

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

Кафедра менеджмента и маркетинга

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ДОКУМЕНТООБОРОТА В
МЕНЕДЖМЕНТЕ (НА ПРИМЕРЕ ООО «НОРНИКЕЛЬ СПУТНИК»)**

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ
БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

студента 4 курса 421 группы

направления 38.03.02 Менеджмент

Экономического факультета

Порфирьева Данилы Александровича

Научный руководитель

к.э.н., доцент

подпись, дата

Л.Н. Леванова

Зав. кафедрой

к.э.н., доцент

подпись, дата

Л.И. Дорофеева

Саратов 2023 год

Введение.

Изменения в политической, экономической и других социальных сферах жизни России, ее интеграция в мировую экономику, внедрения средств информатизации определяют необходимость реформирования и усовершенствования всех направлений информационного и документационного обеспечения управления, начиная от государственных органов к предприятиям, низовым учреждениям и организациям. Реализация этих процессов связана с повышением культуры создания и организации функционирования служебных документов.

Современное управление организацией – это в значительной степени непрерывная череда процессов составления и перемещения документов. Практически все процессы управления предприятием вплотную связаны с теми или иными документами. Документация, будучи тесно связана со всеми формами управленческой деятельности, используется аппаратом управления в качестве способа и средства реализации возложенных на него функций

Таким образом, документированная информация составляет основу управления и выполняет важнейшую роль, обеспечивая наполнение информационных ресурсов организаций.

Непрерывный рост объемов документации во всем мире, все более широкое применение электронно-вычислительной техники при обработке информации, использование небумажных носителей и другие объективные факторы приводят специалистов к выводу о необходимости поиска новых методов разработки унифицированных форм документов с учетом возможности их компьютерной обработки.

Целью данной работы является: исследование совершенствования системы документооборота в менеджменте в ООО «Норникель Спутник»

Основные задачи:

1. Рассмотреть понятие и виды совершенствования системы документооборота в менеджменте
2. Рассмотреть совершенствования документооборота в организации.

3. Рассмотреть направления совершенствования документооборота организации в современных условиях

4. Дать общую характеристику ООО «Норникель Спутник»

5. Провести анализ процесса совершенствования документооборота организации в ООО «Норникель Спутник»

6. Провести оценку эффективности процесса совершенствования системы документооборота ООО «Норникель Спутник»

7. Разработать систему документооборота с использованием искусственного интеллекта в ООО «Норникель Спутник»

8. Совершенствование организационной структуры ООО «Норникель Спутник»

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка используемых источников.

Основное содержание работы. В первой главе «Теоретические аспекты совершенствования системы документооборота в менеджменте» рассмотрены понятие, цели и виды документооборота, а также этапы и методы совершенствования систем документооборота в организации в организации.

Система документооборота— это система, позволяющая организовать и автоматизировать работу с документами на протяжении всего их жизненного цикла.

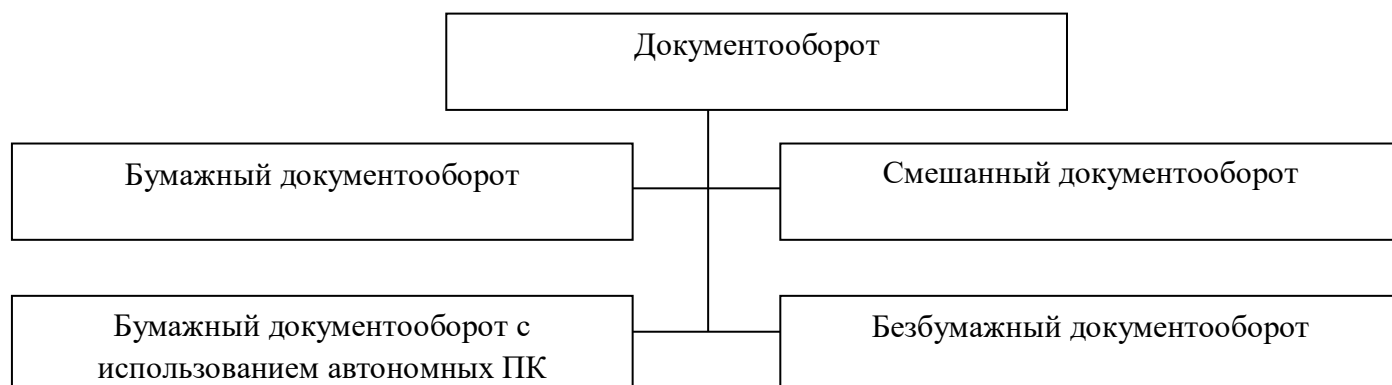


Рисунок1. Классификация документооборота

Глобально все системы документооборота можно разделить на 3 группы:

