, поступивших входящих документов, не создано.

Рекомендации по итогам аудита – главная содержательная часть, ради которой проводилось исследование, – состоит всего лишь из двух страниц. Тогда как принятое соотношение части с выводами и рекомендациями: 1/3 от основной части документа

Очевидно, что этот раздел содержит избыточные данные, не относящиеся к каналам поступления (там сказано про регистрацию, порядок обработки при приеме). Более того, в середине списка стоит вывод (начинается со слов «таким образом»), а далее снова идет перечисление.

Наконец, пункты 6–8 представляют собой выводы и не являются частью списка (ошибка рубрикации).

Стилистические ошибки

По лексическому составу и использованию грамматических форм текст рассматриваемой аналитической записки принадлежит не к научно-оценочному стилю речи, а к административно-канцелярскому подстилю деловой речи.



Административно-канцелярский подстиль часто использовался в директивных документах советского периода. Хотя даже в советское время филологи относили административно-канцелярскую речь к «болезни русского языка». Яркие слова-маркеры административно-канцелярского подстиля:

- «осуществляется» (использовано 138 раз),
- «в рамках» (98 раз),
- «следующий» (48 раз),
- «настоящий» (28 раз).

Примеры из документа:

- **В рамках осуществления** договорной работы используются
- Автор документа **осуществляет определение** маршрута согласования
- Автор документа **осуществляет отправку** документа по ЖЦ документа
- **Обработка осуществляется** отдельными процедурами документооборота
- **Ознакомление с приказом о командировании командированного лица осуществляется** на самом приказе
- Инициаторы **в рамках интервью** указали

Даже в советское время филологи относили административно-канцелярскую речь к «болезни русского языка», такие слова-маркеры вообще не должны употребляться в тексте аналитической записки.

Слова-маркеры административно-канцелярского подстиля вообще не должны употребляться в тексте аналитической записки. Современная деловая речь допускает использование административно-канцелярского подстиля только в юридической среде (например, полицейский протокол). Использование языковых элементов

этого подстиля – пример грубой стилистической ошибки при составлении аналитических документов.

Отдельно прокомментирую фразу «*в рамках интервью*». Помимо лексически избыточной формы «в рамках» отсылка по тексту документа к проведенному интервью также избыточна. В начале аналитической работы принято описывать методы исследования и интервью, как метод сбора информации, следовало один раз упомянуть во введении.

Характерный пример административно-канцелярского подстиля – цепочка отглагольных существительных в родительном падеже:

- **В случае выявления необходимости одобрения** проекта Договора, об этом указывается в Листе согласования, также к нему прилагается заключение
- Анализ **последствий заключения Договора** на сформулированных условиях с **точки зрения отражения** в бухгалтерском учете и отчетности

Подобные формулировки в современных текстах выглядят комично (или трагично, если аналитический документ куплен заказчиком за немалые деньги).

Грамматические ошибки

Здесь мы сталкиваемся с ошибками в выборе конструкций с синтаксическим управлением, неправильным выбором падежа и предлога. Примеры:



– «В случае выявления... **об этом указывается**». Указать не «об чем?», а указать «на что?».

– «Уделить особое внимание на приведенные ниже разделы». Выражение «уделить внимание» требует дополнения в дательном падеже без предлога: уделить внимание «чему?».

Ошибки говорят о низком уровне письменной речи автора, незнании логических основ речи, плохом знании предметной сферы

Пропуск сказуемого (глагола), поэтому неясен смысл предложения в целом: «По договорам вида «Договоры на оказание услуг/выполнения работ/поставки для обеспечения основной деятельности» со следующими тематикам...»

Нарушение грамматической формы подлежащего и сказуемого: «Компанией возможен пересмотр лимитов и матрицы ответственных лиц...»

Ошибки в употреблении предлога «по»:

- По договорам вида. Надо: для договоров вида
- Стоимость по договору. Надо: сумма договора
- Замечания по договору. Надо: замечания к договору
- Порядок по формированию. Надо: порядок формирования
- Выписка по протоколу. Надо: выписка из протокола
- Должностная инструкция формируется по специалистам. Надо: для каждого специалиста составляется должностная инструкция.

