



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ЮУГГУ»
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ, УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

Управление организацией на основе современных информационных технологий

Выпускная квалификационная работа
по направлению 38.03.02 – Менеджмент,
направленность программы бакалавриата: управление
человеческими ресурсами

Выполнила:
Студентка группы ЗФ-409/114-3-1 ЧЛ
Тарасов Максим Владимирович
Научный руководитель:
д.э.н. проф.
_____ Абдурахимов Юрий Васильевич

Проверка на объем заимствований:
_____ % оригинального текста
Работа допущена к защите
«__» _____ 2017 г.
зав.кафедрой «Экономики, управления и права»
_____ Рябчук П.Г.

Челябинск, 2018

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы применения информационных технологий при управлении организацией.....	7
1.1. Понятие и виды информационных технологий.....	7
1.2. Информационные технологии в управлении организацией	13
Выводы	24
Глава 2. Пути совершенствования управления организацией на основе информационных технологий.....	26
2.1. Общая характеристика Муниципального автономного учреждения «Культура».....	26
2.2. Анализ системы управления организацией	29
2.3. Выявление недостатков и постановка проблемы.....	32
2.4. Рекомендации по усовершенствованию управления	41
2.5. Оценка эффективности проекта	45
Выводы	52
Заключение	54
Список сокращений и условных обозначений.....	56
Список использованной литературы.....	57
Приложение	62

Введение

Актуальность темы. Бурное развитие компьютерной техники в середине и конце 20 века привело к тому, что компьютеры вышли за рамки больших и малых вычислительных систем. В данный момент компьютер используется на предприятии в основном как прикладное средство, помогающее в решении повседневных задач. В течение последних тридцати лет огромный скачок в развитии совершила область разработки прикладного программного обеспечения, организующего всевозможные административно-хозяйственные процессы предприятия.

Информационные технологии являются сегодня неотъемлемой частью и в управлении предприятием. Почти все работники управленческой сферы в организациях, учреждениях, на фирмах и предприятиях пользуются в своей работе компьютерами, но далеко не все имеют полное представление о том, какие возможности имеют современные компьютерные технологии, соответственно, не умеют максимально их использовать.

Автоматизация задач повседневной рабочей деятельности специалиста ведет к увеличению производительности труда. В силу физиологии человеку лучше всего подходят задачи, требующие в той или иной степени творческого подхода в решении. Задачи же, требующие хранения больших объемов информации, проведения простых или сложных вычислений, задачи по отслеживанию состояния больше подходят для компьютерных систем.

Однако, несмотря на несомненные плюсы у программных средств есть один явный минус. Это довольно молодая и активная область. Несмотря на то, что сейчас основы компьютерной грамотности изучаются в школе, все еще большое количество пользователей (в основном старшего поколения) испытывают проблемы при работе за компьютером. Поэтому желательно чтоб такое ПО было максимально простым.

В настоящее время большие организации при создании программного обеспечения идут по пути универсальности. Они разрабатывают такой

программный комплекс, который поддерживает всю деятельность предприятия. С этим комплексом взаимодействуют все специалисты от простых рабочих, до руководителей среднего звена. В результате у организации получается снизить затраты на разработку программной системы, организовать централизованное хранение информации, упростить обучение персонала и пр. Однако этот подход имеет и свои недостатки. Во-первых, в такую систему очень сложно вносить даже небольшие изменения служебной информации. Для этого нужно связаться с отделом, осуществляющим поддержку данной системы, оставить заявку и ждать. Во-вторых, очень сложно сделать одну систему удобной в применении разными специалистами, выполняющими зачастую абсолютно противоположные функции.

Актуальность темы обуславливается необходимостью автоматизации работы сотрудников с целью снижения временных и денежных затрат на поиск и обработку необходимой им информации.

Степень научной разработанности проблемы. Применение информационных технологий в управлении организацией рассматривается многими авторами, особенно в последние 10 лет. Это такие авторы, как Федотова Е.Л., Черников Б.В., Максимцова М.М., Мовшович С.М., Балдин К.В. и многие другие. Но информационные технологии продолжают развиваться, каждый год появляются новые программы, новые возможности. И не все организации, особенно муниципальные, пользуются этими возможностями. Внедрение информационных технологий в муниципальных учреждениях является не таким простым, как кажется на первый взгляд.

Новые направления развития информационных технологий трансформируют многие подходы и требуют переосмысления некоторых положений, казавшихся ранее бесспорными

Целью данной работы является разработка мероприятий по совершенствованию системы управления организацией с использованием информационных технологий.

Объектом исследования является система управления организацией.
Предмет исследования – информационные технологии в управлении организацией.

Основные задачи исследования:

- анализ текущего состояния системы управления организацией;
- выявление проблем в управлении организацией;
- разработка мероприятий по совершенствованию системы управления;
- выбор информационных технологий для устранения найденных недостатков в рамках данного проекта;
- экономическое обоснование предложенных мероприятий.

Теоретической базой работы явились научные разработки российских авторов, среди которых наиболее известными считаются работы Кузнецова И.Н., Федотовой Е.Л., Черникова Б.В. и др. В ходе исследования был проведен анализ источников вторичной информации – это различная информация рекламного, справочного и статистического характера, а также информация, полученная в результате посещения интернет-ресурсов наиболее известных компаний.

Практическая значимость работы заключается в том, что результаты исследования могут быть использованы в работе организацией с целью повышения эффективности. Кроме того, предложенные рекомендации позволят выбрать пути использования предлагаемых на рынке информационных систем.

При написании работы были применены такие **методы** научного исследования, как изучение научной литературы по теме исследования, нормативно-правовой базы, аналитический и сравнительный методы.

Базой исследования является Киноконцертный цирковой комплекс «Юность Шаима». Юридический адрес: Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, город Урай, микрорайон «А», дом 69А.

Структура исследования. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы и приложения.

В первой главе рассмотрены теоретические основы применения информационных технологий в управлении предприятием. Рассмотрены

основные понятия в сфере информационных технологий, приведены задачи использования. Также в этой главе рассмотрена роль информационных технологий в управлении, проведен анализ способов применения информационных технологий.

Во второй главе дана краткая характеристика предприятия, его организационной структуры. Выявлены проблемы в управлении предприятием. На основе выявленных проблем рассмотрены пути совершенствования системы управления. Проведен анализ рынка информационных технологий, выбраны программные средства для автоматизации системы управления. Также приведена экономическая оценка предложенных мероприятий.

Нормативно-правовой базой исследования является Федеральный Закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» [1].

Глава 1. Теоретические основы применения информационных технологий при управлении организацией

1.1. Понятие и виды информационных технологий

Термин «технология» имеет множество толкований. В широком смысле под технологией понимают науку о законах производства материальных благ, деля ее на три основные части [2, с.29]:

- идеологию, т. е. принципы производства;
- орудия труда, т. е. станки, машины;
- кадры, владеющие профессиональными навыками.

Эти составляющие соответственно называют информационной, инструментальной и социальной.

Информационная технология (ИТ) – процесс, использующий совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления и обработки информации на базе программно-аппаратного обеспечения для решения управленческих задач экономического объекта.



Рисунок 1. Информационные технологии в управлении

Основная цель автоматизированной информационной технологии – получать посредством переработки первичных данных информацию нового качества, на основе которой вырабатываются оптимальные управленческие решения. Это достигается за счет интеграции информации, обеспечения ее актуальности и непротиворечивости, использования современных технических средств для внедрения и функционирования качественно новых форм информационной поддержки деятельности аппарата управления.

Основным нормативно-правовым актом, регулирующим отношения в сфере информационных систем и технологий, является Федеральный Закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» принятым Государственной Думой 8 июля 2006 года, одобренным Советом Федерации 14 июля 2006 года. Сфера действия настоящего Федерального закона направлена на то, чтобы[1]:

- 1) осуществлять право на поиск, передачу, получение, распространение и производство информации;
- 2) применять информационные технологии;
- 3) обеспечивать защиту информации.

Правовое регулирование отношений, возникающих в сфере информации, информационных технологий и защиты информации, использует такие принципы, как:

- 1) свобода поиска, передачи, получения, распространения и производства информации любыми законными способами;
- 2) установление ограничений доступа к информации только федеральными законами;
- 3) открытость информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления и свободный доступ к такой информации, кроме случаев, установленных федеральными законами;
- 4) достоверность информации и своевременность ее предоставления;

5) неприкосновенность частной жизни, недопустимость сбора, хранения, использования и распространения информации о частной жизни лица без его согласия.

Еще одним важным законом, регулирующим создание ИС, является принятый Государственной Думой 25 марта 2011 года Федеральный закон «Об электронной подписи» [2].

Цель данного закона – обеспечить правовые условия использования электронной цифровой подписи в электронных документах. При соблюдении этих условий электронная цифровая подпись в электронном документе считается равнозначной собственноручной подписи в документе на бумажном носителе.

Электронная цифровая подпись представляет собой реквизит электронного документа, назначение которого – защита данного электронного документа от подделки. Реквизит получается в результате криптографического преобразования информации с применением закрытого ключа электронной цифровой подписи и позволяет провести идентификацию владельца сертификата ключа подписи, а также выявить отсутствие искажения информации в электронном документе.

Информационная технология справляется с существенным увеличением объемов перерабатываемой информации и ведет к сокращению сроков ее обработки. Информационная технология является наиболее важной составляющей процесса использования информационных ресурсов в управлении. Информационная технология представляет собой процесс, состоящий из четко регламентированных правил выполнения операций над информацией, циркулирующей в информационных системах, и зависит от многих факторов, которые систематизируются по следующим классификационным признакам:

- степени централизации технологического процесса;
- типу предметной области;
- степени охвата задач управления;
- классу реализуемых технологических операций;
- типу пользовательского интерфейса;
- способу построения сети.

Информационные технологии – это инженерные способы обработки семантической информации – данных и знаний, которые реализуются посредством автоматизированных информационных систем (АИС).

Информационная система представляет собой взаимосвязанную совокупность методов, средств и персонала, которые используются для хранения, выдачи и обработки информации для достижения поставленной цели.

Информационная система управления организацией должна обеспечить следующие свойства информации [6, с.25]:

- полноту информации для каждого звена системы управления. Полноту информации можно определить как отношение полученной информации к запрошенной или нужной для управления. Так как наши знания относительно, то 100% полноты информации добиться не получится. Кроме того, нужно учитывать, что стремление увеличить полноту информации приводит к тому, что растут затраты на управление и снижается его оперативность;
- ценность и полезность информации. Информация только тогда имеет ценность для руководителя, когда она может быть использована для принятия управленческих решений. Поэтому информационные потоки в системе управления организацией должны быть направлены по определенным адресам, т.е. конкретным специалистам, руководителям и служащим аппарата управления;
- достоверность и точность информации. При принятии решений на основе недостоверных или недостаточно точных данных повышает риск допущения ошибки, принятия неверного решения;
- своевременность поступления информации. При поступлении информации не своевременно, то орган управления не сможет принять решение именно в тот момент, когда предприятие больше всего нуждается в принятии этого решения;
- агрегируемость информации. Под агрегируемостью понимается рациональное распределение информации по уровням иерархии управления.

