

# **5С при работе с документами в бумажном и электронном виде**

**Косарева Наталья Святославовна**

**Консультант по управлению с практическим опытом развития сервисной компании**

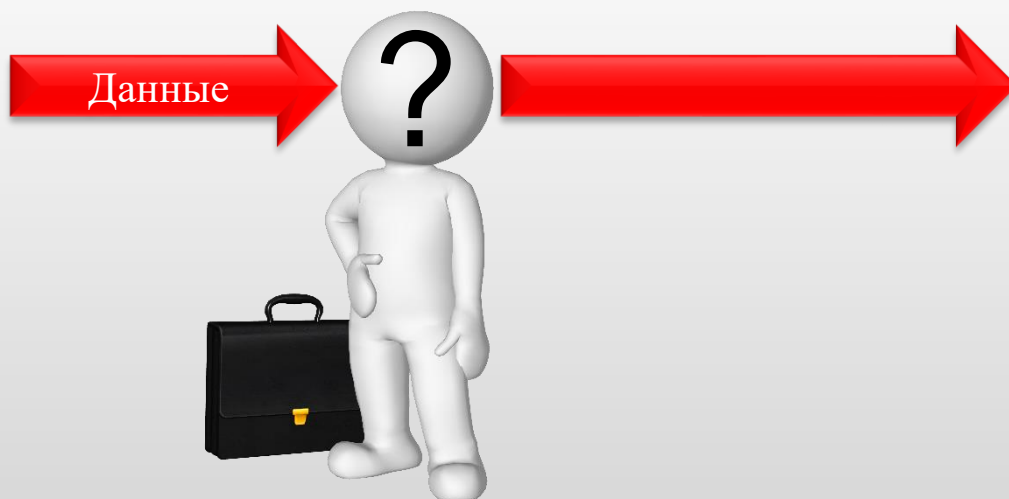
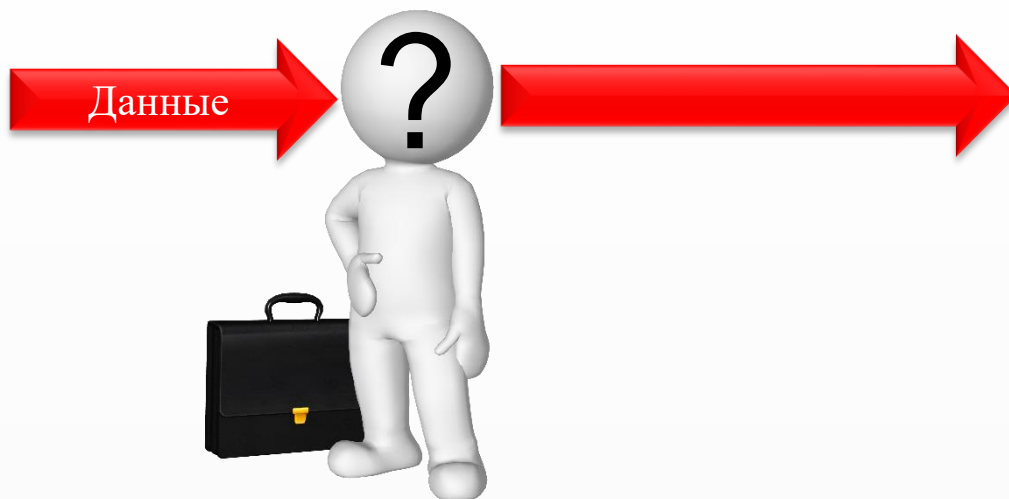
## Зачем внедрять Бережливое производство в офисе

- ✓ Отдельный сотрудник компании является носителем 80 % знаний о том или ином процессе.
- ✓ Административные издержки в офисе составляют 80% от конечной цены продукта.