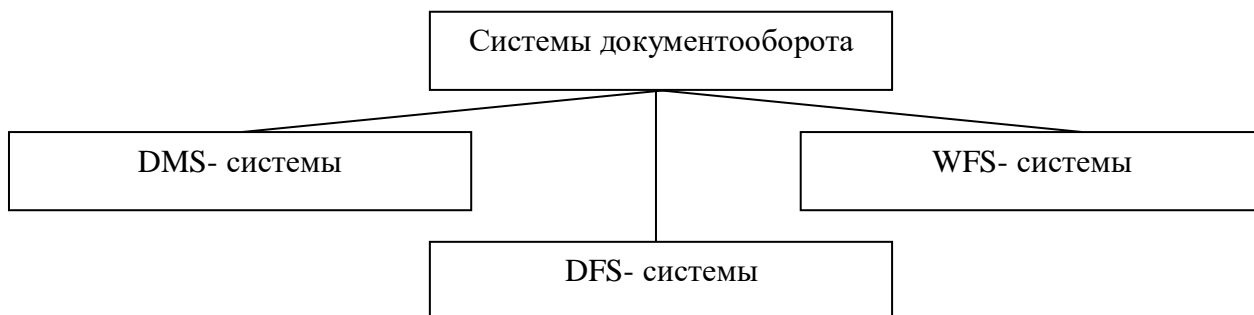


Рисунок 2. Виды систем документооборота

DocumentManagementSystems(DMS) системы - «архивы документов» система главной целью которой является хранение и категоризация документов, в зависимости от их вида, уровня конфиденциальности и т.д.;

DocumentFlowSystems(DFS) системы - системы маршрутизации документов, оптимизирующие путь от исполнителя производственной операции до места хранения документа;

WorkFlowSystems(WFS)системы - более точно данный термин переводится как «системы автоматизации бизнес-процессов». Главной задачей этих систем является поддержание функционирования системы документооборота, а также облегчение взаимодействия и управления с помощью системы документооборота.

Документооборот неотъемлемая часть жизнедеятельности любой организации. Он не только определяет порядок передвижения документов внутри организации, но и задает их темп. Поэтому построение сбалансированной системы требует соблюдение принципов документооборота.