Более обобщенная информация должна поступать на высшие уровни управления, более детальная – на нижние. Примером агрегируемости является система оперативного, статистического и бухгалтерского учета. Для принятия решений на уровне управления республикой важны статистические данные, для начальника участка предприятия важны данные оперативного учета;

- актуальность информации. В современном темпе развития рыночной экономики, в условиях постоянного обновления информация очень быстро теряет свою актуальность. Поэтому для принятия решений нужно учитывать возраст информации и ее актуальность для решения определенных управленческих задач;
- эффективность обработки и экономичность информации. Для оценки эффективности создания ИС существуют различные методики. Например, эффективность можно оценить, сопоставляя базовые затраты на обработку информации с проектируемым вариантом. Кроме того, автоматизированная информационная система должна соответствовать таким техническим требованиям, как:
 - быстрое действие – скорость при поиске, вводе и обработке информации;
 - надежная защита данных от несанкционированного доступа;
 - удобный пользовательский интерфейс системы;
 - возможность дальнейшего развития системы;
 - интеграция с другими системами;
 - высокая надежность работы.

Информационная система организации включает носители и каналы информации, субъектов коммуникации, а также технические средства информационной работы.

Различают автоматизированные и ручные информационные системы¹. Автоматизированные информационные системы (АИС) – это упорядоченная

¹Варфоломеева Е.В. Информационные системы в экономике: Учебное пособие / Е.В. Варфоломеева, Т.В. Воропаева и др.; Под ред. Д.В. Чистова - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 234 с.

совокупность информации, экономико-математических моделей и методов, программных и технических средств, которые организованы на основе новой информационной технологии в решении экономических задач и информационного обслуживания специалистов служб управления.

По сфере функционирования объекта бывают информационные системы [15, с.56]:

- финансовых органов банков;
- банков;
- фирм или организаций;
- статистики и т.д.

По видам процессов управления выделяют следующие виды систем:

- системы управления технологическими процессами;
- системы организационного управления;
- системы управления организационно-технологическими процессами;
- системы научных исследований;
- обучающие системы.

По уровню в системе государственного управления бывают: территориальные АИС; отраслевые АИС; межотраслевые АИС.

По участию в производстве различают производственные АИС, которые связаны с производством материальных благ, и непроизводственные АИС (например, в милиции, медицине и т.д.).

Для разработки и эксплуатации информационных систем необходимы следующие виды обеспечения:

- программное обеспечение – компьютерные программы различного назначения;
- техническое обеспечение – средства вычислительной техники и связи, обеспечивающие размещение и обработку информационных ресурсов на персональных компьютерах, в локальной (ведомственной) сети, в региональной сети, в сети международного информационного обмена);
- лингвистическое обеспечение – классификаторы, словари, тезаурусы;

- правовое обеспечение – уставы, положения, должностные инструкции;
- организационное обеспечение – методики, схемы, инструкции, описания и другая эксплуатационная документация.

1.2. Информационные технологии в управлении организацией

Система управления предприятием включает в себя совокупность предметных областей по организации, мотивации и контролю производственных процессов предприятия.

В соответствии с различными сферами управления на предприятии, области применения информационных технологий делятся на:

- информационные технологии ввода, обработки и хранения информации по функциональным областям;
- информационные технологии защиты информации;
- информационные технологии управления производственными процессами.

Ввод и обработка данных на современном предприятии составляют важную часть его работы. На сегодняшний день уже не представляется работа фирмы без использования компьютерных средств управления информацией.

К данной группе относятся следующие виды информационных технологий:

1. Технические средства (ПК, офисная техника, устройства внешней памяти, устройства обеспечения локальной сети и доступа в Интернет). Все эти средства являются инструментом управления массивами информации.

2. Программные средства (программные продукты ввода и обработки информации). К данной группе относятся операционные системы и программные продукты по непосредственному вводу и обработке информации. При этом можно выделить как общие, так и специальные программные продукты. К общим ПП относятся общепринятые, стандартизированные программы, используемые преимущественно на всех предприятиях (Office, 1С, программы доступа в интернет и др.). К специальным программам относятся программные продукты,

предназначенные для решения конкретных задач: обработки изображений, проектирования, моделирования и т. д.

Правильный набор этих технологий, а также их логичное взаимодействие друг с другом, помогут предприятию грамотно выстроить функционирование всех отраслей.

В настоящее время сформировались следующие направления развития информационных технологий:

- внедрение информационных систем для автоматизации различных видов деятельности: работы с клиентами, бухгалтерского учета, документооборота и т.д.;
- построение и внедрение локальной сети компании для локальной автоматизации офиса;
- использование систем управления базами данных;
- использование Интернета и т.д.

Мировой опыт показывает, что фактором, который определяет успех деятельности любой компании на рынке, является оптимизация времени обслуживания клиентов. Выигрывает тот, кто может предоставить клиенту весь комплекс услуг в режиме реального времени.

Применение информационных технологий при организации бизнеса дает значительную выгоду и удобства как для компаний и фирм, организующих деятельность, так и для клиентов - потребителей продуктов и услуг.

Компаниям применение новых информационных технологий дает возможность существенно увеличить эффективность внутренней деятельности, улучшить взаимоотношения с партнерами, обеспечить предоставление широкого спектра услуг и продуктов клиентам, организовать маркетинговые исследования и рекламные кампании.

Применение новых информационных технологий позволяет фирмам организовать эффективное управление внутренней деятельностью, автоматизировав документооборот, работу финансовой службы, обеспечив взаимозаменяемость сотрудников, оперативность руководства в принятии верных

управленческих решений, мониторинг состояния рынка услуг, рациональные отношения с партнерами и привлечение клиентов [6, с.94].

На сегодняшний день существует множество программных средств для автоматизации того или иного производственного процесса, как общих, так и специальных (отраслевых). В зависимости от потребностей, компания выбирает программный продукт и интегрирует его в систему управления. При выборе, необходимо руководствоваться следующими критериями:

- программный продукт должен обеспечивать процесс управления, а не дублировать и ни в коем случае не «жить самостоятельно» [12, с. 61];
- выбор зависит от стоимости оценки текущих расходов на приобретение программного продукта и его интеграцию, а также от ожидаемого роста денежного потока, формируемого при применении продукта.

Регулируемый процесс, автоматизированный с помощью информационных технологий в современной организации должен включать в себя следующие функции [13, с. 103-108]:

- координация действий всех входящих в процесс элементов и субъектов;
- организация – определение целей, задач, структуры процесса и входящих в него элементов;
- мотивация – наиболее эффективно мотивация действует в случае формирования открытого и четкого процесса;
- учет – система должна включать элементы учета входящих процессов и элементов;
- анализ – современные технологии имеют встроенные модули по обработке и анализу учетных данных, результатом чего является вынесение решений, которые выражаются в рекомендации совершения оператором определенных действий или их автоматическое совершение;
- контроль – осуществляется менеджером или оператором системы, однако некоторые продукты имеют промежуточный контроль, который может осуществляться автоматически.

Компания может выбрать общий или отраслевой программный продукт, а также разработать собственный. Выбор зависит от специфики применения и стоимости продукта.

Организация документооборота в предприятии. LAN-сеть позволяет обеспечить оперативный доступ сотрудников фирмы к документам (файлам), хранящимся в базах данных на сервере, необходимым им для работы.

Существенное место в деятельности сотрудников занимает работа с клиентами и оформление документов. Наличие в базе основных готовых форм документов позволяет существенно упростить и ускорить процесс работы с клиентами, что положительно скажется на имидже фирмы.

На общей эффективности работы фирмы влияет и автоматизация бухгалтерской деятельности, для чего применяются специализированные программы (например, «1С Бухгалтерия»). В ряде случаев небольшие фирмы, работающие по упрощенной системе налогообложения, для ведения бухгалтерского учета пользуются услугами аудиторских компаний. В этом случае в организации можно ограничиться применением специальных программ по учету финансов.

Одни из необходимых условий функционирования любого предприятия становится сайт. Сайты предназначены не только для информирования клиентов, но и формирования имиджа, осуществления продаж через Интернет.

Появляется возможность проведения анализа целевой аудитории сайта и её информационных страниц. Анализ позволяет устанавливать посещаемость конкретных страниц сайта, востребованность информации, сервисов и услуг.

Изучение интересов аудитории сайта помогает структурировать его содержание и строить политику по отношению к клиентам, компаньонам и конкурентам. Знание особенностей целевой аудитории помогает привлечь рекламодателей и правильно планировать рекламные акции.

Современные Internet-технологии позволяют автоматизировать данные и полученную статистику. Для принятия правильных управленческих решений фирма может использовать специализированное программное обеспечение,

позволяющее формировать исчерпывающее количество отчетов, показывающих рентабельность работы предприятия, среднюю доходность заявок [5, с.102].

Это позволяет правильно ориентироваться на рынке услуг и разрабатывать нужные направления, выстраивая взаимоотношения с компаньонами, в нужное время давать целевую рекламу и оценивать, как она работает.

Важное место в менеджменте занимает автоматизация взаимоотношений с партнерами. Для этого практикуется создание на сайтах специальных сервисов, позволяющих партнерам (например, поставщикам) получать доступ на сайт предприятия, где они могут заполнять типовые документы, получать информацию о наличии товара, стоимости и т. п.

Немаловажно, что и финансовые расчеты между партнерами по бизнесу теперь могут проводиться в режиме реального времени с применением специальных сервисов, например, «Сбербанк Онлайн».

Одной из основных частей успешной деятельности любой организации является электронный документооборот. В современном динамичном мире без электронного документооборота невозможно себе представить уже ни одну компанию. Объясняется это тем, что объемы обрабатываемых документов неуклонно растут, они должны обрабатываться с высокой скоростью, ответы необходимы в установленный срок, а использование электронного документооборота дает возможность оперативно и качественно справляться с поставленной задачей.

Сущность электронного документооборота состоит в том, что он является неким механизмом, объединяющим в себе весь цикл работы с документами в электронном виде.

Электронный документооборот ставит следующие цели[25, с.64]:

- создать единую базу всей документации в компании;
- структурировать документацию согласно утвержденной номенклатуре;
- сократить риск утери документов;

- повысить исполнительскую дисциплину среди персонала благодаря тому, что появляется возможность быстро получить отчетность об исполнителе определенного документа;
- просто и эффективно находить необходимую документацию;
- контролировать исполнение согласно резолюциям руководителей;
- повысить эффективность работы организации в целом.

Система электронного документооборота чаще всего описывается как специализированная система организации и технического обеспечения работы с электронными документами, обеспечивающая их создание, распространение в компьютерных сетях и управление, а также предоставляющая возможность контролировать потоки документации в организации.

Системы электронного документооборота предназначены, в первую очередь, для хранения документации в электронном виде и качественной ее обработки.

Следует заметить, что процесс внедрения в организации подобных систем для продуктивной работы достаточно непрост и требует от сотрудников наличия определенных умений и навыков в данной области. Ведь сотрудники должны хорошо понимать общие принципы составления электронных документов, уметь ее актуализировать, заменять бумажные документы электронными, пользоваться базой документов. По указанным причинам все сотрудники, непосредственно связанные по своему роду деятельности с документами, должны быть весьма компетентными в данном вопросе, чтобы их работа из-за незнания подобных вопросов не простаивала. По этой причине процесс внедрения потребует определенных финансовых и временных затрат со стороны руководства компании для установки качественных электронных продуктов, с помощью которых будет осуществляться документооборот, а также обучению персонала работе в них.

Цели внедрения электронного документооборота заключаются в следующем:

- легко идентифицировать документы благодаря тому, что они регистрируются однократно и им присваивается личный номер;

- создать единую базу, позволяющую исключить дублирование документов;
- осуществлять результативный поиск документов при обладании минимальной информацией о них;
- увеличивать оперативность работы благодаря уменьшению времени на доставку документов;
- контролировать движение документов на основании отслеживания атрибутов и статусов в системе и принятия на основании этих данных управленческих решений.

Чаще всего, системы электронного документооборота обычно всего применяются в крупных организациях, банковской сфере, в государственных органах власти, а также иных компаниях, в деятельности которых используется большой объем документации, их обработка и хранение.