# Прозрачность работы на производстве

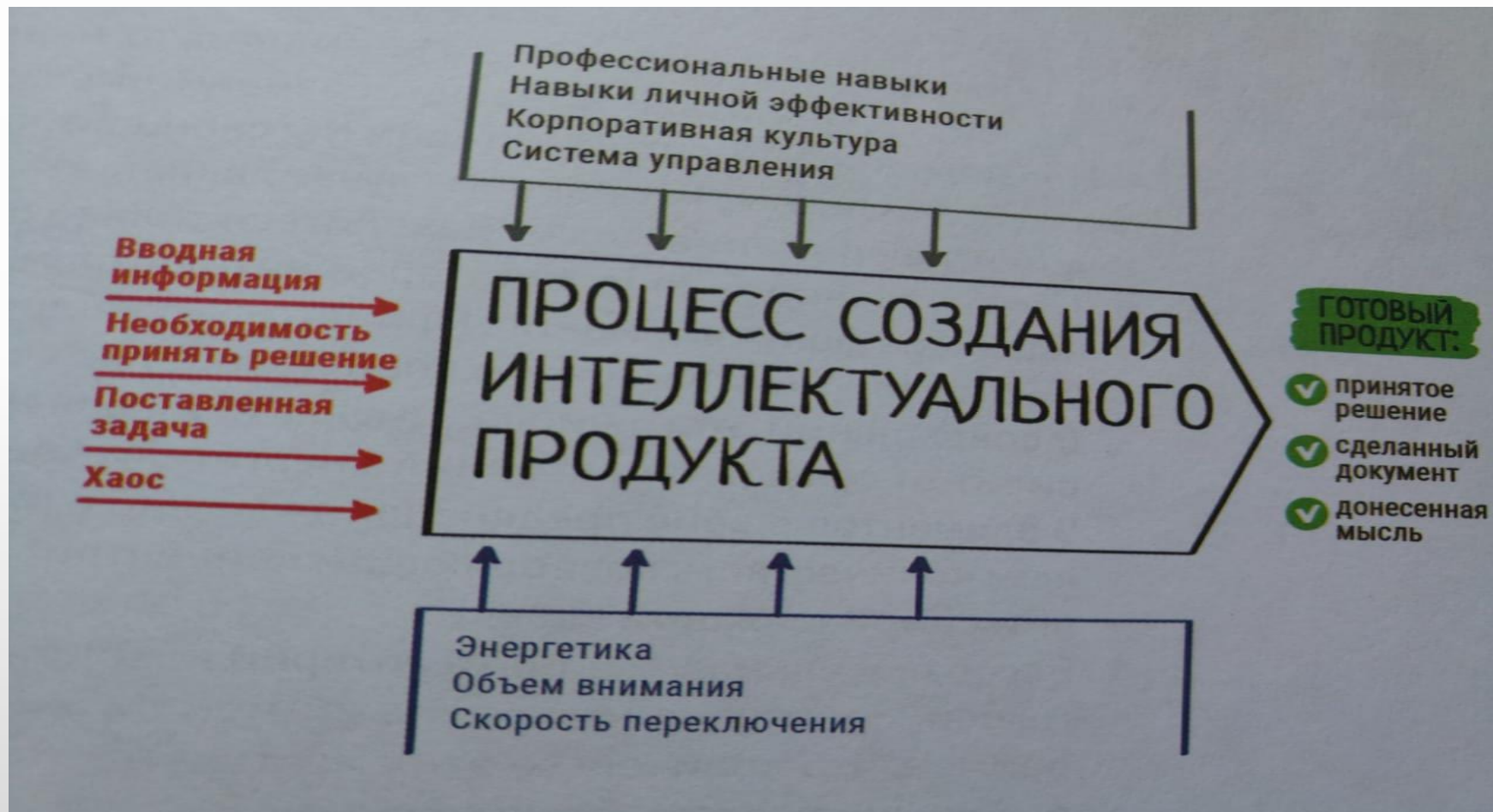


# Не прозрачность работы умственной деятельности



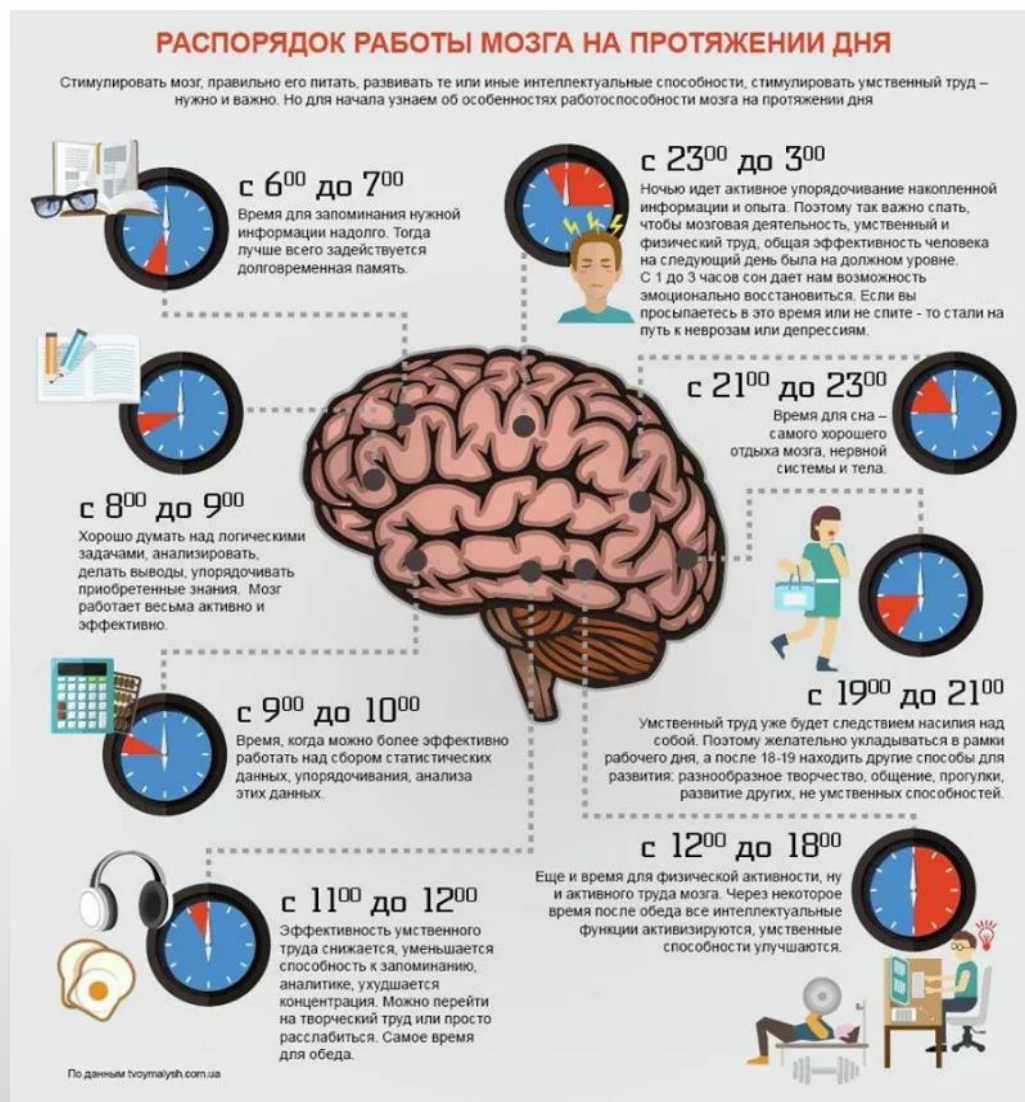


# Процесс создания интеллектуального продукта



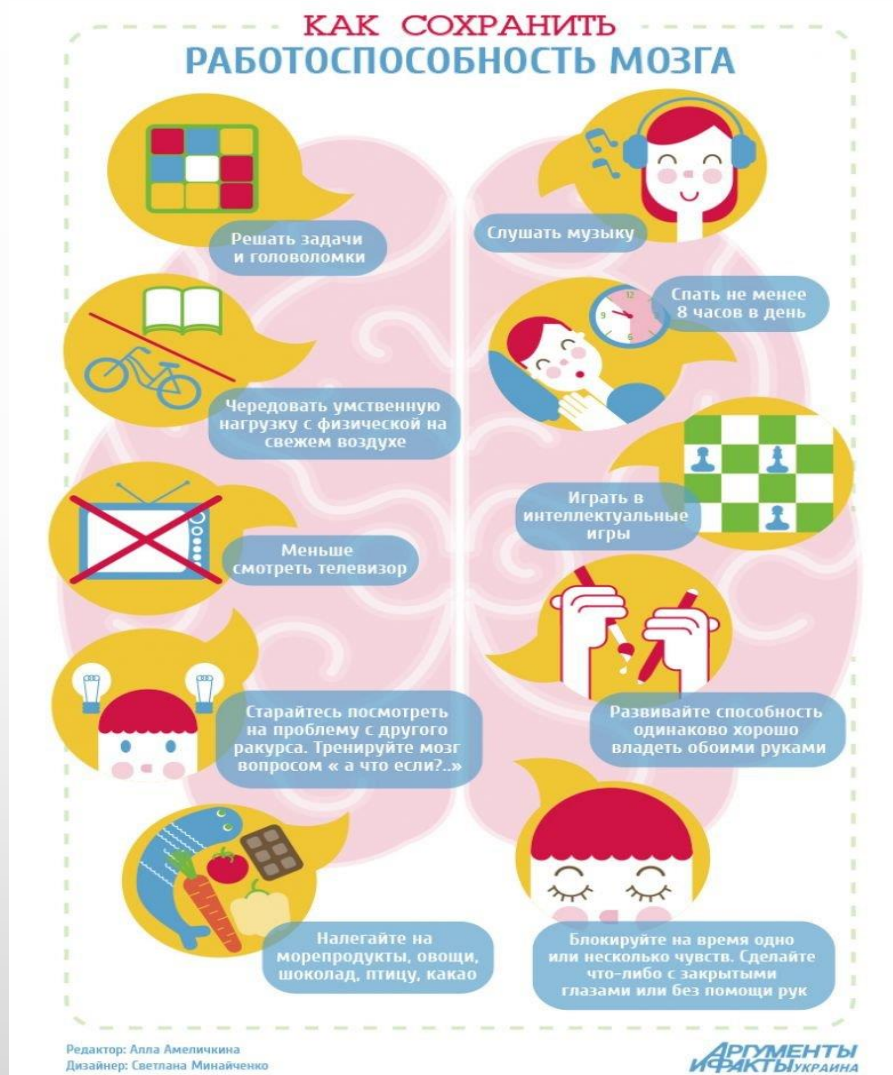
# Особенности творческого труда

## Работоспособность мозга в течение дня



# Особенности творческого труда

## Как сохранять работоспособность мозга



# Особенности творческого