

УДК 681.5

НОМЕНКЛАТУРА И ФУНКЦИИ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ РАБОЧИХ МЕСТ СИТУАЦИОННОГО ЗАЛА (ЦЕНТРА)

Т.М. Власова, О.В. Малышев

Институт проблем математических машин и систем НАН Украины

e-mail: chery@immsp.kiev.ua

1. Введение

В [1] был предложен взгляд на ситуационный центр (СЦ) как на организацию (см. словарь терминов [2]), назначение которой состоит в предоставлении заинтересованным лицам специфических услуг, а именно, услуг по поддержке процессов обсуждения проблем, а также выработки и принятия решений, направленных на устранение (разрешение) этих проблем.

Ввиду того, что наряду с термином «ситуационный центр» часто употребляется и термин «ситуационный зал (комната)», уточним свое понимание каждого из них.

СЦ, как организация, может и не располагать помещением (залом, комнатой), в котором проводятся совещания – общение между участниками обсуждения можно организовать в удаленном режиме (т.е., виртуально). Когда же мы говорим о ситуационном зале (СЗ), то имеем в виду СЦ, услуги которого предусматривают использование специального помещения и присутствие в нем участников обсуждений (совещаний). Проще говоря, СЦ без «зала» возможен, СЗ без «центра» (организации) – вряд ли.

Причем, говоря о «помещении», мы имеем в виду некоторое структурированное пространство, состоящее из отдельных комнат. Например, можно различать такие «комнаты»: совещательная комната, комната аналитиков, комната технического персонала.

В дальнейшем мы будем пользоваться как бы объединением этих двух терминов: «ситуационный зал (центр)» (СЗ(Ц)).

Будучи убежденными в том, что для обсуждения и выработки качественных решений большинства проблем никакая особая автоматизация не требуется – в конце концов, все решают люди -, тем не менее, мы допускаем существование проблем, масштаб и характер которых без привлечения «автоматизации» могут оказаться непреодолимыми. Кроме того, сама регулярная, но, в общем-то, довольно рутинная деятельность СЗ(Ц) безусловно требует автоматизации.

В связи с этим представляется целесообразным осветить вопрос, какие автоматизированные рабочие места (АРМ) должны присутствовать в СЗ(Ц), и какие функции поддерживать (автоматизировать). Идентификация АРМов должна выполняться в зависимости от того, на каком этапе жизненного цикла проблемы (ЖЦП) возникает необходимость в конкретном рабочем месте, и какую роль выполняет лицо, которое его занимает. При этом следует различать роли персонала СЗ(Ц) и лиц, привлекаемых к решению проблемы.

2. Основные компоненты жизненного цикла проблемы

Несколько упрощая реальную картину, будем считать, что основным фигурантом процесса решения проблемы является т.н. «лицо, принимающее решение» (ЛПР). При

этом ему требуется помощь компетентных лиц, с которыми целесообразно провести одно или несколько совещаний в надежде на то, что коллективный разум его участников окажется способным выработать и принять эффективное решение возникшей проблемы. Проведению совещания предшествует его организация (подготовка), а после совещания необходимо выполнить ряд действий, направленных на упорядочение и, возможно, провести освоение полученных материалов. Например, вполне возможно, что в ходе совещания приемлемое коллективное решение не выработано, и ЛПР вынужден сгенерировать его самостоятельно. При этом ему может понадобиться пересмотреть материалы совещания. Наконец, если решение принято, представляется в высшей степени целесообразным оценить его эффективность «по факту», а также, имея информацию о состоянии решения проблемы и вкладе каждого из участников процесса подготовки и принятия решения, оценить эти вклады и самих участников.

Таким образом, мы различаем такие основные компоненты ЖЦП:

- подготовка совещания;
- проведение совещания;
- пост-проведение совещания;
- мониторинг решения.

Рассмотрим более подробно, какая деятельность при этом осуществляется и в чем может заключаться ее автоматизация.

3. Подготовка совещания

Предположим, ЛПР и руководство СЗ(Ц) пришли к соглашению о необходимости проведения совещания. Тогда в процесс со стороны СЗ(Ц) вступает «Секретарь СЗ(Ц)», который в контакте с ЛПР и собственным руководством осуществляет всю подготовительную работу. При этом он:

- фиксирует в базе данных совещания согласованные общие «параметры» совещания (тема, дата и время проведения, повестка дня и т.д.);

- оперирует с базой данных, содержащей информацию о лицах, которые могут быть/будут привлечены к участию в совещании, будь то лица, входящие в состав собственного «пула экспертов» СЗ(Ц) [3], или лица, предлагаемые ЛПР;

- общается с планируемыми участниками совещания с использованием всевозможных средств связи;

- принимает, проверяет, оценивает и размещает в базе данных совещания всевозможные материалы, которые будут использоваться в ходе совещания;

- фиксирует согласованный регламент проведения совещания.