Основные достоинства внедрения системы электронного документооборота, как в государственных корпорациях, так и в коммерческих, заключаются в увеличении производительности труда сотрудников в среднем на 25%. Также сокращаются затраты на хранение документов в бумажном виде примерно на 80%, что, неоспоримо, является весьма значительным показателем. Кроме того, необходимо учитывать и тот факт, что в кабинетах освобождается пространство, ранее занимаемое папками с бумажными документами. Расходы же на создание копий и доставку документов адресату становятся минимальными.

Также нужно отметить, что в электронном документообороте легче отслеживаются сроки исполнения документов, изменения, вносимые в них, а также легко следить за появлением новых версий.

При выборе системы электронного документооборота следует исходить из особенностей целей и задач, которые ставит организации при внедрении. Но есть ключевые моменты, которыми руководствуются разработчики СЭД:

- встроенная поддержка полнотекстовой индексации;
- практическая неограниченность размера электронного архива;
- возможность хранения документов в архиве в исходном формате;

- поддержка версий и подверсий документов;
- защищенность данных;
- возможность ведения журналов действий пользователей.

Многие крупные организации используют различные программные системы электронного документооборота, но имеют одинаковые проблемы внедрения и работы с ними. Это дает основание считать, что любая система электронного документооборота – это только основа для начала ведения документооборота и каждую систему нужно дорабатывать и адаптировать к конкретной организации путем написания и внедрения ряда модулей.

Важное место в менеджменте занимает организация взаимоотношений с клиентами. Очень часто предприятия в этом деле делают главный упор на организацию подготовки персонала, которые непосредственно работают с клиентами, насыщают свой Internet-портал сервисами, позволяющими клиентам удаленно выбирать услуги, и актуальной информацией, проводят рекламные акции.

Хотя все это тоже очень важно, но современное развитие информационных технологий позволяет значительно глубже построить работу с клиентами. Если первый вариант был по алгоритму «фирма – клиенты», то второй вариант предполагает переход к алгоритму «фирма - конкретный клиент».

Чтобы перейти на такой уровень работы с клиентами, используются современные интегрированные системы управления взаимоотношениями с клиентами CRM (Customer Relationship Management), которые позволяют строить отношения конкретно с каждым клиентом, исходя из его истории.

CRM-система – программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с клиентами, в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними[27, с.27].

Собираемая информация о клиенте используется для того, чтобы более точно специфицировать предложения конкретному клиенту, которые с большой долей вероятности могут быть им приняты.

Функциональные возможности CRM-систем позволяют управлять:

- контактами (информация о клиенте, история контактов с ним);
- деятельностью (календарь, деловой дневник, периодичность);
- связью (передача информации, её содержание, сохранность и т.д.);
- прогнозами (перспективы приобретения конкретных товаров);
- побуждающими факторами привлечения клиентов (акции);
- заказами, получать информацию об услугах, наличии товара;
- работой с документацией (разработка, внедрение стандартов и типовых форм);
- продажами услуг, выявлять факторы, оказывающие воздействие на принятие решения о покупке;
- маркетинговой информацией о услугах, ценах, рекламных и PR-мероприятиях, результатах исследований, информацией о конкурентах.

Основной целью внедрения CRM является увеличение степени довольности клиентов за счёт анализа накопленной информации о его взаимодействии с компанией.

Благодаря обработке клиентских данных появляется возможность эффективно и с минимальным участием сотрудников фирмы учитывать индивидуальные потребности клиентов, осуществлять своевременное выявление рисков и возможностей.

Рассмотрим основные преимущества, получаемые компаниями от организации деятельности с применением новых программно-технических средств. Возможность использования Internet, главной функцией которого является предоставление и передача информации, помогает получать полезные сведения, сравнивать, анализировать и своевременно принимать эффективные решения.

Internet передает не только текстовую информацию, но и графическую, благодаря чему фирмы могут получать наглядный материал. Это все широко используется для привлечения новых клиентов и их ознакомления с услугами. Сеть также предлагает широкодоступные поисковые возможности, которые помогают клиенту оценивать и сравнивать стоимость предложений отдельных фирм, сохранять заинтересовавшую информацию и т.д.

Создание собственных или применение корпоративных Internet-ресурсов, созданных с учетом особенностей деятельности фирмы, предоставляющих широкий спектр услуг в режиме реального времени. Повышение информационной доступности фирмы при работе с клиентами и компаньонами.

В последнее время клиенты получили возможность с помощью новых гаджетов и широкого покрытия Internet получать всю необходимую информацию о предприятии и предлагаемых услугах, включая стоимость, условия и порядок получения услуг и т.п.[39, с.59].

Internet также предоставляет возможность узнать отзывы о предприятии от пользовавшихся их услугами клиентов, финансовом состоянии и сотрудниках и т.п.

Возможность эффективного реагирования на изменение условий. Фирмы могут в режиме реального времени изменять и расширять ассортимент предоставляемых услуг, изменять ценовую политику, вводить новые сервисы, проводить успешные рекламные кампании.

Повышение оперативности взаимодействия с компаньонами. Фирмы получили возможность не только в режиме реального времени согласовать все необходимые вопросы с компаньонами, но и пересылать документы, проводить оплату, пользоваться электронной цифровой подписью.

Уменьшение затрат. Применение новых информационных-технологий позволяет уменьшить общие расходы на организацию деятельности, почтовые расходы, производство и продажу товаров и услуг путем снижения транзакционных издержек, а также на различных маркетинговых исследования.

Автоматизация внутренней деятельности. Применение новых программно-технических средств позволило значительно ускорить и упростить документооборот, повысить взаимозаменяемость сотрудников, снизить время, затрачиваемое на обслуживание клиентов, повысить эффективность анализа и оперативность принятия управленческих решений.

Организация маркетинга и рекламных акций. Применение Internet значительно снижает стоимость маркетинговых исследований и рекламных акций, упрощает и ускоряет процесс их подготовки и проведения, значительно расширяет охват аудитории. У фирм появилась возможность не только расширить, но и автоматизировать маркетинговые исследования, повысить эффективность анализа.

Организация взаимоотношений с клиентами. Клиентам предоставляется возможность выбора, оплаты услуг в режиме реального времени не выходя из дома. Имеется возможность персонализированного учета клиентов, их мнений и пожеланий, предоставление персональных скидок и бонусов, организации эффективной обратной связи, привлечению их к участию в конкурсах, наполнению контентом (тексты, фото и видео отчеты) отдельных разделов Internet-сайта фирмы.

Значительное количество преимуществ и удобств получают и клиенты, приобретающие продукт (услуги) посредством информационных-технологий.

Удобство и существенная экономия времени. Клиенты могут выбрать, согласовать, заказать и оплатить товары и услуги в удобное для себя время и из любого места, где имеется выход в сеть. Отпадает необходимость в многократном посещении компании.

Информативность. Клиенты могут с помощью любого технического устройства, имеющего доступ к Internet, получить всю необходимую информацию о предприятии, предлагаемых услугах и продуктах.

Воспользовавшись Internet-ресурсами различных фирм, посетители могут сравнить предложенные услуги по различным критериям (например, стоимости).

Немаловажно, что сеть предоставляет возможность узнать отзывы о предприятиях и т.п.

Психологическая комфортность. Человек, приобретающий продукт через Internet, не общается лицом к лицу с менеджером, не подвергается эмоциональному воздействию, не боится, что что-то забудет, не уточнит или спросит, что ему могут навязать ненужные или дорогостоящие услуги.

Клиент может в любой момент прервать просмотр информации, чтобы вернуться к ней позже. Над ним не довлечет фактор времени, есть возможность не спеша все взвесить, посоветоваться, сравнить с предложениями других компаний.

Решение о приобретении товаров или услуг принимается в спокойной обстановке, без какого-либо воздействия извне.

Оперативность. Используя Internet, клиент может в короткий срок согласовать все вопросы, связанные с приобретением услуги или продукта, провести оплату, получить бланки необходимых документов, передать в организацию необходимые данные и информацию.

Имеется возможность сократить до минимума или вовсе исключить непосредственное общение с представителями фирмы.

Конфиденциальность. Посредством Internet можно совершать покупки товаров и услуг не посещая лично офис.

Обратная связь. Internet дает возможность клиенту в удобное для него время и из любого места связаться с представителем фирмы и получить необходимые разъяснения и помощь, решить возникшие проблемы.

У клиента также имеется возможность высказать свое мнение по итогам обслуживания, принять участие в рекламных акциях и конкурсах.

Выводы

В данной главе были рассмотрены понятие, виды, роль и значение информационных технологий. Существует множество видов информационных технологий, они выбираются и используются в зависимости от сферы

деятельности организации. Есть информационные технологии, которые используются повсеместно, в любой компании. Это офисные технологии, электронные таблицы, бухгалтерские программы. Есть информационные технологии, предназначенные для узкой сферы (для ресторанов, гостиниц, автосервисов и т.д.).

Глава 2. Пути совершенствования управления организацией на основе информационных технологий

2.1. Общая характеристика Муниципального автономного учреждения «Культура»

Киноконцертный цирковой комплекс «Юность Шаима» (далее, ККЦК «Юность Шаима») является структурным подразделением Муниципального автономного учреждения «Культура». ККЦК «Юность Шаима» действует на основании Положения, утвержденного приказом генерального директора МАУ «Культура». Целью деятельности ККЦК «Юность Шаима» является создание условий для формирования и удовлетворения культурных запросов и духовных потребностей, развития инициативы и реализации творческого потенциала различных возрастных категорий населения, содействия реализации права человека на приобщение к ценностям культуры.

Предметом деятельности ККЦК «Юность Шаима» является создание условий для организации досуга и обеспечения жителей города культурно-досуговыми услугами.

Основные цели деятельности ККЦК «Юность Шаима»:

- 1) формирование, сохранение и развитие культуры и искусства;
- 2) сохранение и развитие культурного и духовного потенциала населения города Урай;
- 3) осуществление права любого гражданина через различные формы культурно-массовой работы заниматься творчеством на профессиональной и любительской основе;
- 4) поощрение самодеятельного художественного творчества, способствование развитию народной культуры;
- 5) обеспечение всем гражданам возможности свободного доступа к информации и документам, приобщения их к достижениям мировой и национальной культуры во всех сферах деятельности;

6) создание условий для формирования и удовлетворения культурных запросов и потребностей, развития инициативы и реализации творческого потенциала населения города в сфере досуга;

7) обеспечение благоприятных условий для организации культурного досуга и отдыха жителей города Урай;

8) развитие современных форм организации культурного досуга с учетом потребностей различных социально-возрастных групп населения города Урай;

9) предоставление услуг социально-культурного, просветительского и развлекательного характера, доступных для всех слоев населения города Урай.

Для реализации своих задач ККЦК «Юность Шаима» осуществляет свою деятельность дифференцированно, на основе учета запросов и потребностей населения, национальных, профессиональных, образовательных, возрастных и иных особенностей населения города Урай, активно использует все имеющиеся в арсенале культуры средства, формы и методы культурно-досуговой работы, развивает разнообразные виды досуговой деятельности.

Для достижения установленной настоящим Положением цели ККЦК «Юность Шаима» осуществляет следующие виды деятельности:

- организация деятельности клубных формирований, в т.ч. кружков, творческих коллективов, студий любительского художественного, декоративно-прикладного творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков;
- организация работы любительских объединений, групп, клубов по интересам;
- предоставление услуг/работ по организации и проведению различных по форме и тематике культурно-досуговых мероприятий;
- показ кинофильмов;
- оказание услуг по выездному культурному обслуживанию (граждан с ограниченными возможностями, пожилых граждан и т.д.);
- организация отдыха детей в летнее время (в т.ч. организация работы летних площадок с временным пребыванием детей);

- предоставление услуг/работ по изготовлению декораций для спектаклей, театрализованных представлений и других массовых мероприятий;
- предоставление услуг/работ по изготовлению сценических костюмов, реквизита, бутафории, для спектаклей, театрализованных представлений и других массовых мероприятий;
- предоставление консультативных услуг в культурно-досуговой сфере.

