

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социальной информатики

**ИНФОРМАТИЗАЦИЯ КАНЦЕЛЯРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
КОМПАНИИ (НА ПРИМЕРЕ ООО «АНДРЯН СТРОЙ»)**

(автореферат бакалаврской работы)

студента 5 курса 581 группы
направления 38.03.05 - Бизнес - информатика
профиль Социально-информационные системы в бизнесе
Социологического факультета
Кашева Владислава Александровича

Научный руководитель
профессор, доктор социологических наук

_____ О.А. Романовская
подпись, дата

Зав. кафедрой
кандидат социологических наук, доцент

_____ И.Г. Малинский
подпись, дата

Саратов 2021

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. В век новых технологий, переход от индустриального формата к информационному в обмене информацией, повлекли за собой как повышение ценности информации, так и соответствующему этому развитие новых технологий. Последние, в свою очередь, делают упор на усовершенствование процессов обработки и движения данных.

Вся совокупность работы с документами, начиная с момента их создания вплоть до передачи на хранение в архив или уничтожения, определяется понятием «делопроизводство»¹. От правильно составленного, оформленного и переданного в делопроизводство документа зависит успех в любой сфере деятельности. Оформление документов в соответствии с действующими правилами обеспечивает защиту интересов организации, увеличивает эффективность управленческого труда.

При всей необходимости и важности знания того, как составить и оформить документ, не менее значимым является умение организовать работу с ним на всех этапах его прохождения с момента создания до реализации связанного с ним управленческого или иного действия. Важнейшую роль в подготовке и реализации документов организации, а также контроле за их исполнением играет офисный персонал, в составе которого наиболее значимыми являются секретари руководителей и офис-менеджеры. Важнейшей особенностью деятельности организации является ее конфиденциальность.

Цифровые технологии открывают новые возможности и перспективы в деятельности крупных, средних и мелких фирм, все чаще информационные потоки реализуются в форме электронного документооборота.² При всем разнообразии имеющихся программ существуют общие принципы и способы подготовки документов с использованием средств вычислительной техники.

Автоматизация рабочего процесса канцелярии — это применение

¹ См. определения

² См. определения

технических средств, освобождающих человека частично или полностью от непосредственного участия в процессах получения, преобразования, передачи и использования информации. Автоматизируются процессы обработки информации по всем видам учета: первичному, оперативно-техническому, бухгалтерскому, статистическому. Для рациональной работы предполагается размещение предметов труда в пределах зон, наиболее удобных для выполнения трудовых процессов. Цель автоматизирования канцелярской деятельности учреждения или предприятия в эффективности и повышение производительности труда.

Документ³ является основным способом предоставления информации в работе канцелярии. Функционирование системы автоматизированной обработки информации, пункты обработки документов с помощью средств вычислительной техники являются объектами канцелярской деятельности. Документы, поступающие в организацию, проходят первичную обработку, предварительное рассмотрение, регистрацию, рассмотрение руководством и доставляются исполнителям, передаются в архив. Документооборот⁴ – это прохождение документов по соответствующим отделам до сдачи их в архив. Как правило, все виды документов, которые участвуют в документообороте предприятия, подразделяются на три категории: организационные, распорядительные и информационно-справочные. Под электронным документом⁵ принято считать структурированный информационный объект, в соответствие которому может быть поставлена совокупность файлов, хранящихся на накопителе компьютера. Документооборот определяют важную составляющую деятельности любого учреждения, предприятия или офиса.