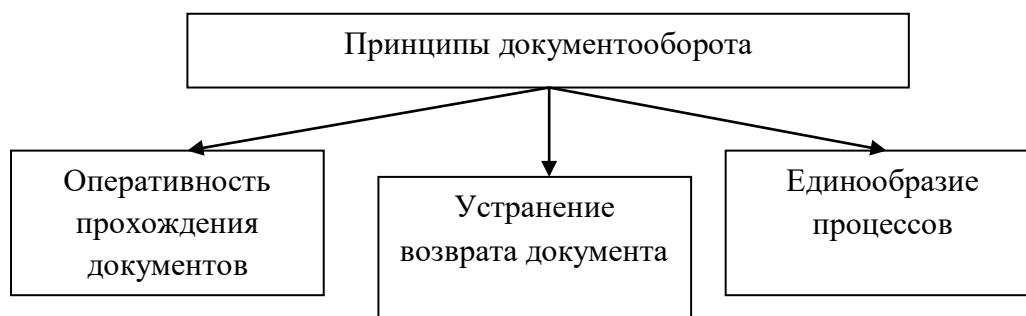


Рисунок 3. Принципы документооборота

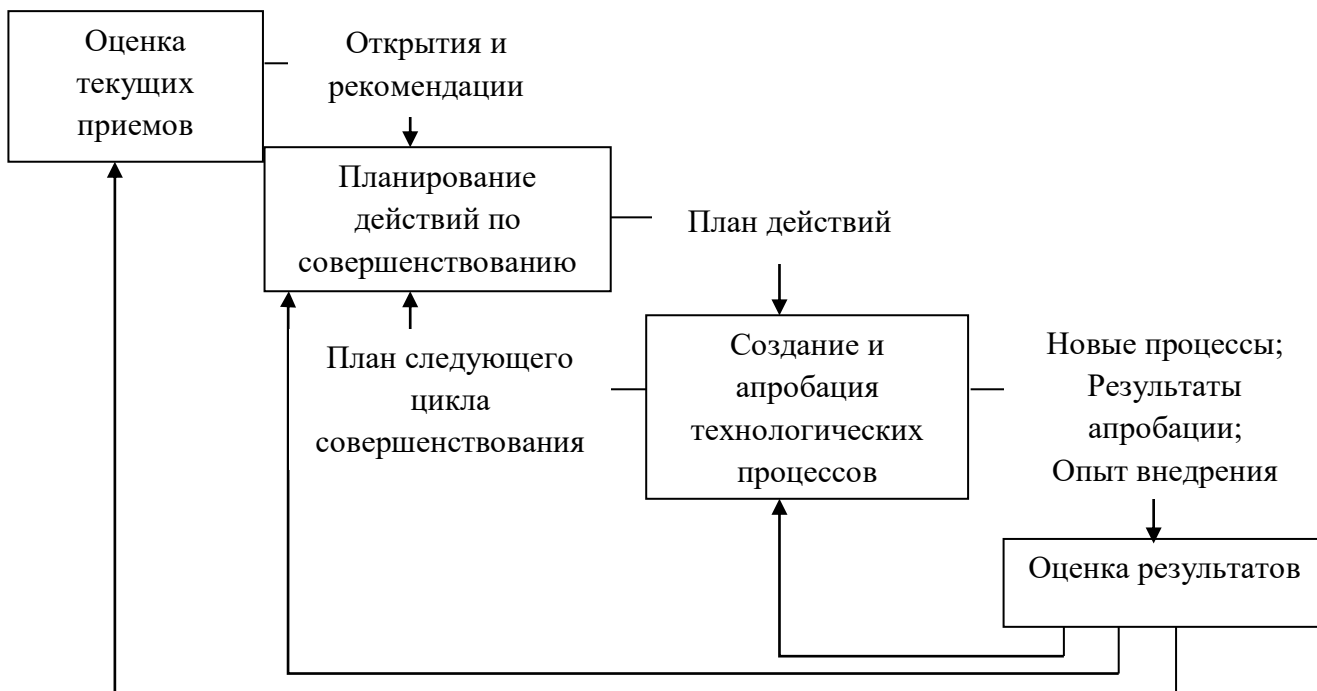


Рисунок 4. Алгоритм процесса совершенствования документооборота

Оценка текущих приемов

В соответствии с принципом целенаправленности, в работе по совершенствованию необходимо начать с формулировки целей и оценкой, насколько существующие процессы соответствуют данным целям. Для целей оценки применимы известные в бизнес-моделировании и анализе требований методы и приемы: от проведения интервью и постановочных семинаров до фиксации модели "Как есть".

Эффективным способом является привлечение внешних консультантов, которые могут составить непредвзятый взгляд на положение в компании.

Результатами оценки является список обнаруженных сильных и слабых сторон в текущих процессах, а также, начальные рекомендации по совершенствованию, для перехода к модели "Как надо".

Планирование

В соответствии с принципом проектного подхода к проведению мероприятий по совершенствованию, для совершенствования необходимо:

осуществить декомпозицию работ; выделить ресурсы, назначить исполнителей; создать планы работ.

Сфера применения электронного документооборота в организациях расширяется и преобразовывается. Оптимизацию документационного обеспечения управленческой деятельности посредством внедрения автоматизированной системы на предприятии, несомненно, следует рассматривать как нововведение.

В зависимости от инновационного потенциала выделяют два основных типа нововведения:

- радикальные - базовые, открывающие принципиально новые возможности, вносящие качественные изменения в способы человеческой деятельности;
- модифицирующие, обеспечивающие улучшение существующих способов и форм работы.

В «Норникель Спутнике» сосредоточен основной состав ИТ-команды «Норникеля», который реализует инновационные проекты, развивает собственные центры цифровых компетенций, отвечает за роботизацию бизнес-процессов «Норильского никеля» и поддерживает цифровую трансформацию Группы.

«Норникель Спутник» оказывает более 500 различных видов услуг, которыми пользуются более 70 компаний «Норникеля», в которых работает 79 000 сотрудников.

Для управления и принятия решений в бизнесе и производстве используется Data-driven подход. Это стратегия управления, основанная на данных. Любое решение должно быть обосновано и аргументировано исключительно цифрами. Это позволяет снизить издержки, которые возникают из-за человеческого фактора.