ККЦК «Юность Шаима» выполняет задания, установленные МАУ «Культура» в соответствии с предусмотренной Уставом МАУ «Культура» основной деятельностью.

Кроме муниципальных заданий и обязательств, по усмотрению МАУ «Культура», ККЦК «Юность Шаима» вправе выполнять работы, оказывать услуги, относящиеся к его основной деятельности, для граждан и юридических лиц за плату и на одинаковых при оказании однородных услуг условиях в порядке, установленном федеральными законами.

ККЦК «Юность Шаима» вправе осуществлять предпринимательскую и иную, приносящую доход деятельность лишь постольку, поскольку это служит достижению целей, ради которых он создан.

К предпринимательской и иной, приносящей доход деятельности относятся:

- оказание услуг/выполнение работ в области питания;
- оказание услуг по изготовлению сценических костюмов и аксессуаров;
- оказание услуг по прокату (сценической обуви, одежды, инструментов, оборудования, компьютерной техники и пр.);
- оказание услуг/работ студиями звукозаписи;
- создание музыкальных видеоклипов, видеороликов;
- предоставление услуг/работ по формированию и предоставлению в пользование банков данных, фонотек, видеотек, фотоматериалов и других материалов;
- рекламно-информационная деятельность, изготовление рекламной продукции;

- оказание посреднических услуг физическим и юридическим лицам;
- продюсерская деятельность, организация гастролей артистов эстрады, цирка, театра и кино, как в городе, так и за его пределами;
- предоставление ансамблей, самодеятельных художественных коллективов и отдельных исполнителей для музыкального оформления семейных праздников и торжеств;
- предоставление услуг/работ по разработке сценариев, постановочной работе по заявкам организаций, организацией и отдельных граждан;
- предоставление услуг/работ физическим и юридическим лицам по художественному оформлению культурно-досуговых и спортивно-массовых мероприятий;
- оказание услуг физическим и юридическим лицам по выездному техническому обеспечению (звуковое, световое оборудование) мероприятий;
- экспозиционно-выставочная деятельность;
- изготовление и реализация сувенирной, печатной продукции;
- организация и проведение выставок-продаж;
- торговля покупными товарами и оборудованием.

Платные услуги предоставляются на договорной основе. Формирование и установление тарифов на платные услуги, цен на билеты для посещения культурно-просветительных и зрелищно-развлекательных мероприятий и их экономическое обоснование производятся исходя из калькуляции рассчитанной бухгалтерией МАУ «Культура».

2.2. Анализ системы управления организацией

Структуру и штатную численность ККЦК «Юность Шаима» утверждает генеральный директор МАУ «Культура», исходя из условий и особенностей деятельности подразделения.

В состав ККЦК «Юность Шаима» входят следующие структурные единицы:

- технический отдел;
- киноконцертный отдел;
- отдел по организации торжеств и массовых мероприятий;
- художественный отдел.

Непосредственное руководство ККЦК «Юность Шаима» осуществляет директор, назначаемый на должность на условиях трудового договора и освобождаемый от нее приказом генерального директора МАУ «Культура».

Директор ККЦК «Юность Шаима» выполняет следующие функции и обязанности по организации и обеспечению деятельности ККЦК «Юность Шаима»:

- представляет ККЦК «Юность Шаима» по вопросам, отнесенным к его ведению, во взаимоотношениях с руководством и другими структурными подразделениями МАУ «Культура», органами местного самоуправления, сторонними организациями и общественными объединениями;
- обеспечивает надлежащее и своевременное выполнение распоряжений и поручений вышестоящего руководства, непосредственно касающихся деятельности ККЦК «Юность Шаима»;
- организует и координирует деятельность ККЦК «Юность Шаима», обеспечивает исполнение плановых мероприятий;
- обеспечивает целевое использование и сохранность имущества, закрепленного за ККЦК «Юность Шаима», целенное использование средств, выделенных ККЦК «Юность Шаима»;
- принимает необходимые меры для обеспечения работников ККЦК «Юность Шаима» необходимыми материально-техническими средствами, обеспечения необходимых условий труда, а также их правовой и социальной защиты;
- визирует проекты документов, подготовленных ККЦК «Юность Шаима»;

- вносит представления генеральному директору МАУ «Культура» о назначении на должности и освобождения от должностей работников ККЦК «Юность Шаима», о переводах, о поощрении работников за успешное и добросовестное исполнение должностных обязанностей, о применении дисциплинарных взысканий на работников, совершивших дисциплинарные проступки;
- распределяет обязанности между работниками ККЦК «Юность Шаима», организует их взаимодействие;
- обеспечивает соблюдение работниками ККЦК «Юность Шаима» Правил внутреннего трудового распорядка, локальных нормативных актов МАУ «Культура», настоящего Положения, контролирует исполнение работниками должностных инструкций и иных документов, определяющих их основные функции;
- издает в пределах своей компетенции приказы, дает работникам обязательные для исполнения указания и поручения по вопросам, связанным с решением задач, поставленных перед ККЦК «Юность Шаима»;
- организует повышение уровня профессиональной подготовки работников ККЦК «Юность Шаима», обеспечивает подготовку работников к аттестации;
- анализирует работу ККЦК «Юность Шаима», готовит отчеты о его деятельности и представляет их вышестоящему руководству;
- исполняет иные обязанности, необходимые для осуществления эффективной и качественной работы ККЦК «Юность Шаима».

Директор ККЦК «Юность Шаима» несет персональную ответственность за ненадлежащее и несвоевременное исполнение обязанностей, связанных с руководством ККЦК «Юность Шаима».

Изменения в структуре ККЦК «Юность Шаима» утверждаются генеральным директором МАУ «культура», по представлению директора ККЦК «Юность Шаима».

2.3. Выявление недостатков и постановка проблемы

Для выявления недостатков в управлении предприятием будет использован SWOT-анализ. SWOT-анализ (первые буквы англ. слов strengths – сильные стороны, weaknesses – слабые стороны, opportunities – возможности и threats – опасности, угрозы), может осуществляться как для организации в целом, так и для отдельных видов бизнеса. Его результаты в дальнейшем используются при разработке стратегических планов и планов маркетинга.

Анализ сильных и слабых сторон характеризует исследование внутренней среды организации. Внутренняя среда имеет несколько составляющих, каждая из которых включает набор ключевых процессов и элементов организации (видов бизнеса), состояние которых в совокупности определяет тот потенциал и те возможности, которыми располагает организация. Внутренняя среда включает маркетинговую, финансовую, производственную и кадрово-организационную составляющую.

Так как организационная культура не имеет четкого проявления, то ее анализ на формальной основе весьма затруднен. Хотя, конечно, можно попытаться экспертно по приведенной форме оценить такие факторы, как наличие миссии, объединяющей деятельность сотрудников; наличие неких общих ценностей; гордость за свою организацию; система мотивации, четко увязанная с результатами работы сотрудников; психологический климат в коллективе и т.п.

Таблица 1

SWOT-анализ ККЦК «Юность Шаима»

Сильные стороны	Слабые стороны	Угрозы	Возможности
1. Большой ассортимент услуг. 2. Цены ниже, чем у конкурентов. 3. Положительный имидж. 4. Наличие продвижения услуг путем	1. Низкая эффективность системы мотивации персонала. 2. Недостаточное применение информационных технологий. 3. Текучесть	1. Нестабильная экономическая ситуация в стране. 2. Усиление роли имеющихся на рынке конкурентов.	1. Увеличение спроса среди новых клиентов. 2. Расширение ассортимента услуг 3. Развитие новых видов услуг. 4. Внедрение новых технологий в управлении.

применения маркетинговых методов: рекламных компаний, стимулирования сбыта и т.д. 5. Удобное расположение	персонала		
--	-----------	--	--

Исходя из SWOT-анализа, можно сделать следующие выводы:

Потенциальные возможности. Организация имеет возможность расширения видов деятельности. Если расширится сфера услуг, то соответственно и увеличится сбыт.

Потенциально сильные стороны. ККЦК «Юность Шаима» - крупная организация, предоставляющая широкий спектр услуг. Список услуг может стать еще шире, если использовать все возможности. Компания имеет положительный имидж.

Потенциально слабые стороны. На предприятии низкая эффективность системы мотивации персонала и как следствие текучесть кадров.

Текучесть кадров сказывается на производительности труда не только тех работников, которые намерены уходить, но и тех, которые продолжают работать, то есть на жизни всей организации; текучесть мешает создавать эффективно работающую команду, отрицательно влияет на корпоративную культуру организации. Поэтому рекомендуется совершенствовать систему мотивации труда работников.

Потенциальные угрозы. Существует множество организаций, предоставляющих такие же услуги. При неэффективной работе, текучке кадров организация рискует потерять имидж.

Очень сильно на работу организации влияет работа с кадрами, ведь именно от них зависит производительность работы, скорость и качество обслуживания клиентов и т.д.

Учет кадров включает в себя найм и увольнение персонала, учет перемещений между отделами, переводов.

Представим систему управления персоналом в виде функциональной модели, построенной с помощью BPWin (рис.2). Данная модель, описывающая процесс деятельности предприятия, состоит из нескольких диаграмм, позволяющих понять, на основании каких функций работают отделы, кто их формирует, а также под чьим руководством, ясно увидеть результат работы. Методология IDEF0 позволяет выявить формальные недостатки бизнес-процессов, что существенно облегчает анализ деятельности рассматриваемой компании.

Декомпозиция контекстной диаграммы представлена на рисунке 3.