труда

## Схема работы головного мозга





## Особенности творческого труда

### Эксперимент на переключение внимания

14	9	2	21	13
22	7	16	5	10
4	25	11	18	3
20	6	23	8	19
15	24	1	17	12

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10
11	12	13	14	15
16	17	18	19	20
21	22	23	24	25

**Стоимость переключения внимания с одной задачи на другую до полной концентрации составляет в среднем 2 минуты.**

**100 отвлечений в день могут стоить потери 3 часов времени на переключение.**

**В России офисный работник отвлекается в среднем 122 раза в день!**

# Особенности творческого труда

## Виды отвлечений: внешние и внутренние

### Внешние:

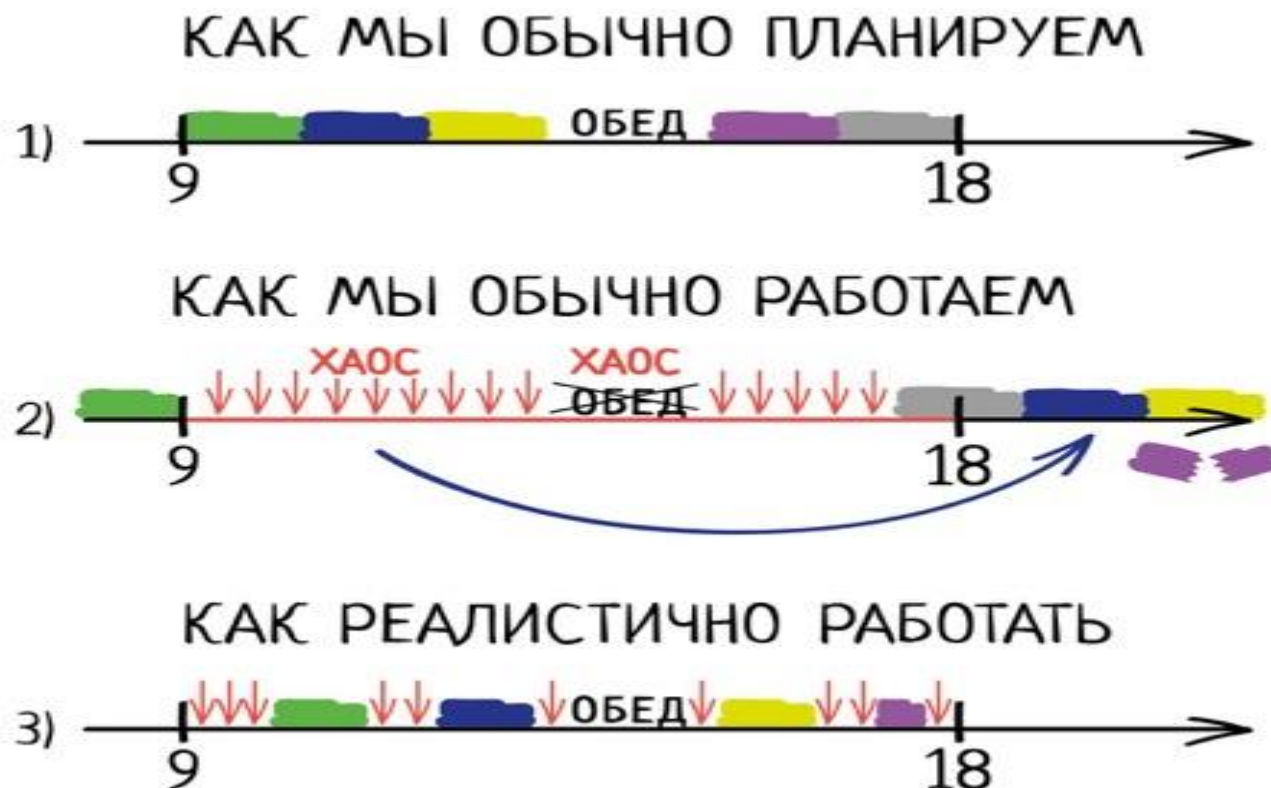
- ✓ Несрочный телефонный звонок;
- ✓ Всплывающее оповещение в смартфоне;
- ✓ Оповещение о новом письме на рабочем столе;
- ✓ Срочное совещание;
- ✓ Отвлечение другими сотрудниками «Есть минутка?»