Степень разработанности проблемы. Литература, посвященная рассмотрению автоматизации канцелярской деятельности в качестве инструмента по улучшению качества информатизации, разнопланова для

³ См. определени

⁴ См. определение

⁵ См. определение

изучения. Однако в последние годы проблеме уделяли вниманием большим количеством публикаций в специализированных журналах и на интернет-порталах и ресурсах, посвященных бизнесу. Также свой вклад в исследования на эту тему внесли такие деятели, как: Яшина Н.Г., Л.В. Власенко Л.В., Шныренкова Е.А.⁶ В этих работах рассматривается широкий спектр информационных технологий, используемых на предприятиях сервиса и торговли России, также подлежит обзору прикладного программного обеспечения торговой и сервисной деятельности, интернет- и интернет-технологии, электронная коммерция и онлайн-поддержка клиентов, особое внимание уделяется использованию облачных технологий в процессе реализации товаров и услуг, управления взаимоотношениями с клиентами и оптимизации работы персонала.

Принципы построения и методов работы с информационными технологиями и системами, используемыми в различных областях профессиональной деятельности. Рассматриваются закономерности создания и функционирования информационных систем; основы государственной политики в области информатизации; методы и средства поиска, систематизации и обработки деловой информации. Рассмотрение строительной отрасли как социального института, с присущими ему признаками и функциями. Проанализированы особенности социального взаимодействия в строительных организациях, взаимосвязь общества и строительной отрасли.

Объект исследования – информатизация канцелярской деятельности компании.

Предмет исследования – специфика информатизации канцелярской деятельности в строительной фирме ООО «Андрян строй».

Целью исследования является выявление особенностей

⁶ Яшина, Н.Г. Инфраструктура информационных технологий на предприятиях сервиса и торговли : монография / Яшина Н.Г., Бобович А.П. — Москва : Русайнс, 2020. — 175 с. — ISBN 978-5-4365-4736-7. — [Электронный ресурс] URL: <https://book.ru/book/936063> (дата обращения: 17.03.2021). — Загл. с экрана. Яз. Рус.

автоматизированной информационной системы канцелярской деятельности компании на основе анализа информационной среды и применения автоматизированных информационных технологий ООО «Андрян строй».

Для реализации поставленной цели необходимо решить ряд *задач*:

- изучить виды программ для осуществления информатизации канцелярской деятельности компании;
- провести анализ нормативно-методической базы по описанию бизнес-процессов ООО «Андрян строй» в сфере канцелярской деятельности;
- осуществить SWOT-анализ компании;
- разработать программу канцелярской деятельности ООО «Андрянстрой».

Теоретическая значимость подтверждается детальным рассмотрением перспектив использования информатизации канцелярской деятельности предприятий.

Практическая значимость исследования может быть проверена на практике и подтверждена путём внедрения в деятельность строительных компаний, информатизации канцелярской деятельности.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа структурирована следующим образом: определения, введение, две главы по два параграфа, заключение, список использованных источников, приложения.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

Первая глава «Канцелярская деятельность компании» посвящена теоретическому рассмотрению понятия «информатизация» канцелярской деятельности. Представлены характеристика и виды программ для осуществления информатизации канцелярской деятельности компании, роль и значение канцелярской деятельности организации с целью выявления наиболее подходящей для конкретной организации и дальнейшего его описания, анализ наиболее проблемных мест в организации для их последующей информатизации. Выявлены и описаны особенности программ как инструмента для усовершенствования работы компании ООО «Андрян строй». Популярные

программы и их характеристика «1С: Предприятие», MS Office, Microsoft Project, «Почтовые Конверты», ARIS и другие программы. Анализируются основные требования к инструментальным программным системам поддержки автоматизации канцелярской деятельности.

Деятельность любого предприятия базируется на сложной системе взаимосвязей проектов и процессов. Тот или иной проект, реализуемый на предприятии, встраивается в структуру имеющихся бизнес-процессов и использует их для достижения конечных целей. В связи с этим важное управляющее значение приобретает упорядочение и оптимизация существующих процессов с документами, с учетом требований реализуемых проектов.

Для этого предлагается методология и комплекс методик оптимизации, позволяющих проводить формализованное исследование канцелярской деятельности предприятий, осуществлять их проектирование, тестирование и оценку качества. Анализируются основные требования к инструментальным программным системам поддержки оптимизации канцелярской деятельности. Информатизация канцелярской деятельности фирмы разрабатывается и исследуется в рамках создания и использования в текущей деятельности фирмы. Основной задачей является адекватное и быстрое перестроение взаимосвязанных процессов в зависимости от изменяющихся параметров внешней и внутренней среды, будь то поставки, расчеты с контрагентами или расширение рынка.