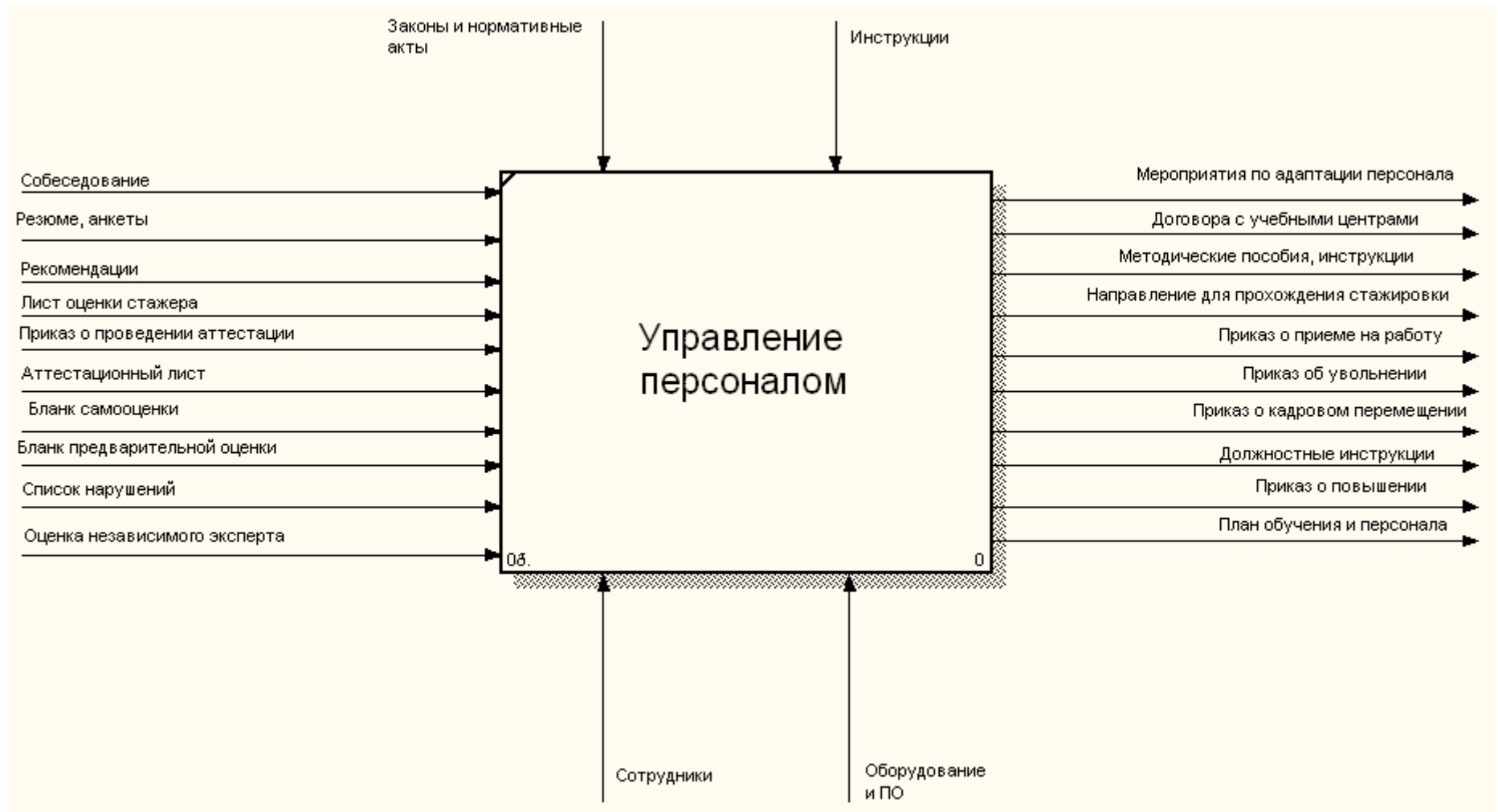


Рисунок 2. Контекстная диаграмма

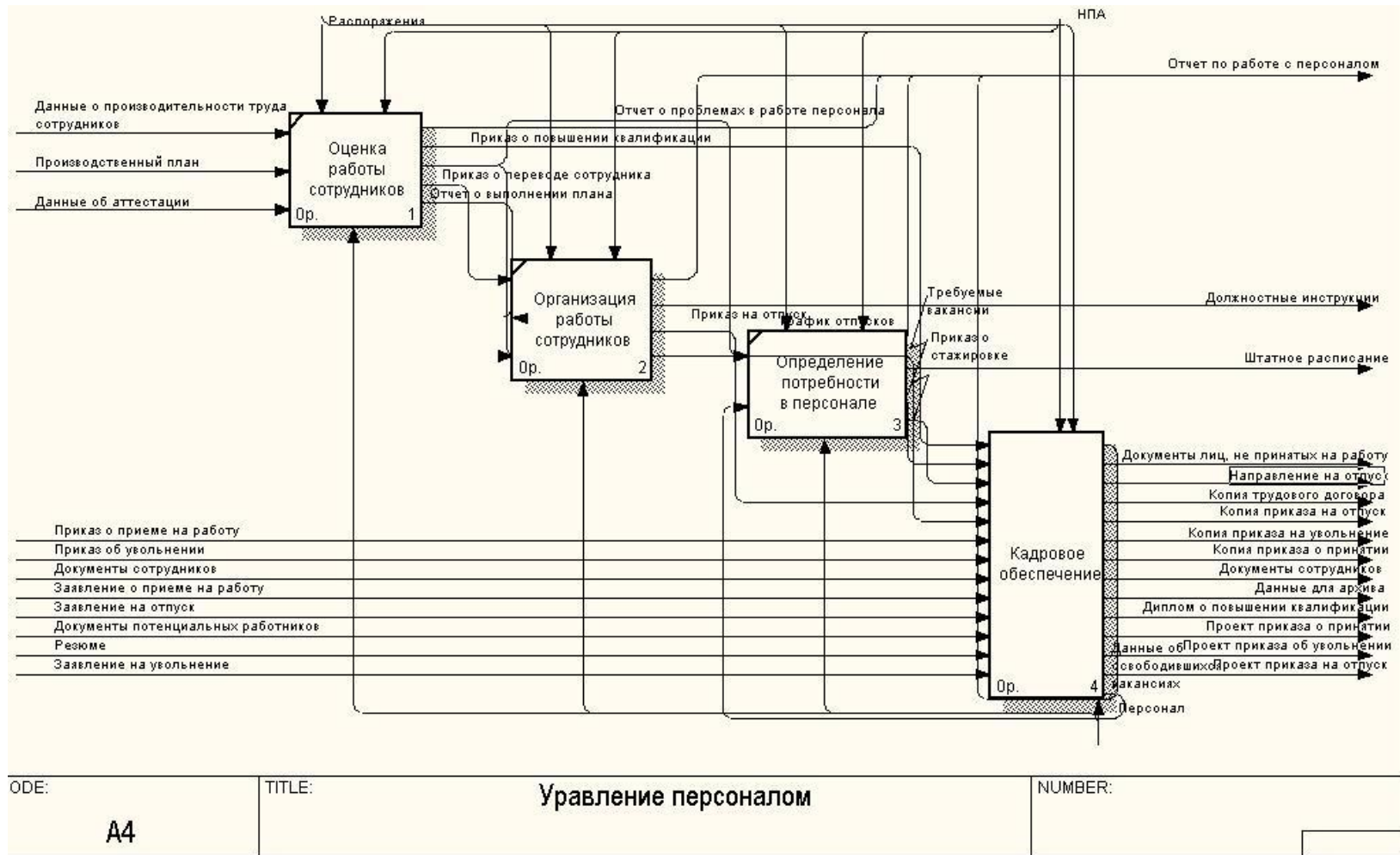


Рисунок 3. IDEF0 Управление персоналом

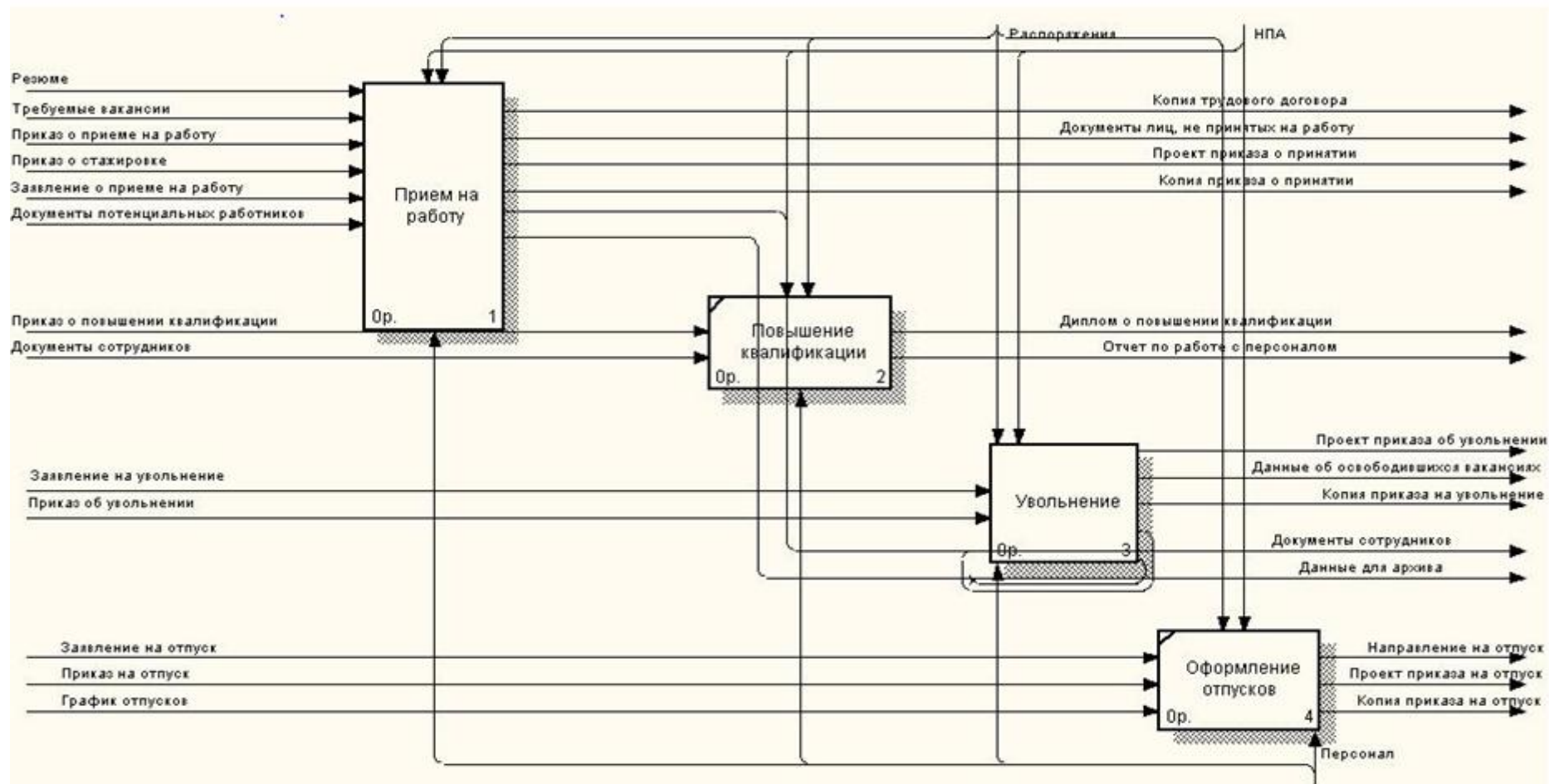


Рисунок 4. Организация работы сотрудников

Прием на работу рассмотрен подробно на рисунках 5 и 6.