### Внутренние:

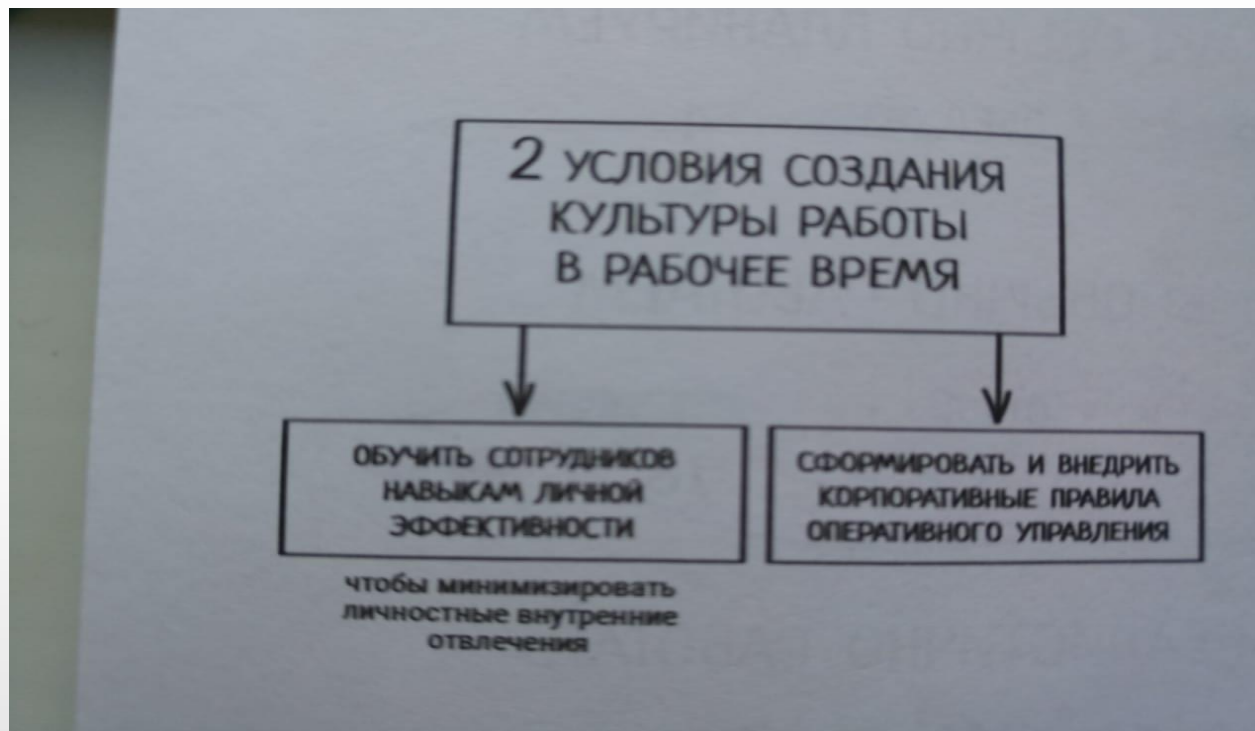
- ✓ Вспомнил про важную еще не сделанную задачу;
- ✓ Вспомнил о необходимом звонке;
- ✓ Новая мысль, не связанная с тем, что выполняется сейчас;
- ✓ Недоделанная ранее задача.

# Особенности творческого труда

## Варианты организации работы в офисе



## Два условия создания культуры работы. 5С – метод для создание культуры работы.



- ✓ Реализация принципа «Точно вовремя»: «только то, что нужно, только в том количестве, которое нужно, только тогда, когда нужно».