4. Проведение совещания

До начала совещания, в его ходе и непосредственно после окончания требуются услуги «Секретаря СЗ(Ц)», который регистрирует прибытие/убытие участников, дает им необходимые инструкции, выдает и отбирает средства авторизации и т.д.

В процессе проведения совещания центральными действующими лицами являются т.н. «Эксперты», принимающие непосредственное участие в подготовке и принятии

решения. Представляется целесообразным предоставить каждому эксперту АРМ, обеспечивающий выполнение таких функций:

- авторизация эксперта на рабочем месте (начало сеанса работы) и деавторизация (окончание сеанса);

- информационное обслуживание эксперта (возможность получить информацию, например, по таким вопросам, как тема и ориентировочные параметры совещания; повестка дня (текущая редакция); состав участников и их ролей; местонахождение других участников в зале и их личные данные; запланированные доклады; перечень вопросов, по которым участникам предлагается выступить; состав очереди на выступление по конкретному вопросу; точная формулировка предмета голосования и др.);

- запись на выступление или отказ от него;

- персональное использование разрешенных личных вспомогательных материалов (документов и приложений);

- воспроизведение на персональном экране изображений с общего экрана (табло);

- участие в голосовании;

- ознакомление с результатами голосования и поименным распределением голосов;

- отправка персонального сообщения одному, нескольким или всем участникам;

- отправка вопросов аналитику (см. далее) и получение ответа от него;

- отправка секретарю совещания (см. далее) замечаний и предложений в формируемые документы;

- использование синхронного перевода;

- выход во «внешний мир» (Internet, e-mail).

Обычно ходом совещания руководит т.н. «Председатель совещания», которому (в дополнение к общему набору участника) следует обеспечить возможности управления повесткой дня, управление очередью на выступления, отслеживание соблюдения временных ограничений и др.

Особое рабочее место может потребоваться для проведения докладов. В распоряжении «Докладчика» должны иметься средства управления материалами, связанными с докладом.

Ввиду важности обеспечения протоколирования хода совещания предоставляется целесообразным оснастить АРМы «Экспертов» (в т.ч. «Председателя совещания» и «Докладчика» средствами звуко- и видеозаписи).

Деятельность экспертов может поддерживаться т.н. «Аналитиками», которые не принимают непосредственного участия в обсуждении, но могут помогать экспертам, консультируя их по конкретным вопросам с использованием специального программного и информационного обеспечения.

Заботы о формировании документов совещания могут быть возложены на «Секретаря совещания», в распоряжении которого должны иметься соответствующие средства. Кроме того, ему может быть поручено текстовое оформление формулировок предметов голосования.

В процессе проведения совещания необходимо осуществлять мониторинг функционирования используемых технических средств. В связи с этим представляется

целесообразным предусмотреть роль «Технического администратора», в распоряжении у которого должны иметься средства слежения за состоянием технических средств и восстановления их работоспособности.

5. Пост-проведение совещания

В общем случае непосредственно после совещания средствами автоматизации должна быть поддержана деятельность:

«Секретаря СЗ(Ц)» - архивирование материалов совещания, рассылка материалов участникам и т.д.;

«Эксперта» - доступ к протоколам совещания;

«Стенографиста» - формирование текстовых документов по имеющимся фонограммам.

6. Мониторинг решения

В основе мониторинга решения, осуществляемого со стороны СЗ(Ц), должна лежать определенная методика, позволяющая строить своего рода «протокол» реализации принятого решения, оценивать степень, в которой принятое решение позволило справиться с проблемой, а также использовать эти данные для оценки (рейтингования) экспертов, принимавших участие в подготовке и принятии решения. В сущности, эта методика должна решать задачу «обратной связи», замыкая контур управления «пулом экспертов» [3].

Применение методики должно быть возложено на «Управляющего персоналом» (сотрудник СЗ(Ц)), которому должны быть предоставлены соответствующие средства автоматизации, в частности, средства доступа к протоколам совещаний, доступа к данным «пула экспертов» и их актуализации.

Литература

1. Малышев О.В. Вклад ситуационного центра в качество решения практических проблем. – Системи підтримки прийняття рішень. Теорія і практика: Збірник доповідей науково-практичної конференції з міжнародною участю. – 8 червня 2009. – Київ: Інститут проблем математичних машин і систем НАН України. – 2009. – С. 104-108.

2. ISO 9000:2005 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. Third edition 2005-09-15.

3. Малышев О.В., Симонов С.В. Формирование и использование пула экспертов Ситуационного центра. – Системи підтримки прийняття рішень. Теорія і практика: Збірник доповідей науково-практичної конференції з міжнародною участю. – 8 червня 2009. – Київ: Інститут проблем математичних машин і систем НАН України. – 2009. – С. 117-120.