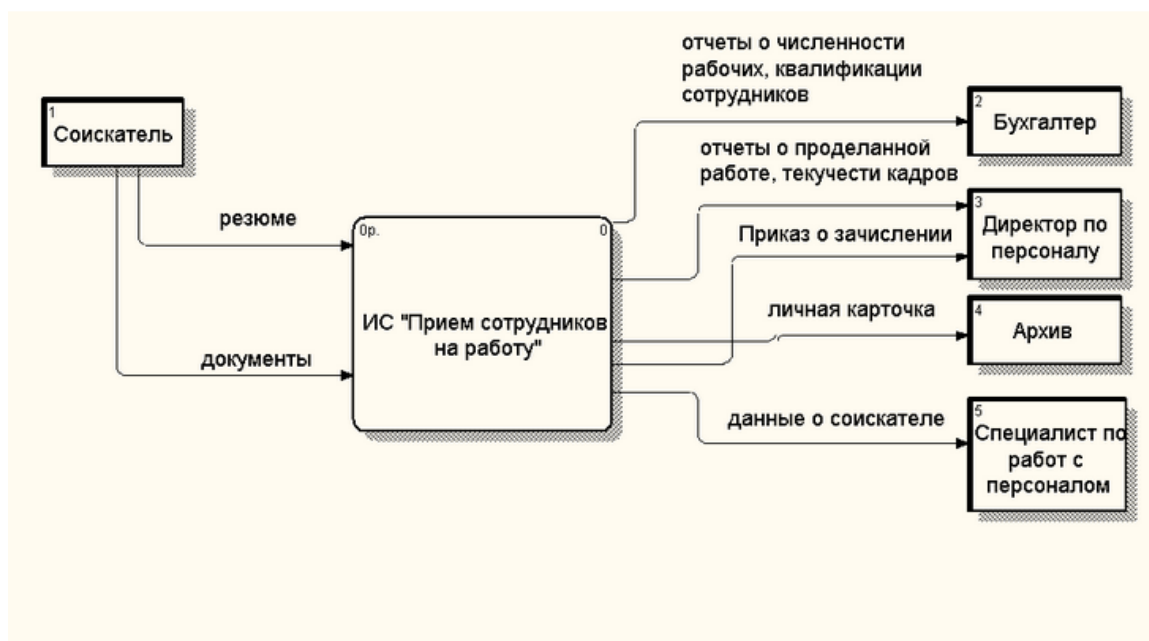


Рисунок 5. Модель бизнес-процесса «Прием на работу»



Рисунок 6. Декомпозиция модели

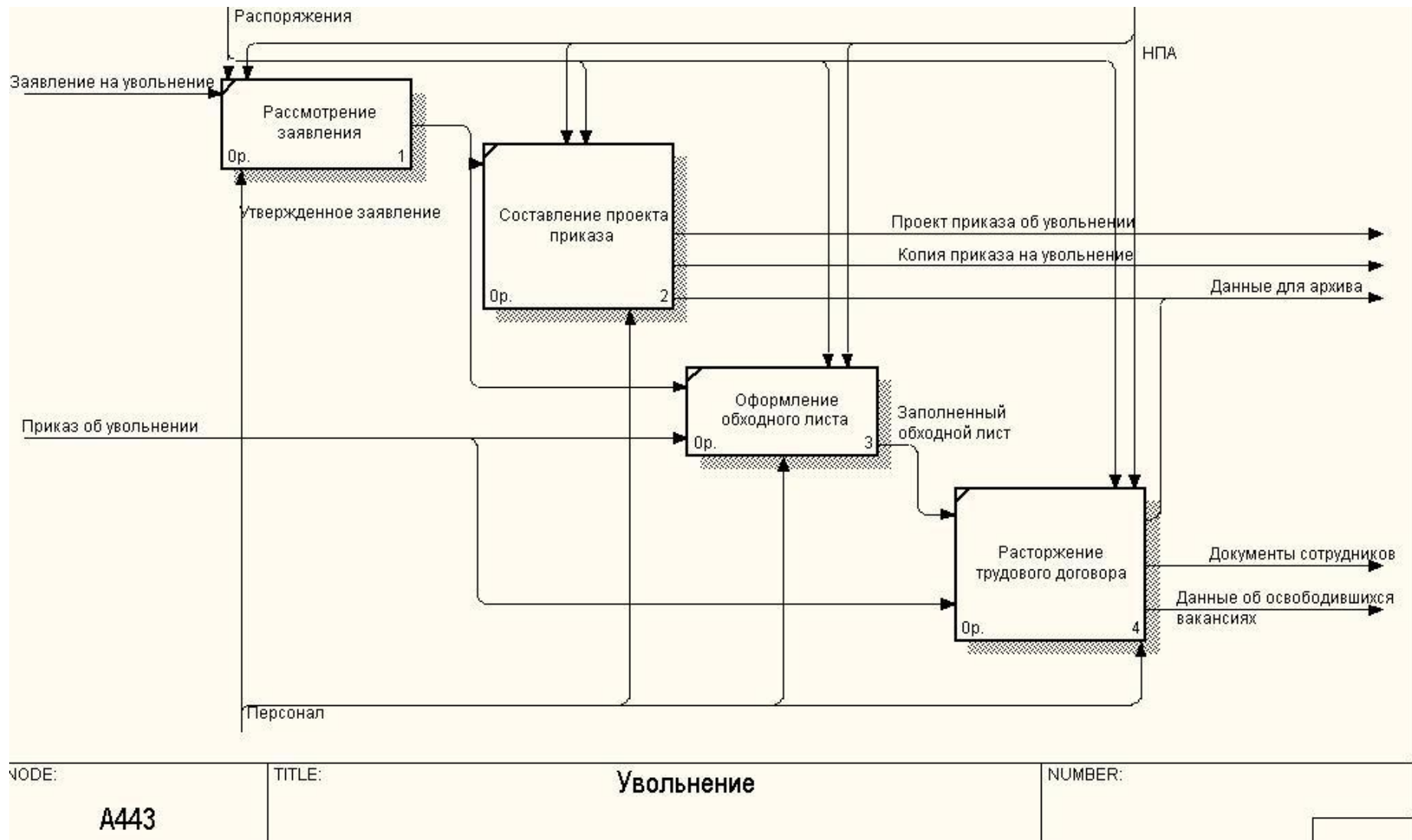


Рисунок 7. Модель бизнес-процесса «Увольнение»

На рисунке 8 показан процесс отбора кандидатов по двум направлениям, в зависимости от выбранного вида найма.

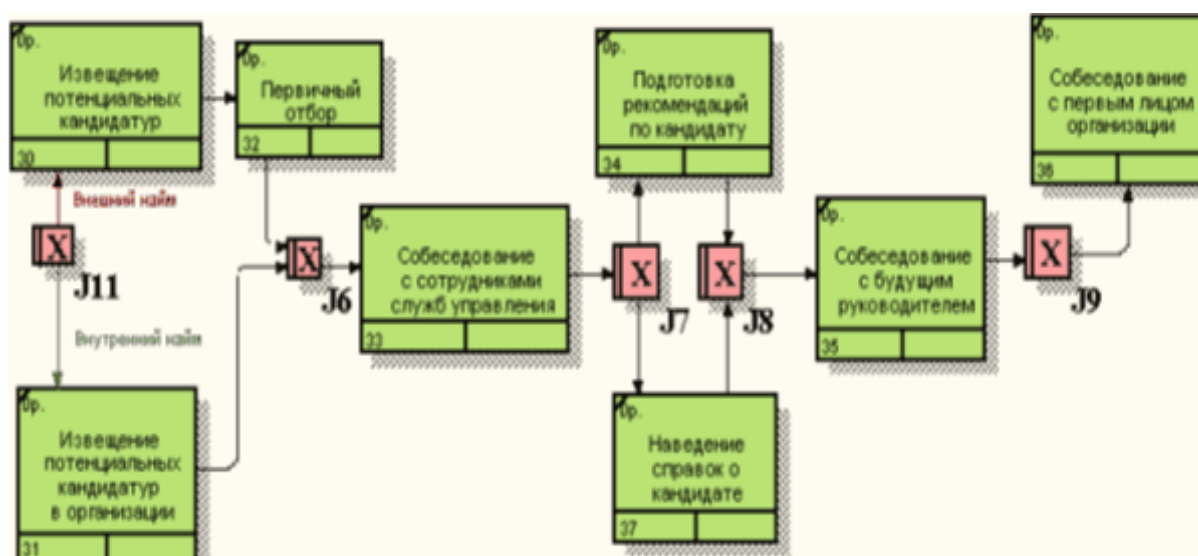


Рисунок 8. Отбор персонала

Непосредственно сам процесс найма представляет собой документально оформление отношений работодателя и работника, опираясь на ТЗ РФ. После того, как все документы оформлены, происходит адаптация сотрудника, когда осуществлялся внешний найм и вторичная – если имело место кадровое перемещение.

Как видно из представленных рисунков, в существующей системе управления персоналом множество входных и выходных документов, которые в настоящее время заполняются вручную. Поэтому для совершенствования процессов управления было решено внедрить автоматизированную систему.

Необходимо разработать (внедрить) автоматизированное рабочее место сотрудника отдела кадров. Пользователями системы также являются руководители отделов. Опишем основные функции, которые должна выполнять данная система:

1. Ведение базы данных сотрудников (ФИО, контактные данные и т.д.);
2. Ведение базы данных всех произошедших перемещений, увольнений, приемов и т.д.;

3. Ведение справочников (сотрудники, должности, командировки, отпуска и т.д.);
4. Получение аналитической и статистической информации;
5. Получение справочной информации в печатном виде.

Задачи проектирования:

1. Максимально упростить и ускорить процедуру учета кадров.
2. Обеспечить все бизнес-операции возможностью сопровождать их необходимыми документами.
3. Создать гибкую систему статистических отчетов.
4. Обеспечить при необходимости возможность автоматического резервирования БД.
5. Запретить некорректные действия пользователя.
6. Обеспечить целостность информации в базе данных.
7. Обеспечить приемлемую безопасность данных на случай несанкционированного доступа.
8. Минимизировать затраты системных ресурсов, необходимых для нормальной работы АРМ.

2.4. Рекомендации по усовершенствованию управления

Для решения проблем, связанных с управлением персоналом, предлагается внедрение информационной системы.

На сегодняшний день существуют следующие программные продукты для управления персоналом. У большинства из них имеются функции по аттестации и оценке персонала.

ПО «БОСС-Кадровик» относится к классу систем управления персоналом (Human Resource Systems) и решает с достаточной полнотой задачу централизованного управления человеческими ресурсами предприятия, включающую:

- планирование структурной организации, штатных расписаний и кадровой политики;
- оперативный учет движения кадров;
- ведение административного документооборота по персоналу и учету труда;
- планирование фондов рабочего времени и учет их использования;
- учет труда и расчет заработной платы;
- учет и разнесение затрат на оплату труда в общей номенклатуре затрат предприятия;
- предоставление статотчетности по труду и налоговой отчетности в госорганы;
- подбор персонала на руководящие должности;
- ведение кадрового резерва и мобильного персонала;
- аттестация и повышение квалификации работников;
- поиск специалистов на рынке труда;
- ведение архивов без ограничения срока давности;
- экспорт данных на магнитные носители для МНС и ПФР в требуемых форматах и многое другое.

Автоматизированная система «Персонал-2000»

Компания Центр информационных технологий Телеком-Сервис продвигает программный комплекс управления персоналом «Персонал-2000», предназначенную для применения в средних и крупных предприятиях и организациях. Комплекс разработан для использования в рамках единой корпоративной информационной системы, построенной в архитектуре «клиент-сервер» на базе технологий UNIX, Oracle и Microsoft.

В предлагаемом программном комплексе реализованы функции, полностью охватывающие работу отдела кадров производственной организации:

- хранение штатного расписания и должностных инструкций;
- ведение учета вакансий в организации;

- учет и хранение личных дел сотрудников и претендентов на вакансии (персональные данные, образование, предыдущие места работы, навыки и умения, знание языков и т. д.);
- хранение резюме кандидатов на вакансии;
- учет и хранение результатов оценки кандидатов;
- хранение полностью настраиваемой структуры оплаты труда в организации для поддержки принятия решения по стимулированию сотрудников (возможно определение произвольных дополнительных выплат сотрудникам и должностным лицам организации);
- хранение информации об оплате труда (оклады, надбавки, премии, социальные выплаты) каждого сотрудника;
- поддержка процесса движения кадров (поощрений, перевод и увольнение сотрудников, предоставление отпусков, командирование, больничные листы);
- учет и хранение результатов аттестации работников;
- учет процессов обучения, включая план обучения сотрудников в организации;
- автоматическое хранение всех изменений в архиве информации по сотрудникам, претендентам на вакансии, движению кадров и оплате труда.

Дополнительно в стадии разработки находятся следующие функции:

- поддержка визуального отображения организационных структур предприятия;
- хранение информации о кадровом резерве;
- ведение планов карьеры отдельных сотрудников.

Автоматизированная система «АиТ:\Управление персоналом»

Занимает определенную долю российского рынка и программный комплекс управления персоналом «АиТ:\Управление персоналом» разработки компании АиТСофт. По утверждению АиТСофт, данный программный комплекс создан на базе изучения некоторых западных систем (в частности, модулей HR-системы SyteLine (SYMIX) и модуля «Персонал» в Oracle Applications (Oracle)), а также

ряда российских разработок (группы компаний БИГ, РОЭЛ-Консалтинг, Психология и Бизнес).