## Этапы внедрения 5С дома

### Объект – квартира

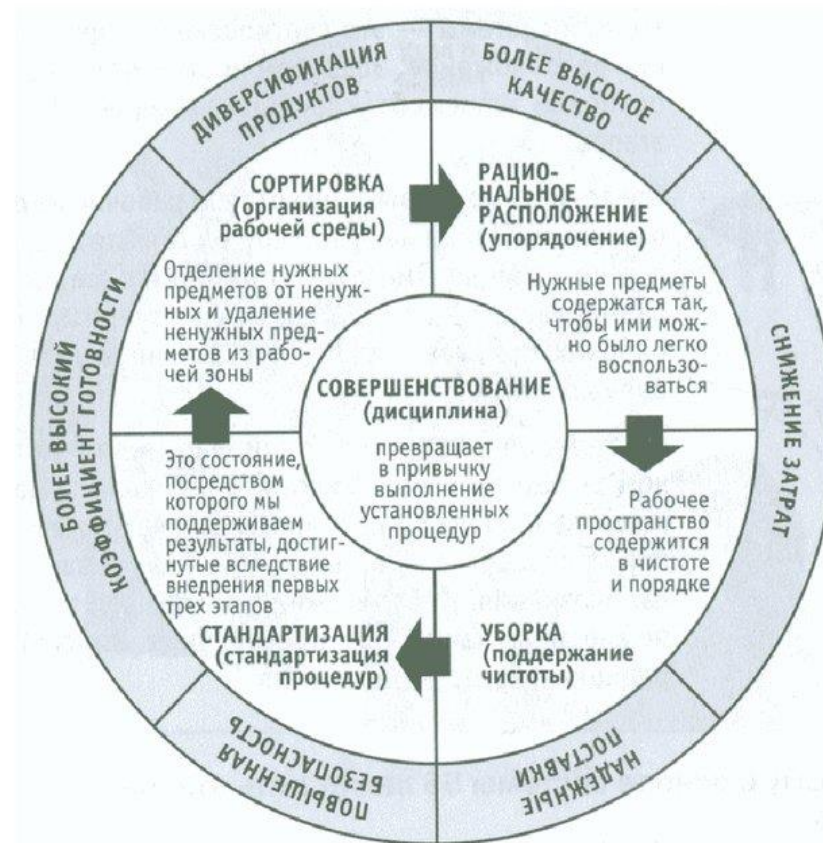
- ✓ Сортировка: мусор и нужные вещи.
- ✓ Соблюдение порядка: каждая вещь на своем месте.
- ✓ Содержание в чистоте: регулярная уборка.
- ✓ Стандартизация: последовательность уборки.
- ✓ Совершенствование: изменение мест хранения, изменение мебели для хранения.

# Этапы внедрения 5С на производстве

Объект – рабочее место

- ✓ Сортировка.
- ✓ Соблюдение порядка.
- ✓ Содержание в чистоте.
- ✓ Стандартизация.
- ✓ Совершенствование.

## Система организации рабочего места «5S»



# Этапы внедрения 5С при работе на компьютере

**Объект – документы в компьютере**

- ✓ Сортировка.
- ✓ Соблюдение порядка.
- ✓ Содержание в чистоте.
- ✓ Стандартизация.
- ✓ Совершенствование.

## Этап 1: Сортировка – общая характеристика

- ✓ Сортировка – удаление с компьютера/сервера документов, которые не нужны для текущей деятельности.
- ✓ Цель Сортировки – устранение потерь: лишние движения, запасы (память компьютера, сервера).

- ✓ Действия:

анализируем документы, которые хранятся на компьютере/сервере,

Разделяем на нужные в текущей деятельности, нужные в связи с требованием по хранению, сомнительные, не нужные.

- ✓ Отличие от сортировки физических предметов:

Физические предметы можно найти только визуально, при поиске документов можно использовать ключевые слова.

у документов есть срок хранения определенный законом, которые может быть длительным. Их можно убирать в архив.



## Этап 1: Сортировка – Инструменты

- ✓ Компания красных ярлыков – метод, который позволяет определить потенциально ненужные предметы/документы, степень необходимости которых неочевидна.

Способ применения:

на физические предметы наклеиваются красные ярлыки.

документы помечаются специальным названием.

Пример: Письмо\_№\_47/02/2019\_от\_26.02.2019\_Сортировка

- ✓ Зона карантина – метод для хранения помеченных красными ярлыками предметов/документов, ожидающих дальнейшего оценивания.

Способ применения:

физические предметы помещаются в специально отведенное место.