Смешение грамматических форм в списке, например:

В ходе проведения обследования было выявлено:

- сроки согласования не установлены...
- отсутствие возможности
- проверка большинства основных данных...
- формирование заключения ...;
- предмет экспертизы ...
- отсутствует электронное хранилище ...
- отсутствует возможность мониторинга, контроля за ходом согласования комплектов ПУД, меры воздействия не определены.

Синтаксические ошибки

В аналитической записке есть предложения, с нарушенными логическими уда- рениями и порядком слов в предложении, например:

- Для целей контроля исполнительской дисциплины выписки не формируются по протоколам
- Но однозначно говорить о том, что требования комплектования выполняются невозможно, т.к. экспертиза ценности документов не проводится
- Инициаторы в рамках интервью указали, что распространение типовых форм не применяется широко на практике для ведения договорной работы



Лексические ошибки

В записке есть несколько ошибок, которые относятся к лексическим.

Употребление паронимов – слов, сходных по звучанию и составу, но имеющих различные значения. Употребление одного из паронимов вместо другого приводит к ошибкам. Например: *представить и предоставить*.

Неточности в выборе слов. Например: *«Источники приема документации: электронный корпоративный почтовый адрес сотрудников Компании для предварительного рассмотрения инициаторами комплекта ПУД, система СБИС Электронный документооборот, курьерская доставка.....»*. Источник информации – это субъект или объект, порождающий информацию и представляющий ее в виде сообщения. Правильнее сказать: каналы поступления информации.

Проектная документация с такими ошибками – это репутационные риски для консалтинговой компании. Автора подобной аналитической записки, лучше не допускать к работе со сложными проектными и методическими задачами.

Другой пример: *«Компания предполагает проведение проверки и авторизации поставщиков до старта обработки проекта договора»*. Глагол «предполагает» имеет значение: допускать возможность, иметь намерение. Из такого описания понятно, что компания не проводит проверки, а только планирует их проводить.

Неверный выбор слова:

- **Отличия** в маршрутизации **присутствуют** также в зависимости от вида организационно – распорядительного документа
- **Отличия** в маршрутизации **присутствуют** по документации в зависимости от класса входящего документа/вида входящего обращения

Слово «присутствуют» сочетается только с одушевленными предметами: на заседании присутствовали. Отличия (неодушевленное существительное) не могут присутствовать.

Тавтология:

- Как правило, подразделения используют шаблоны договорных документов, **ранее** созданные на основании договоров, **ранее** прошедших успешное согласование и подписание.
- Для **подписания** проекта договора **за подписью** Генерального директора сотрудник подразделения – автор документа (инициатор) осуществляет подготовку

Лексическая недостаточность. Например, *«в соответствии с таблицей и этапами жизненного цикла договора:...»* и далее идет сама таблица. Пропущено слово, предложение обрывается и неясно, что происходит в соответствии с таблицей.



Орфографические ошибки

– Знак «тире» используется вместо знака «дефис», например, «план – график». В тексте аналитической записки подобная ошибка повторяется 178 раз. Неверное использование этих знаков препинания делает текст некрасиво оформленным и искажает вложенную в него смысловую нагрузку.

Избыточное использование прописных букв: *Юридическая экспертиза, Бухгалтерская экспертиза, Поставщик, Исполнитель*. Такое использование прописных букв уместно в текстах договоров, но не в аналитической записке. Тем более что одно и то же слово употребляется по тексту как со строчной, так и с прописной буквы.

Логические ошибки

Логические ошибки – это неразличение близких в каком-либо отношении понятий. Автор аналитической записки не различает сферы деятельности, причину и следствие, часть и целое, смежные явления, видовые и другие отношения³.

Неявные термины. В записке используются термины «класс документа», «тип документа», «вид документа», определение которым не дано.

Нарушение соразмерности при делении понятий. Приказы о командировании не могут выделяться в категорию, соразмерную приказам:

В Компании используются следующие виды организационно-распорядительных документов (ОРД):

- приказы;
- распоряжения;
- приказы о командировании.

Нарушение правила единого основания при делении понятий. К регламентирующим документам отнесены отчетные формы и просто «*формы документов, действующих в компании*».