Программный комплекс «АиТ:\Управление персоналом» создан по модульному принципу и состоит из следующих модулей:

- заработная плата;
- кадровый учет;
- табельный учет;
- персонифицированный пенсионный учет;
- конфигурация системы;
- учет коллективных и бригадных работ.

Для решения других специфических задач кадрового менеджмента, например, аттестации и оценки персонала, могут использоваться дополнительные модули или специализированные продукты третьих производителей.

«АиТ:\Управление персоналом» функционирует на единой клиент-серверной базе данных как автономно, так и в комплексе с различными финансовыми системами и системами управления предприятием (начиная от Platinum SQL и заканчивая ПО Парус).

Существуют 2 версии комплекса:

- MSDE (многопользовательская клиент-серверная версия до 5 рабочих мест, рекомендуемая для организаций с численностью до 500 сотрудников);
- версия MS SQL, предназначенная как для малых организаций, так и для крупных корпораций с разветвленной структурой управления, развитой системой материального стимулирования, большой численностью персонала, возможно, разобщенного территориально.

В результате проведенного обзора выбор был остановлен на программе «БОСС-Кадровик».

Конкурентные преимущества системы БОСС-Кадровик:

- Полное соответствие и поддержка российского трудового законодательства, обеспечение оперативного отражения изменений законодательства в системе.

- Поддерживает ресурсный и процессный подход к решению задач управления персоналом.
- Обеспечивает построение бизнес-процессов управления персоналом любой сложности.
- Дает возможность развития системы управления персоналом в соответствии с изменениями задач и масштабов бизнеса.

Преимущества использования системы БОСС-Кадровик:

- обеспечивает оптимальную численность персонала, требуемого качественного уровня работников и их эффективной мотивации;
- повышает качество работы специалистов подразделений по управлению персоналом;
- минимизирует «человеческий фактор» при работе с кадровой информацией;
- применяет единую кадровую политику, единую учетную политику по труду, единую политику планирования и учета затрат на персонал;
- повышает скорость принятия обоснованных и эффективных стратегических решений по персоналу на основе непрерывного объективного агрегированного анализа состояния человеческого ресурса.

2.5. Оценка эффективности проекта

Расчет экономической эффективности проводится на предварительном этапе, то есть до начала работ по внедрению и эксплуатации системы. Следовательно, вид расчёта – это расчёт потенциального эффекта от внедрения данной ИС в компании.

Источники экономии и финансирования: проект внедрения ИС реализуется за счет собственных средств ККЦК.

Экономия обеспечивается за счет оптимизации бизнес-процессов, исключения бумажного документооборота.

Для определения коммерческой оценки эффективности проекта необходимо проанализировать следующую информацию:

- доходы от реализации проекта;
- текущие затраты;
- инвестиционные затраты;
- чистый денежный поток проекта;
- дисконтированный срок окупаемости;
- чистый дисконтированный доход (NPV).

Доходы от реализации проекта по внедрению системы «Босс-Кадровик» будут получены за счет реализации следующих дополнительных возможностей программы.

1) Снижение материальных затрат

Согласно статистики сокращение затрат на бумагу и расходные материалы по итогам внедрения в среднем компактное предприятие в рамках одного офиса снижает материальные затраты на 5%, крупные предприятия с несколькими площадками – на 20%. То есть при работе в рамках одного офиса рабочие места сотрудников расположены компактно, и им не нужно создавать большого количества бумажных копий документов, т.к. проще передать документ в другой отдел лично. Совсем другое дело – завод, в котором документы могут перевозиться из цеха в цех на спецтранспорте по определенному графику (например, не более 2 раз в день). Естественно возникает необходимость копирования документов, и естественное желание сотрудников «припасти» копию документа у себя, «на всякий случай, не бегать же потом за ним по заводу».

Однако есть и исключения. Например, если автоматизируемый процесс затрагивает согласование и пересылку финансовых документов с удаленными офисами и партнерами территориально разбросанными по стране, то эффект может быть более ощутимым и даже стать одной из главных целей внедрения ИС.

Вместе с этим, достичь заданного уровня экономии получится лишь в том случае, если сотрудники принимают культуру работы с электронными документами. К примеру, не стремятся распечатать по старой привычке только что полученный на согласование электронный документ. Рассчитаем экономию

на материальных затратах, если в среднем за месяц до внедрения СЭД они равнялись 15.000 руб.:

Итого, $15.000 - 15.000 * 0,2 = 13.000$ руб/мес.

2) Экономия на процессах

В данном случае экономия в основном связана с автоматизацией базовых потребностей организаций (исходящие и входящие документы, организационно-распорядительный документооборот, контроль исполнения поручений). Поэтому сокращение стоимости таких операций, как создание и передача документов, колеблется от 8-15% для компактно расположенной в рамках одного офиса компании, до 50% для крупного предприятия с несколькими площадками. В среднем прибыль за месяц равна 350.000 руб.

Итого, $350.000 * 0,5 * 0,2 = 35.000$ руб/мес.

3) Экономия на функциях

Под функцией в данном случае понимается определенная операция, не привязанная к конкретному процессу: например, поиск или обеспечение доступа к документам.

Так, экономия на поиске документов – от 3 до 24% – зависит от стиля работы с документами и от организации их хранения. Конкретный эффект может определяться, например, тем, как часто необходимо обращаться сотрудникам к отработанным или архивным документам. На крупных предприятиях существует практика создания дополнительных копий документов, которые избавляют сотрудника от необходимости обращаться в архив и тем самым позволяют экономить время на функциях.

Итого, $350.000 * 0,24 * 0,2 = 16.800$ руб/мес.

4) Снижение рисков

Данный эффект относится к так называемым «стратегическим показателям». Их расчет является наиболее сложным и неоднозначным, т.к. часто принимаются завышенные значения показателей. Но даже сам факт их выделения позволяет оценить уровень проблем. Например, снижение риска по договорным

процессам. Например, недопущение наступления риска просрочки согласования и заключения договоров. Снижение риска составило порядка 60%.

Итого, $350.000 * 0,6 * 0,2 = 42.000$ руб/мес.

В таблице 2 представлены все доходы проекта.

Таблица 2

Доходы проекта внедрения ИС на предприятии

№	Статья доходов проекта	В месяц, руб.	В год, руб.
1	Снижение материальных затрат	13000	156000
2	Экономия на процессах	35000	420000
3	Экономия на функциях	16800	201600
4	Снижение рисков	42000	504000
	Итого доходов проекта	106800	1281600

Текущие затраты проекта содержат следующие элементы.

1. Затраты на содержание и обслуживание системы

Система будет обслуживаться собственными силами предприятия. Осуществлять техническую поддержку СЭД (система электронного документооборота) и оказывать помощь пользователям в случае возникновения каких-либо проблем будет существующий штатный сотрудник предприятия, которому повысят заработную плату за решение дополнительных задач на 1500 рублей. Так же каждому работнику, занятому в процессе документооборота будет повышена заработная плата на 1500 руб. Таковых работников насчитывается 35 человек.

Следовательно, затраты будут включать прибавку заработной платы сотрудников организации плюс страховые взносы (30%) от величины этой надбавки.

Итого, затраты на содержание и обслуживание: $36 * 1500 + 30\% = 70.200$ руб. в месяц.

2) Затраты на техническое обслуживание

Техническое обслуживание системы «БОСС-Кадровик» будет осуществляться с привлечением услуг ее разработчика, который предоставляет возможность обновления версий с новыми функциональными возможностями (ежегодно).

Стоимость обновленной версии и технической поддержки сроком на 1 год равна 20% от стоимости программного обеспечения.

Итого, $18000 \cdot 0,2 = 3.600$ руб. в год.

Общая величина текущих затрат приведена в таблице 3.

Таблица 3

Текущие затраты проекта по внедрению на предприятии ИС «БОСС-Кадровик»

№	Статья затрат	Сумма, руб. в месяц	Сумма, руб. в год
1	Затраты на содержание и обслуживание	70200	842400
2	Затраты на техническое обслуживание	300	3600
	Всего	70500	846000

Поскольку в данном случае компанией приобретается готовый («коробочный») продукт, то инвестиционные затраты будут включать следующие основные блоки:

1. Стоимость приобретения программного продукта

Общая стоимость программного продукта составляет 18000 руб.

2. Стоимость внедрения программного продукта

Стоимость услуг по внедрению определяется в зависимости от потребности заказчика и может быть как равна нулю (приобретение коробочного решения), так и достигать значительных сумм при автоматизации нетиповых задач. Следовательно, в данном случае стоимость внедрения равна 0.

Общая величина инвестиционных затрат проекта соответственно равна 18000 руб.

Оценка экономической эффективности проекта

Для оценки эффективности проекта внедрения необходимо определить текущую стоимость ожидаемых денежных потоков с помощью методов дисконтирования.

Коэффициент дисконтирования определяется по формуле:

$$\alpha = 1 / (1 + r)^t,$$

где r – ставка дисконтирования,

t – номер шага расчета, $t = (0, T)$, T – горизонт расчета.

Так как проект реализуется полностью за счет собственных средств предприятия, в качестве ставки дисконтирования возможно использовать коэффициент годовой рентабельности активов компании, равный 20%. Расчеты приведены в отчете о движении денежных средств (таб.4).

Расчет показывает реализуемость и эффективность проекта внедрения системы «БОСС-Кадровик», поскольку он имеет положительное значение чистого дисконтированного дохода, равного 779610 рублей. Также согласно таблице 5 видно, что проект окупается в среднем за 3 месяца.

Таблица 4

Прогнозный отчет о движении денежных средств

Статья	Месяцы												Итого	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Выручка, руб.	0	0	166800	166800	166800	166800	166800	166800	166800	166800	166800	166800	166800	1668000
Текущие затраты	0	70500	70500	70500	70500	70500	70500	70500	70500	70500	70500	70500	70500	775500
Инвестиционные затраты, руб.	18000													18000
Денежный поток за месяц, руб.	-18000	-70500	96300	96300	96300	96300	96300	96300	96300	96300	96300	96300	96300	874500
Коэффициент дисконтирования ($r = 20\%$ в год)	1	0,98	0,97	0,95	0,94	0,92	0,91	0,89	0,88	0,86	0,85	0,83		
Дисконтированный ден. поток, руб.	-18000	-69090	93411	91485	90522	88596	87633	85707	84744	82818	81855	79929	779610	779610
Дисконт. ден. поток нарастающим итогом, руб.	-18000	-87090	6321	97806	188328	276924	364557	450264	535008	617826	699681	779610		

Технико-экономические показатели проекта по внедрению ИС «БОСС-Кадровик»

Наименование показателя	Единица измерения	Значение
Срок окупаемости	месяц	3
Чистый дисконтированный доход (NPV)	руб.	779610

На рис. 9 показана динамика изменения денежного потока проекта за период его реализации.

В результате проведенных финансовых расчетов можно сделать вывод о том, что инвестиционный проект внедрения системы является эффективным, поскольку $NPV > 0$.

