

ОФИС КАК ЭЛЕМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ

Паневчик В. В., Акулич В. В., Акулич Ю. И.

*Белорусский государственный экономический университет, Минск,
Беларусь, uran1948@mail.ru*

В статье рассмотрена история развития офисной деятельности, основные факторы, влияющие на роль офиса в предпринимательской деятельности и организацию труда управленческих работников предприятия. Офис и офисная деятельность рассмотрены с позиции различных систем. В современных условиях наряду с традиционной системой организации офисной деятельности, появилась еще одна ее разновидность – виртуальные офисы.

Офисная деятельность, основанная на современных технологиях, соответствующим образом оснащенная, значительно повышает эффективность управления организациями. Это немаловажный фактор обеспечения нормального развития бизнеса.

Помимо технического обеспечения решения чисто предпринимательских задач офис, его оснащение и содержание, играют очень полезную психологическую роль: наличие у фирмы офиса, отвечающего стандартам современного дизайна, – это в глазах окружающих убедительное подтверждение ее респектабельности, надежности. Согласно словарю Вебстера под офисом понимают – акт доброты внимания; служба, услуга, обязанность; должность, на которой человек облачается доверием и властью; место, где совершается служба или деловые операции; личное служебное помещение, в котором может быть обеспечена приватность.

Согласно современной концепции офисной деятельности, офис – сложная система, синтезирующая ряд многоцелевых электронных технологий.

Главными компонентами современного офиса являются: технические средства, их программное обеспечение, производственные площади (здания) на которых располагается управленческий персонал.

В истории развития офисной деятельности можно выделить три модели: информационную, коммуникационную и социотехническую.

Офис как информационная система. Это попытка решения проблем результативности управленческого труда путем распространения на офис принципов и методов рационализации, разработанных в рамках классического менеджмента для производства. В данном случае офис рассматривается как своеобразный цех, который «производит» информацию в различных видах.

Основной акцент делается на анализ и рационализацию процедур. Социально-психологическая сторона проблемы либо игнорируется полностью, либо рассматривается как ограничительный фактор.

С этой точки зрения основные процессы, протекающие в офисе можно представить как элементарный процесс, состоящий из четырех видов деятельности: генерирование информации, ее хранение, распространение и восприятие.

Началом любого информационного процесса считается генерирование, а конечным – интегрирование. Если цикл не завершен и этап интерпретации не имел места, то генерируемая информация теряет смысл.

Среди работников офиса можно выделить людей, которые генерируют и интерпретируют информацию, а также работников, организующих хранение и распространение информации. Руководители и специалисты в основном генерируют и интерпретируют информацию, хотя специалисты менее ответственны за окончательный выбор формы интерпретации. Большинство клерков заняты распространением информации в различной форме.

С точки зрения информационной модели основными нововведениями в офисе являются системы, позволяющие генерирование документов (обработка и редактирование документов), а также усовершенствование в области хранения и поиска информации (вывод с ЭВМ, создание дешевых запоминающих устройств, управление базами данных), распространение (электронная почта). Наиболее перспективным считается полный перевод информационных материалов в электронную, безбумажную форму.

В целом подход к анализу проблем офиса как к системе, перерабатывающей информацию, был исторически первым. Он позволил приступить к внедрению автоматизированных систем в конторах. И хотя некоторые из созданных систем были достаточно эффективны, в целом этот подход был ограничен и не позволил полностью реализовать потенциал новой информационной техники.

Офис как коммуникационная система. Это попытка автоматизации труда управленческих работников предприятий, исходя из того, что значительная часть их времени уходит на различные виды коммуникаций, цель которых не сводится к составлению какого-либо документа или принятию решения.

Элементарный коммуникационный процесс представляется состоящим из трех основных элементов: посылка сообщения, его приемка, реакции «приемника» и обратной связи.

Хотя офис и представляет собой сложную иерархию процессов, но сами эти процессы – суть взаимодействия между людьми. Коммуникации между людьми делятся на выражаемые в словах, т. е. вербальные (устная и письменная речь) и невербальные, т. е. не выражаемые в словах (мимика, жесты, информация).

До 50 % коммуникаций в офисах носит невербальный характер. Это означает, что половина информации передается в форме, не поддающейся автоматизации.

Следовательно, для офиса нужны средства, помогающие расширить возможности коммуникаций. Для исследования этой проблемы нужны не только специалисты по ЭВМ, системные аналитики и программисты, но и лингвисты, психологи и социологи.

Офис как социотехническая система. С точки зрения этой теории конечные результаты работы любой организации зависят не только от взаимосвязанной работы, но и от взаимоотношений между людьми, их ценностями, ориентирами.

Отнесение офиса к социотехническим системам предъявляет к автоматизации процессов в них определенные требования;

- работа в офисе должна давать чувство удовлетворения и стимулировать профессиональный рост и обучение;
- функции должны быть достаточно разнообразны, чтобы стимулировать творческую активность работника;
- работник должен видеть конечные результаты своего труда иметь возможность совершенствовать свое мастерство, обучаться;
- работа должна обеспечивать самостоятельность в принятии решений в сфере компетенции работника;
- работа должна обеспечивать продвижение по службе.