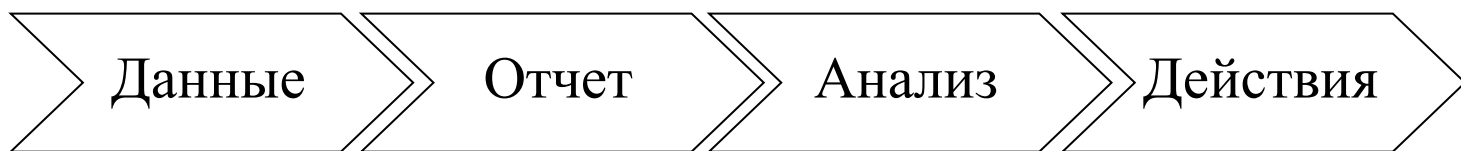


Рисунок 5. Механизм Data-driven решений

Документооборот в организации проходит определенные этапы:

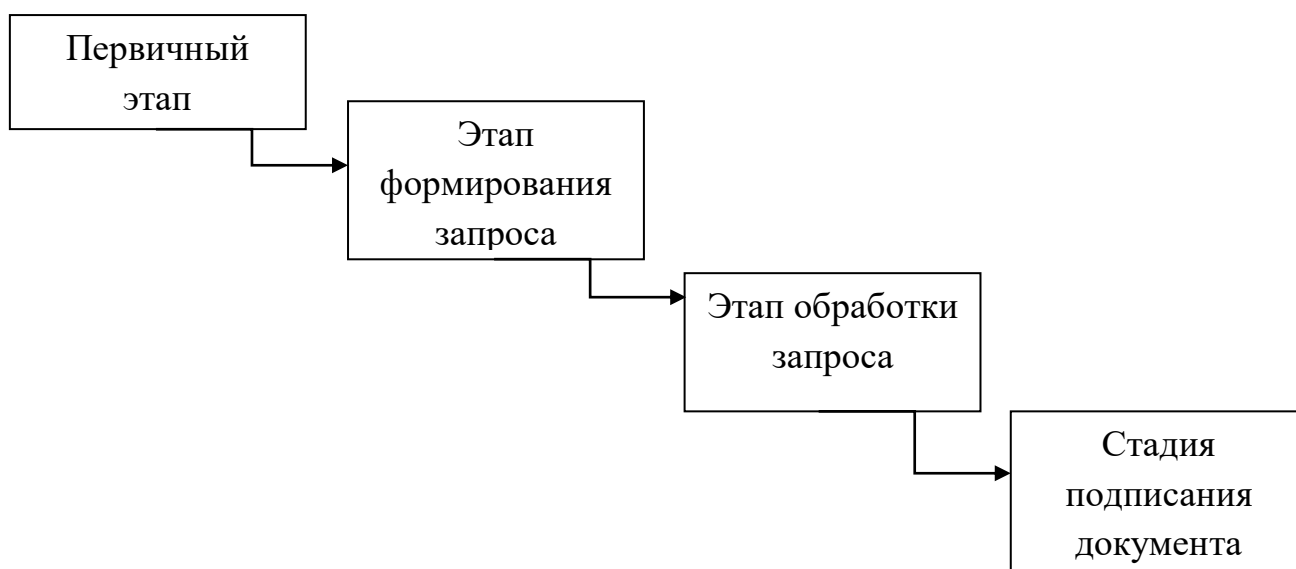


Рисунок 6. Этапы документооборота

Первичный этап. На данном этапе сотрудник приносит документы, которые необходимо внести в базу данных или на предприятии появляется производственная необходимость в проведении какого-либо мероприятия.

Этап формирования запроса. На данном этапе специалист кадрового отдела формирует и направляет заявку на проведение мероприятия

Этап обработки запроса. На данном этапе специалист центрального офиса получает соответствующий пакет документов через Kofax, анализирует его, после чего обрабатывает и вносит данные в SAP, а электронную копию направляет в систему обмена данными (СОД), после чего составляет и отправляет уведомление о проделанной работе специалисту направившему пакет.

Этап подписания документа. На данном этапе обработанный документ отправляется на подпись к руководителю предприятия, а после на хранение в архив. После чего рабочий процесс по пакету документов завершается.