Далее идет рассмотрение основных стандартов работы с документами в фирме. Рассмотрены такие методологии как SADT (Structured Analysis and Design Technique – метод структурного анализа и проектирования), семейство стандартов IDEF (Icam DEFinition, где Icam – это Integrated Computer-Aided Manufacturing), DFD (data flow diagrams— диаграммы потоков данных), а также UML-диаграммы, которые как раз и будут использованы в работе.

Процесс моделирования в SADT включает сбор информации об исследуемой области, документирование полученной информации и

представление ее в виде модели и уточнение. Кроме того, этот процесс подсказывает вполне определенный путь выполнения согласованной и достоверной структурной декомпозиции, что является ключевым моментом в квалифицированном анализе фирмы.

IDEF0 система представляется в виде комбинации блоков и дуг. Блоки представляют функции системы, дуги представляют множество объектов (физические объекты, информация или действия, которые образуют связи между функциональными блоками). Взаимодействие работ с внешним миром и между собой описывается в виде стрелок или дуг. С дугами связываются метки на естественном языке, описывающие данные, которые они представляют. Дуги показывают, как функции системы связаны между собой, как они обмениваются данными и осуществляют управление друг другом

Диаграммы потоков данных используются для описания движения документов и обработки информации как дополнение к IDEF0. В отличие от моделей IDEF0, стрелки в DFD отображают только движение объектов и данных от одной функции к другой.

DFD содержит процессы, которые преобразуют данные, потоки данных, которые переносят данные, активные объекты, которые производят и потребляют данные, и хранилища данных, которые пассивно хранят данные.

UML – это унифицированный графический язык моделирования для описания, визуализации, проектирования и документирования информационных систем. С его помощью можно понять взаимосвязь функций предметной области, а также отобразить весь масштаб сложной системы. Готовые UML модели используются на любом этапе жизненного цикла информационных систем, с их помощью проводится анализ системы и даже ее сопровождение.

Вторая глава **«Основные характеристики компании ООО «Андрян строй»** содержит в себе практическую работу, анализ деятельности фирмы, постановку задачи по автоматизации канцелярской деятельности, разработка модуля «Обработка входящей документации». В приложениях в

конце работы вынесены приложение А - Бизнес-процесс сканирование и дальнейшей работы с документом представлен в программе Арис, приложение В - готовая технологическая инструкции (регистратор, который необходим для информатизации канцелярской деятельности).

В начале данной главы представлено «знакомство» с Компанией: ее биографией, родом деятельности, этапами развития. Кратко, фирма, которая выбрана для исследования, создана в 2016 и специализируется на ремонтно-строительных работах в домах, офисах и квартирах. С ростом компании потребовался инструмент для четкого управления и контроля между отношениями сотрудников, для определения иерархии подчинения, ведь велика вероятность, что без этого большая компания будет дезорганизована и хаотична. Далее говорится о том, что система информатизации должна будет обеспечить для сотрудников удобную среду для взаимодействия, соблюдать контроль выполнения поставленных задач и отслеживать время, графически представлять процесс выполнения задач с помощью графиков или диаграмм, ранжировать задачи и много других функций.

Для выполнения поставленной перед нами задачи на предприятие будет внедрена единая система взаимодействий. Исходя из вышеописанной информации, такой системой будет выступать «WhiteStarUml». Система должна быть направлена на ведение канцелярской деятельности компании, а конкретнее управлять документами и контролировать их выполнения, также она выполняет функции управления персоналом и взаимодействия с клиентами.