Базовым элементом концепции офисной деятельности является помещение офиса (здание). Последнее, взятое в совокупности со всеми применяющимися в нем техническими средствами, составляют так называемую Intelligent Building System. Такие системы должны создавать максимально благоприятные условия для работы,

обеспечивая управленческому персоналу комфорт и безопасность. Существует особое понятие «интеллектуальности» офиса, степень которой определяется уровнем обеспечения внутренних пожарной безопасности, налаженностью питания, микроклимат, контроль за доступом в офис, наличие локальных вычислительных сетей и т. п.) и внешних (наличие и разветвленность телефонных сетей, спутниковой связи, локальных и глобальных сетей) параметров. О мере «интеллектуальности» офиса судят и по ряду косвенных признаков. В частности, подобные здания выделяются как внешним видом, так и современным дизайном внутренних помещений, которые при необходимости можно быстро перепланировать.

Примером «интеллектуальных» зданий обычно служат офисы крупных промышленных и торговых корпораций, органов государственной власти, банков, здания аэропортов, выставочные залы и т. п. Впрочем, даже небольшие фирмы стремятся к повышению уровня «интеллектуальности» своих офисов.

В современных условиях наряду с охарактеризованной выше системой организации офисной деятельности, появилась еще одна ее разновидность – виртуальные офисы. Суть данного феномена в том, что управленческому персоналу фирмы создают возможность для выполнения своих функций в удобных для них местах (как правило, дома). Согласование управляющих действий в этом случае осуществляется через совмещение электронных систем. Это позволяет экономить рабочие площади (необходимость в офисном здании отпадает) и дает ряд других достаточно ощутимых преимуществ (скажем, экономит время сотрудников: они значительно продуктивнее используют свое рабочее время). Но у такой организации управленческого труда есть и существенный недостаток – исключается реализация потребности сотрудников в неформальном общении, которое, по данным последним исследований психологов, крайне необходимо для нормального развития организации.

Поддерживающим элементом управленческой деятельности, протекающей в офисе, является система технических средств, важнейшая составляющая которых – *вычислительная техника*. Последнюю сегодня делят на разные платформы: от компьютеров класса «мэйнфрейм» (обычно используются в крупных организациях) до локальных сетей с новейшими персональными компьютерами. Под вычислительной платформой понимают принадлежность к одному из следующих классов компьютеров: большие машины («мэйнфреймы») и миникомпьютеры, рабочие станции, персональные

компьютеры. Каждой из этих платформ присущи определенные достоинства и недостатки, поэтому задача состоит в оснащении офиса оптимальной их комбинацией.

Следующий элемент рассматриваемой концепции – информационная система современного офиса.

Системные информационно-управляющие образования должны позволять работать по новейшим технологиям, которые улучшают экономические показатели всех видов управленческой деятельности, помогают в реализации главных задач организаций.

Для разработки подобных систем необходимы современные средства комплексной компьютеризации учреждений. Они обязаны отвечать следующим основным требованиям и характеризоваться такими параметрами: переносимость; графические интерфейсы пользователя; интеграция распределенных данных; объектно-ориентированная архитектура; масштабируемость в рамках предприятия в рамках предприятия; быстрая разработка приложений; обработка правил ведения бизнеса; открытая архитектура; концепция клиент-сервер; инструментальные средства проектирования.

Наконец, третий элемент современной офисной концепции – *программные средства*, используемые для автоматизации видов учрежденческой деятельности (к которой относят работу с документами, организацию коммуникаций и принятие решений) и являющиеся необходимой составляющей компьютерной системы. Программное обеспечение подразделяют на два класса: системное и прикладное. К системному относятся операционные системы и надстройки над ними, инструментальные средства, текстовые и антивирусные программы. Наибольший интерес, с точки зрения пользователя, представляет класс прикладного программного обеспечения.

Пакет прикладных программ (ППП) – это набор программ и средств обращения с ним для решения определенного класса задач. Существует три типа таких пакетов: методоориентированные – для реализации метода решения задач без привязки к конкретной предметной области; проблемно ориентированные – для реализации задач определенной области; общего назначения.

ППП общего назначения относятся к классу программных продуктов, достаточно разнообразных и открытых. Это принципиально важный момент, ибо компьютерные технологии постоянно развиваются, появляются новые программные средства и новые типы программных продуктов. К числу наиболее широко используемых для автоматизации учрежденческой деятельности

пакетов общего назначения относятся: системы подготовки текстов, табличные процессоры, средства машинной графики, системы управления базами данных, интегрированные пакеты, программные продукты для коммуникаций, специализированные программы для офисов.

Существенный вопрос – программное обеспечение для поддержки принятия решения как одного из наиболее важных видов деятельности в офисе. Существуют три класса задач: хорошо структурированные, плохо структурированные и неструктурированные. Все они присутствуют в офисной деятельности.

Для решения хорошо структурированных задач, т. е. задач, у которых есть строгий алгоритм решения, можно использовать традиционное программное обеспечение. А вот для неформализуемых задач потребуются системы, называемые системами поддержки принятия решения (СППР). Традиционная СППР состоит из следующих элементов: база данных и система управления ею; база моделей и система управления ею; справочник моделей; система поддержки диалога.

В качестве инструмента для решения слабо формализованных или неформализованных задач используют экспертные системы, в которых происходит переход от обработки данных к обработке знаний, представляющих собой совокупность данных и смысловых связей между ними.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1.Кривошей, Д. Планирование жизненного цикла электронного документа / Д. Кривошей, Н. Шека // Архіви і справоводства. – 2010. – № 6. – С. 51–56.

2.Технология и автоматизация делопроизводства: учебное пособие: в 2 ч. / В. В. Паневчик [и др.]; под ред. В. В. Паневчика. – Минск: БГЭУ, 2014.– Ч. 2. – 335 с.