Среди методов улучшения системы документооборота применяемых в ООО «Норникель Спутник» можно выделить:

- 1) Оптимизация процессов учета
- 2) Автоматизация бизнес-процессов
- 3) Развитие и реализация систем электронной документации.
- 4) Унификация документации

В систему документооборота компании ООО «Норникель Спутник» необходимо вводить продвинутые системы искусственного интеллекта, способных выполнять операции без участия специалиста кадрового отдела. Подобные системы уже существуют в группе компаний ПАО ГМК «Норильский никель», но их деятельность направлена на производственные нужды по добыче металлов или организацию учета сырья и готовой продукции.

На текущий момент рабочий коллектив рассчитан на 18 человек, однако сейчас работает лишь 15 сотрудников (дополнительные 3 открытые вакансии), ежедневно выделяется рабочая группа, состоящая из 2 человек, которая затрачивает на обработку от 5 до 7 часов на обработку 400 мероприятий по этим направлениям.

Система ИИ справляется с поставленной задачей от 30 минут до 1 часа (учитывается время проведения мероприятия непосредственно при помощи полуавтоматизированной программы-робота, а также погрешность на общую нагрузку на систему заявок из других отделов). Тем самым это позволит снизить потенциальные и текущие затраты на использование трудового ресурса.

Следующим важным мероприятием, по совершенствованию системы документооборота, должно стать реформирование организационной структуры. Система оказания технической поддержки является

малозффективной, из-за формализованной системы взаимодействия, а также распределения заявок на обслуживание в порядке очереди среди всех сотрудников отдела по поддержке пользователей. Необходимо создать самостоятельный отдел по оперативной помощи, который бы находился в подчинении у руководителя направления информационных технологий, и состоял бы из 6-8 сотрудников Центра обслуживания пользователей и Отдела поддержки пользовательского ПО.

При текущей структуре сотрудники отдела поддержки и обслуживания вынуждены решать проблемы сверх своей операционной деятельности. Следовательно, оказание оперативной помощи происходит при наличии свободного на текущий момент сотрудника или после выполнения основной работы, что значительно замедляет решение проблемы. За счет новообразованного отдела появится возможность перенаправить данную работу на специалистов, которые будут решать непосредственно проблему, требующую срочного решения, минуя текущие задачи по разработке, решению и оказанию прочих консультаций по менее важным вопросам.

Набор сотрудников на должности ведущих специалистов и менеджера будет осуществлен путем повышения действующих сотрудников. Это позволит улучшить моральный климат в коллективе, а также обеспечит отдел компетентными сотрудниками, знающими бизнес процессы и архитектуру документооборота в организации.

Набор части сотрудников на должности рядовых специалистов также возможен на основе внутренних перестановок, однако здесь возможно привлечь специалистов «извне».

Поскольку отдел будет образован из действующих сотрудников организации необходимо заместить пустующие вакансии, соответствующие затраты составят аналогичную сумму.

Заключение

Документооборот играет все более важную роль в жизни каждой организации, пройдя долгий эволюционный путь от глиняных табличек до самых совершенных систем с поддержкой искусственного интеллекта, он все больше требует к себе внимания, за счет роста его масштабов и разработки все новых функций по его автоматизации. Именно она стала ключевым этапом в текущем развитии, поскольку на нем значительно возрастает производительность и качество обрабатываемых документов, сокращается количество ошибок и производственных стадий.

В авангарде совершенствования идут межрегиональные и международные компании, документооборот которых достигает колоссальных масштабов, объединяя в себя дивизионы и подразделения с разных частей света. Сейчас они активно повсеместно автоматизируют отдельные операции и функции, объединяя их по своему назначению в типовые функциональные комплексы. А отдельные операции полностью отдают под контроль ИИ, тем самым полностью автоматизируя рабочий процесс. Также активно разрабатываются и совершенствуются критерии оценки эффективности осуществления контроля исполнения документов, а также качества выполнения контрольных мероприятий, усовершенствование нормативного обеспечения организации контроля исполнения документов.

ООО «Норникель Спутник» является одной из передовых компаний, в которой осуществляется работа современной системы документооборота, и разрабатываются передовые методы ее совершенствования. Процесс совершенствования системы документооборота осуществляется непрерывно, реализуются не только плановые проекты по совершенствованию, но и отдельные проекты, инициатором которых являются сотрудники. Результатом этого является гибкая и непрерывно улучшающаяся система, способная адаптироваться под производственные нужды.