документы помещаются в специально отведенную папку.

Пример. Папка «Сортировка\_Письма»

- ✓ Локальные/центральные зоны карантина – различаются в зависимости от уровня принятия решения о необходимости предмета/документа.

Способ применения:

физические предметы хранятся в зоне производственного участка, если он не имеет права принять решение об удалении, они перемещаются в центральную зону карантина.

документ может храниться сначала на локальном компьютере, затем выкладываться на общий сервер.

## Этап 1: Сортировка – Последовательность проведения Компании красных ярлыков

- ✓ Шаг 1. Инициирование проведения компании красных ярлыков.
- ✓ Шаг 2. Определение документов, которые должны быть удалены.
- ✓ Шаг 3. Установление критериев ненужности документа.
- ✓ Шаг 4. Отметка ненужных документов специальным символом.
- ✓ Шаг 5. Оценивание необходимости отмеченных документов.
- ✓ Шаг 6. Документирование результатов компании красных ярлыков.

### Примечание.

На этапе «Стандартизация» должен быть прописан Стандарт проведения Компании красных ярлыков.

## Этап 1: Сортировка – Критерии оценки проведения компании красных ярлыков

- ✓ Объем занятых ресурсов на личных компьютерах и серверах.

## Этап 2: Соблюдение порядка – общая характеристика

- ✓ **Соблюдение порядка** – расположение документов так, чтобы любой сотрудник мог быстро найти необходимый.
- ✓ **Цель Соблюдения порядка** – устранение потерь: лишние движения при поиске документов.
- ✓ **Действия:**  
определяем основные типы используемых документов,  
создаем одинаковые папки на компьютере для хранения документов,  
создаем шаблоны документов (без пробелов, с помощью табуляции, таблиц, колонок).
- ✓ **Отличие от соблюдения порядка с физическими предметами:**  
Физические предметы можно оконтурить и увидеть их отсутствие.  
Документы могут безвозвратно пропасть, пропажа обнаружится в самый неподходящий момент. Необходимо периодически сохранять в архиве важные документы, защищать от внесения изменений.



## Этап 2: Соблюдение порядка – Инструменты

- ✓ Рациональное расположение – метод, который позволяет хранить предметы/документы с наименьшим временем для использования.

Способ применения:

проверяется частота использования физических предметов (возможно с помощью диаграммы спагетти), часто используемые помещают в близкую зону.

проверяется необходимость использования документов каждым сотрудником, необходимые документы либо хранятся на локальном компьютере, либо на сервере, но разграничивается доступ.

- ✓ Концепция визуального управления – метод для хранения предметов/документов.

Способ применения:

физические предметы оконтуриваются.

документы помечаются и помещаются в определенные папки.

Пример. Папка «Ежедневно (еженедельно/ежемесячно) используемые документы».

## Этап 2: Соблюдение порядка – Последовательность проведения этапа

- ✓ Шаг 1. Выбор шрифта.
- ✓ Шаг 2. Выбор стандарта названия документа – с Большой буквы.
- ✓ Шаг 3. Выбор места для хранения (Папки, подпапки).

Пример. Папка «Письма». Подпапка «2022 год».

- ✓ Шаг 4. Определение оптимального названия документа.

Примеры реквизитов документа: вид документа, номер, дата, тема, составитель.

- ✓ Шаг 5. Определение стандарта названия документа.

Примеры: какое название лучше? чем лучше?

Письмо\_№\_23/03\_от\_15.03.2022\_Обращение в Министерство

Письмо № 23/03 от 15.03.2022 Обращение в Министерство

## Этап 2: Соблюдение порядка – Критерии оценки проведения этапа

- ✓ Сотрудники не ищут документы.
- ✓ Документы не дублируются.
- ✓ Документы не теряются.

## Этап 3: Содержание в чистоте – общая характеристика

✓ **Содержание в чистоте** – названия документов соответствуют стандартам, документы хранятся в стандартном месте.

✓ **Цель Соблюдения порядка** – устранение потерь: лишние движения при поиске документов.

✓ **Действия:**

просматриваем периодически папки с документами, которые хранятся на компьютере, создание стандартов для названий документов.

Пример. Письмо № 23/03 от 15.03.2022 Обращение в Министерство

Письмо № 23/03 от 15.03.2022 Обращение в Министерство

✓ **Отличие от соблюдения порядка с физическими предметами:**

Загрязнения физических предметов легче увидеть визуально, понятен период их загрязнения.

«Загрязнения» документов сложно увидеть, могут произойти в любой момент из-за нарушения стандартов работы.