Следующим пунктом главы является разработка и описание системы работы «WhiteStarUml». Обобщая информацию, можно сказать, что, согласно системе постановки задач, в «WhiteStarUml», сотрудник может самостоятельно автоматизировано работать имеет возможность работать с документами самостоятельно, принять их от руководителя, клиентов перенаправлять дальше по иерархии движения документа. Все возможные инструменты управления документами позволяют учитывать затраты времени и других ресурсов на выполнение задач в рамках проекта. Все документы интегрируются с

календарями, благодаря чему сотрудник всегда может отследить, что и когда ему нужно выполнить.

Все это также рассматривается более подробно. Здесь описаны автоматизации работы с входящей документацией в программе WhiteStarUml. Сюда относятся классификация задач, основные параметры задач, их мониторинг, порядок постановки и изменений, порядок работы с задачей, порядок приемки и закрытия задач. Подводя итог, делаем вывод, что во второй главе описаны основные вопросы, позволяющие эффективно выполнить проект внедрения системы «WhiteStarUml» в организации.

Здесь сформированы основные требования к внедряемой системе, разработаны проектные решения и система постановки задач. Рассмотрена инфраструктура компании и ее готовность к системе. В итоге сформирован план-график работ по внедрению системы «WhiteStarUml».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сегодня совершенствование управления производственно-хозяйственными системами, повышение уровня организации и эффективности управленческого труда во многом зависит от того, как поставлена в офисах канцелярская деятельность и делопроизводство, в частности.

Документооборот является обязательной составляющей управления предприятием, и исключительно важен для правильной организации финансового и управленческого учета, его нельзя рассматривать в отрыве от специфических бизнес-процессов конкретного предприятия.

Эффективность внедрения электронного документооборота можно проследить в таких факторах работы канцелярии, как повышение производительности труда офис-менеджеров, снижение затрат на печать и пересылку, исключение необходимости или существенное упрощение и удешевление хранения бумажных документов и, что особенно важно в настоящее время, обеспечение должного уровня защищенности информационного обмена.

В общем виде цель и задачи исследования были направлены на

выявление характеристик проблемной ситуации и причин ее возникновения, а так же поиск путей и способов решения данной проблемы.

Именно результаты исследования могут стать основой для принятия решений по повышению эффективности функционирования строительной организации благодаря преодолению существующих в ее деятельности проблем.

Из всего вышесказанного можно резюмировать, что построение систем безопасного электронного документооборота, современная организация канцелярской деятельности организации, требующая наличия не только высокоорганизованного, но и защищенного документооборота является актуальной задачей развития современной канцелярской деятельности предприятия.

В ходе теоретических исследований были просмотрены программы и проанализирована работа в них. Для дальнейшей реализации бизнес- процессов канцелярской деятельности ООО «Андрян-строй» было произведено моделирование функциональных диаграмм, основанных на технологии моделирования IDEF0 и АРИС была разработана программа автоматизации документооборота и канцелярских работ; ведение базы данных документов; ведение статистической и иной отчетности, которая позволит улучшить работу компании, усовершенствовать методы работы с клиентами и поставщиками.

Так же с точки зрения продвижения информатизации канцелярской деятельности были изучены следующие темы: сам потенциал канцелярской деятельности, делопроизводство в целом и особенности использования инструментов информатизации компании.

Были рассмотрены основные методы оценки эффективности использования информатизации канцелярской деятельности компании. Помимо самостоятельного анализа были изучены специализированные сервисы, программы документооборота и канцелярской деятельности предприятий и организаций, просмотрены аналитики, способствующие грамотному продвижению работы канцелярии и делопроизводителей.

Автоматизация рутинных операций позволяет уделять больше времени таким задачам, как оптимизация и укрепление связей, улучшение отношений с поставщиками и потребителями. Это даст организации такие выгоды, как более точное представление о возможностях компании в строительной сфере, скидки, более оперативную реакцию на запросы потребителей и в том числе ускорение, повышение качества строительных и отделочных работ, что в настоящее время очень ценно для любого предприятия. Все это даст возможность постепенно переходить к «идеальной организации документооборота» в ООО «Андрянстрой».