Нарушение закона исключенного третьего – сопоставленные высказывания должны быть действительно противоречивыми, то есть такими, между которыми нет и не может быть среднего, третьего, промежуточного понятия. Они должны исключать друг друга.

Пример 1. Противопоставлены источники и регулярная основа: «*Документация формируется из различных источников, часть указанных документов формируется на регулярной основе*».

Пример 2. Противопоставлены интервьюирование и анкетирование, как методы исследования, и документы: «*Помимо интервьюирования, анкетиро-*

³Тем, у кого аналогичные проблемы можно рекомендовать учебное пособие «Логика для журналистов», Ивин А.А.

Методологию управления документами фирма «1С» развивает уже пять лет. И заказчики получают аналитический материал высокого качества, подготовленный по стандартам фирмы.



вания были проанализированы регламентационные документы, действующие на момент проведения аудита и представленные Заказчиком».

Смешение понятий «экспертиза» и «проверка». По тексту документа эти понятия используются как синонимы, хотя экспертиза – это оценочное исследование, а проверка – один из методов проведения экспертизы.

Неразличение объекта и предмета: *«Предметом проверки является анализ последствий заключения Договора».* Предметом проверки не может быть анализ, это другая форма деятельности.

Ошибки в составлении таблиц

Требования к оформлению таблиц установлены ГОСТами 7.32–2001 и 2.105–95 ЕСКД. Таблицы в аналитической записке не соответствуют установленным требованиям. Пример 1. Заголовок графы таблицы: *«Предмет экспертизы комплектов ПУД (функциональная область)».* В столбце под заголовком содержится текст, не соответствующий заголовку.

Пример 2. Заголовок графы таблицы: *«Условие (прохождения маршрута)».* В столбце под заголовком содержится текст, не соответствующий заголовку: *«Журнал регистрации исходящих писем».* Видимо имелось в виду не условие, а документ, в котором что-то фиксируется на данном этапе. Для этого следовало выделить отдельную графу.

Замечания к разделу «Рекомендации»

Это заключительный и самый важный раздел документа. В нем должна быть дана оценка исследованным процессам документооборота, а также предложены пути решения выявленных проблем. В разделе содержатся преимущества внедрения СЭД. Однако, на этапе подготовки к автоматизации решение о покупке программного продукта уже принято. Кому предназначается эта информация?

Также дана рекомендация *«Обеспечить создание единого центра компетенции по архивному делопроизводству в Компании».* Термин «архивное делопроизводство» очень странный, в архиве не могут «производиться» новые дела, архив обеспечивает хранение, а не производство дел. Это незнание профессиональной терминологии, непонимание основ предметной сферы.

Рекомендации в целом очень слабые и абстрактные. Например, что означает *«предусмотреть формирование номенклатуры дел не только соответствующей требованиям законодательства, но и вместе с тем, позволяющей автоматизировать учет и хранение дел в СЭД?»* Возникают вопросы:

- кто должен предусмотреть?
- как предусмотреть? что конкретно сделать?
- сколько времени это займет?
- какие преимущества даст?
- а сейчас, в чем проблема, что это не предусмотрено?

Если подходить к делу основательно, то рекомендации должны составлять не две страницы текста (по большей части рекламного), а полноценный анализ, страниц на 30.

Заключение

Подведем итог. Задача, стоявшая перед автором аналитической записки, не выполнена. Материал содержит только описание действующих процедур, анализ собранных данных не проведен, отсутствуют выводы и рекомендации. Приведенное описание содержит множество неточностей.

Выявленные ошибки говорят о низком уровне письменной речи автора, незнании логических основ речи, плохом знании предметной сферы (ошибки в терминах и невозможность сделать выводы). Проектная документация с такими ошибками – это репутационные риски для консалтинговой компании. Выявленные ошибки порождают коммуникативный барьер между автором и читателями документа. Автора разобранный нами аналитической записки, лучше не допускать к работе со сложными проектными и методическими задачами.

А что же заказчик? Не волнуйтесь, он получил аналитический материал высокого качества, подготовленный по стандартам фирмы «1С». Методологию управления документами мы развиваем уже пять лет. Еще более года назад фирма «1С» запустила проект «Консалтинг в управлении документами» и сделала ставку на высококлассных специалистов и работу по нашим авторским технологиям. ▼