## Этап 3: Содержание в чистоте – Инструменты

- ✓ Рациональное расположение – метод, который позволяет определить потенциально ненужные предметы, степень необходимости которых неочевидна.

Способ применения:

на физические предметы наклеиваются красные ярлыки.

документы помечаются специальным названием, по дате документа можно видеть, когда к нему обращались.

- ✓ Концепция визуального управления – метод для хранения помеченных красными ярлыками предметов, ожидающих дальнейшего оценивания.

Способ применения:

физические предметы помещаются в специально отведенное место.

документы помещаются в специально отведенную папку.

- ✓ Стандартизация – различаются в зависимости от уровня принятия решения о необходимости документа.

Способ применения:

физические предметы хранятся в зоне производственного участка, если он не имеет права принять решение об удалении, они перемещаются в центральную зону карантина.

документ может храниться сначала на локальном компьютере, затем выкладываться на общий сервер.

Пример. Письмо\_№\_23/03\_от\_15.03.2022\_Обращение в Министерство

Письмо № 23/03 от 15.03.2022 Обращение в Министерство

## Этап 3: Содержание в чистоте – Последовательность проведения этапа

- ✓ Шаг 1. Определение объектов (Локальные папки, сервера).
- ✓ Шаг 2. Определение ответственных.
- ✓ Шаг 3. Определение целей и задач.
- ✓ Шаг 4. Определение стандартов этапа.
- ✓ Шаг 5. Устранение выявленных проблем.

## Этап 3: Содержание в чистоте – Критерии оценки проведения этапа

✓ Визуальный просмотр папок не вызывает дискомфорта.

Пример названия папок:

Договора

обращения

письма

## Этап 4: Стандартизация – общая характеристика

- ✓ Стандартизация – унифицированный подход к выполнению предыдущих этапов.
- ✓ Цель Стандартизации – устранение потерь при внедрении 5С (брак, лишние движения).
- ✓ Действия:  
анализируем действия каждого и этапа и создаем для них стандарты.
- ✓ Отличие от соблюдения порядка с физическими предметами:  
отличия при работе с физическими предметами и документами на каждом этапе.

## Этап 4: Стандартизация – Инструменты

- ✓ Карта заданий 5С – метод, который позволяет каждому сотруднику знать: что, где, когда и как он должен делать.
- ✓ График 5С – метод для стандартизации времени соблюдения порядка и ответственных.
- ✓ Контрольные листки выполнения рабочего цикла 5С – метод для указания какие виды деятельности должны быть выполнены в каждой папке и к какому сроку.
- ✓ Аудит выполнения 5С – метод для контроля соблюдения стандартов выполнения 5С.

## Этап 4: Стандартизация – Последовательность проведения этапа

- ✓ Шаг 1. Определение ответственных за выполнение действий в рамках системы 5С.
- ✓ Шаг 2. Определение регулярных (ежедневных/ еженедельных/ ежемесячных) действий по внедрению системы 5С.
- ✓ Шаг 3. Проверка выполнения действий в соответствии с Шагом 2.
- ✓ Шаг 4. Профилактика.

Пример. Если регулярно фиксируются нарушения стандартов сотрудниками: понять в чем причина, провести обучение.



## Этап 4: Стандартизация – Критерии оценки проведения этапа

- ✓ Аудит подтверждает выполнения стандартов внедрения 5С.

## Этап 5: Совершенствование – общая характеристика

- ✓ **Совершенствование** – выполнение процедур 5С превратилось в привычку.
- ✓ **Цель Совершенствования** – объединение всех предыдущих этапов в единое целое, отсутствие всех видов потерь при внедрении 5С (брак, лишние движения).
- ✓ **Действия:** анализируем документы, которые хранятся на компьютере.

## Этап 5: Совершенствование – Инструменты

- ✓ Вовлечение сотрудников в выполнение стандартов внедрения 5С – метод, который позволяет раскрыть сотрудникам пользу ДЛЯ НИХ от внедрения стандартов 5С (устранение хаоса, нервного напряжения).
- ✓ Вовлечение сотрудников во внесение предложений по улучшению своей работы.

## Этап 5: Совершенствование – Последовательность проведения этапа

- ✓ Шаг 1. Обучение сотрудников системе 5С.
- ✓ Шаг 2. Контроль за соблюдением стандартно внедрения 5С.
- ✓ Шаг 3. организация сбора предложений по улучшению 5С.

## Этап 5: Совершенствование – Критерии оценки проведения этапа

✓ Удовлетворенные сотрудники.



**Спасибо за внимание!**