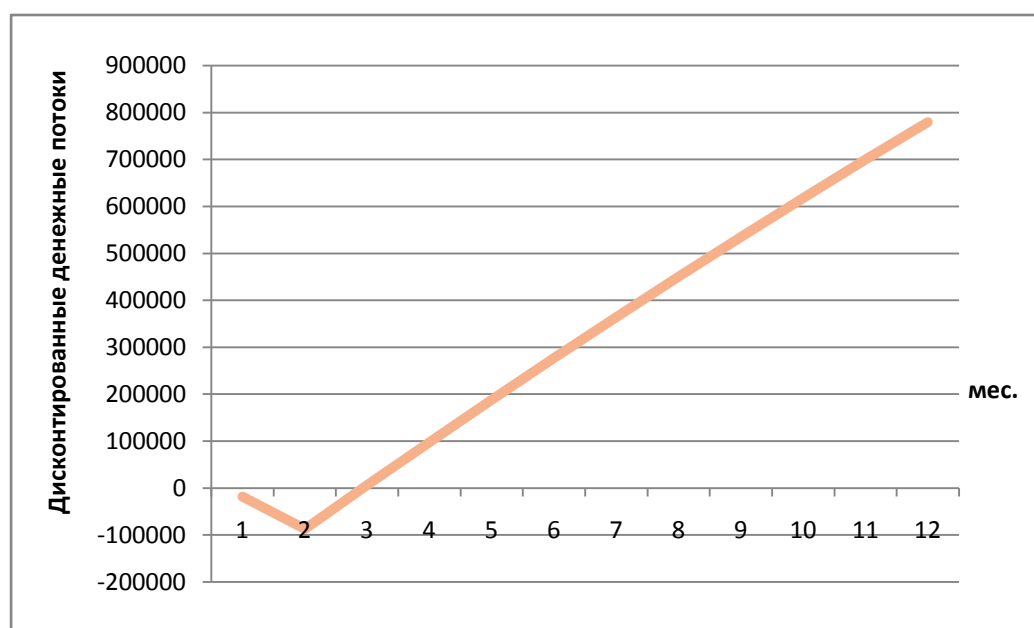


Рисунок 9. Денежные потоки проекта внедрения ИС

Выводы

В данной главе была рассмотрена деятельность ККЦК «Юность Шаима». В результате анализа были выявлены проблемы с документооборотом, связанным с управлением персоналом организации. Для решения данной проблемы было предложено внедрить систему «БОСС-Кадровик».

Можно подвести итог, что внедрение системы дает значительный экономический эффект, влияющий на эффективность работы предприятия и его дальнейшее развитие.

Заключение

В работе была рассмотрена система управления ККЦК «Юность Шаима» и предложены мероприятия по ее совершенствованию.

Были выявлены проблемы с бизнес-процессами управления персоналом. Для решения проблемы было предложено внедрение системы «Босс-Кадровик».

В результате расчета экономической эффективности внедрения системы было получено, что программное обеспечение намного эффективнее решает поставленные задачи по сравнению с базовым вариантом, использовавшимся ранее на предприятии. Согласно проведенному технико-экономическому обоснованию внедряемая система является экономически эффективной, о чем свидетельствует положительное значение чистого дисконтированного дохода (ЧДД = 779610 руб.) и превышающий единицу индекс рентабельности ($P_{и} = 1,8$). Кроме того выявлено, что все дополнительные капитальные затраты на освоение, сопровождение и адаптацию нового ПО окупятся в течение трех лет.

Положительный экономический эффект достигнут за счет экономии затрат на заработную плату, за счет экономии затрат во время простоя. Важно также отметить, что с использованием нового ПО снижается трудоемкость хранения и управления корпоративными данными предприятия.

В процессе выполнения выпускной квалификационной работы были получены следующие компетенции:

- культура мышления, способность к восприятию, обобщению и анализу информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- знание основных этапов эволюции управленческой мысли.

Для приобретения этих компетенций была изучена литература, обобщена и выбрана нужная информация.

Таким образом, внедряемая автоматизированная система является более эффективной и экономически выгодной по сравнению с существовавшими до ее внедрения средствами хранения и управления.

Список сокращений и условных обозначений

АИС – автоматизированная информационная система

БД – база данных

ИС – информационная система

ИТ – информационные технологии

СУБД – система управления базами данных

СЭД – система электронного документооборота

Список использованной литературы

1. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
2. Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи" (ред. от 28.06.2014)
3. ГОСТ 34.601.90 «Автоматизированные системы. Стадии создания»
4. ГОСТ Р 7.0.8-2013 СИБИД. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
5. ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007. Управление документами. Общие требования
6. IBMFileNet – корпоративная платформа для управления информацией [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа :ibm2pdf
7. Андреева В.И. Делопроизводство. Требования к документообороту фирмы. Справочное пособие. – 4-е изд: ЗАО Бизнес школа, 2012.
8. Афанасьев Э.В, В.Н. Ярошенко. Эффективность информационного обеспечения управления. – М.: Экономика, 2013
9. Варфоломеева Е.В. Информационные системы в экономике: Учебное пособие / Е.В. Варфоломеева, Т.В. Воропаева и др.; Под ред. Д.В. Чистова - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 234 с.
10. Вдовенко Л.А. Информационная система предприятия: Учебное пособие/Вдовенко Л. А. - 2 изд., перераб. и доп. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 304 с.
11. Веснин, В.Р. Менеджмент [Текст]: учебник /В.Р. Веснин. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2015. – 504 с.
12. Гвоздева В.А. Базовые и прикладные информационные технологии: Учебник / Гвоздева В. А. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 384 с.
13. Гвоздева В.А. Информатика, автоматизированные информационные технологии и системы: Учебник / В.А. Гвоздева. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 544 с.

14. Глухов, В.В. Менеджмент [Текст]: учеб. пособие для вузов /В.В. Глухов. – 3-е изд. – СПб.: Питер, 2013. – 608 с. – (Серия «Учебник для вузов»).
15. Гринберг А.С., Горбачев Н.Н., Мухаметшина О.А. Документационное обеспечение управления. Учебник. – М.: Юнити-Дана, 2013.
16. Дипломное проектирование [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012.— 130 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20462>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
17. Документационное обеспечение и эффективность управленческого труда. /Под ред. С.И. Тюльпанова. – М.: Высшая школа, 2012.
18. Душин В.К. Теоретические основы информационных процессов и систем: учебник / В.К. Душин .— 5-е изд. — М. : ИТК "Дашков и К", 2014 .— 348с.
19. Зыкова Н.В. Исследование подходов к оценке эффективности деятельности организации // Экономика и менеджмент инновационных технологий. 2014. № 12 [Электронный ресурс]. URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2014/12/6529> (дата обращения: 08.12.2017).
20. Информационные системы в экономике: Учебник / К.В. Балдин, В.Б. Уткин. - 7-е изд. - М.: Дашков и К, 2012. - 395 с.
21. Колодийчук В.А., Колодийчук И.А. Социально-экономические аспекты категории эффективности // Universum: экономика и юриспруденция. – 2015. – № 2 (13). – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-ekonomicheskie-aspekty-kategorii-effektivnosti> (дата обращения: 08.12.2017).
22. Корпоративные системы хранения данных. – Электронные данные. – Режим доступа : <http://infostor.ru/index.php?part=10&id=14>(дата обращения: 08.12.2017).
23. Круи, М. Основы риск-менеджмента: учебное пособие для подготовки к экзамену на получение сертификата Associate PRM / М. Круи, Д. Галай, Р. Марк. – Москва: Юрайт, 2014. – 390 с.

24. Кузнецов И.Н. Документационное обеспечение управления и делопроизводство: учебник для бакалавров / И. Н. Кузнецов. — М. : Издательство Юрайт ; ИД Юрайт, 2014. — 576 с
25. Кузнецов С.Л. Современные технологии документационного обеспечения управления.- М.: МЭИ, 2013.- 354 с.
26. Лаврухина Н.В., Перерва О.Л. Стоимостная концепция и оценочные технологии управления инновационными предприятиями: учеб. пособие. — М., 2013. — 243 с.
27. Лайкер, Дж. Дао Toyota: 14 принципов менеджмента ведущей компании мира [Текст] /Дж. Лайкер; пер. с англ. — 3-е изд. — М.: АльпинаБизнесБукс, 2014. — 400 с. — (Серия «Модели менеджмента ведущих корпораций»).
28. Методика финансового анализа деятельности коммерческих организаций / А.Д.Шеремет, Е.В.Негашев. — 2-изд., перераб. и доп. М.: Инфра-М, 2013. — 208с.
29. Мовшович С.М. Технология информационного обеспечения бизнеса [Электронный ресурс] : учеб. пос. / С.М. Мовшович и др.; под общ. ред. С.М. Мовшовича. - Минск: Выш. шк., 201., - 144 с.
30. Одинцова Л.А. Методические указания по выполнению экономической части дипломных проектов [Электронный ресурс]/ Одинцова Л.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана, 2015.— 46 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31448>.— ЭБС «IPRbooks»
31. Райзберг Б.А. Прикладная экономика: учебное пособие. — Издательство: БИНОМ. Лаборатория знаний, 2010.
32. Рей Гариссон, Эрик Норин и Питер Брюе. Управленческий учет. — Companion Group, 2011. — С. 1024.
33. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления: учебник для студ.учреждений сред.проф.образования / Л.А.Румынина. — 10-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 224с.

34. Сажина М.А., Чибриков Г.Г. Экономическая теория. Учебник для вузов. – М.: Издательство НОРМА, 2014.
35. Саттон М. Корпоративный документооборот: принципы, технологии, методологии внедрения. Перевод с англ. / Саттон М. – М. : Азбука, 2012. – 448 с.
36. Системы электронного управления документами: обзор, классификация и оценка возврата от внедрения. – Электронные данные. – Режим доступа : http://www.iteam.ru/publications/it/section_64/article_2712/(дата обращения: 08.12.2017).
37. Смирнов Э.А. Теория организации: Учеб. пособие. -М.:Инфра-М,2004.- 248 с.
38. Современный менеджмент: учебник / под ред. М. М. Максимцова, В. Я. Горфинкеля. – Москва: ИНФРА-М, 2014. – 299 с.
39. Управление данными [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа : <http://ru.wikipedia.org>(дата обращения: 08.12.2017).
40. Управление информационными потоками промышленных предприятий на основе оптимизации документооборота. – Электронные данные. – Режим доступа : <http://www.smartcat.ru/Management/Zscore.shtml>(дата обращения: 08.12.2017).
41. Управление образами. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.disusa.com/learning-center/data-collection.php>(дата обращения: 08.12.2017).
42. Управление организацией: Учебник для вузов. /Под ред. А Г.Поршнева и др. - М.: ИНФРА - М, 2014.-715 с.
43. Управление потоками работ. – Электронные данные. – Режим доступа: http://www.intertrust.ru/cmedia/basic_services/manage_workflow/(дата обращения: 08.12.2017).
44. Фатхутдинов Р.А. Управленческие решения: Учебник для вузов. М.: ИНФРА - М, 2014. - 313 с.

45. Федотова Е. Информационные технологии и системы: Учебное пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 352 с
46. Федотова Е.Л. Информационные технологии в профессиональной деятельности: Учебное пособие / Е.Л. Федотова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.
47. Финансы, деньги, кредит: Учебник для вузов. /Под ред. О.В. Соколовой.- М.:Юристъ,2014.-783 с.
48. Финансы: Учебник для вузов. /Под ред. Г.Б. Поляк. - М.: ЮНИТИ, 2014. - 607 с.
49. Черников Б.В. Информационные технологии управления: Учебник / Б.В. Черников. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368 с.
50. Шишов О.В. Современные технологии и технические средства информатизации: Учебник / О.В. Шишов. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 462 с.
51. Шрагенхайм Э. Теория ограничений в действии. Системный подход к повышению эффективности компании. — М.: «Альпина Паблишер», 2014. — 286 с.
52. Экономика предприятия: учебник / А.П. Аксенов и др. ; под ред. С.Г. Фалько. - М., 2011. -352 с.
53. Экономическая теория. Под ред. Лобачевой Е.Н. 3-е изд., перераб. И доп. – М.: 2012.

