

лого бизнеса в сфере франчайзинга, а также традиционное для нашей страны неуважение к интеллектуальной собственности.

Все эти проблемы нельзя решать изолированно, они тесно связаны и оказывают серьезное влияние друг на друга. Для широкого распространения франчайзинга в нашей стране необходимо создать определенные условия.

#### **Список литературы.**

1. Кольцова Л.Н. Франчайзинг в России эпохи экономических перемен // Справочник экономиста. – 2009. – № 6. – С. 21-26.
2. Лебедев И.В. Франчайзинг по-русски. Мифы и реальность. – СПб.: Вектор, 2006. – 160 с.
3. Сосна С.А., Васильева Е.Н. Франчайзинг. Коммерческая концессия. – М.: ИКЦ «Академкнига», 2005. – 375 с.
4. Филина Ф.Н. Франчайзинг: правовые основы деятельности / Ф.Н. Филина. – М.: ГроссМедиа: РОСБУХ, 2008. – 192 с.

## **ЭФФЕКТИВНЫЙ ДОКУМЕНТООБОРОТ КАК ОДИН ИЗ ИНСТРУМЕНТОВ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

© Федоренко М.Ю.\*

Нижевартовский государственный гуманитарный университет,  
г. Нижневартовск

В данной статье автор рассказывает о том, как организация эффективного документооборота влияет на повышение конкурентоспособности организации и каковы преимущества электронного документооборота над бумажным.

Современное общество зачастую называют информационным, так как в настоящее время информация стала одним из важнейших ресурсов. Особенно велика роль информации в процессе управления. Можно сказать, что без информации управление не возможно.

Любая организация независимо от вида деятельности представляет собой совокупность взаимодействующих элементов (сотрудников и подразделений), которые связаны между собой функционально (выполняют отдельные виды работ в рамках единого бизнес-процесса) и информационно (обмениваются документами, устными распоряжениями и т.д.).

Документирование информации, ее поиск, обработка, хранение передача требуют значительных финансовых, материальных, трудовых ресурсов и времени. Поэтому организация качественной работы с документами,

---

\* Студент кафедры Документоведения и всеобщей истории.

совершенствование всех информационно-документационных процессов как в масштабе общества в целом, так и на уровне отдельных предприятий, организаций, учреждений является важнейшим направлением управленческой деятельности.

Управление предприятием осуществляется посредством перемещения документов и связанных с ними поручений и отчетов, поэтому следствием неэффективной организации работы с документами является фактическая неуправляемость. Она выражается в том, что руководители не располагают своевременной и полной информацией о документах, их состоянии и истории работы с ними, а сам процесс прохождения документов является плохо контролируемым, в частности:

- невозможно найти нужные документы или даже получить сведения об их существовании;
- документы движутся медленно, их текущее состояние неизвестно, иногда они просто теряются;
- появляются дублирующие или противоречивые документы;
- решения не выполняются в срок или вообще не выполняются;
- невозможно узнать, почему и кем было принято конкретное решение.

Решением этой проблемы становится организация правильного документооборота, который обеспечит бесперебойную, слаженную работу всего коллектива, избавит предприятие от нерационального расходования средств и времени.

В настоящее время большинство организаций предпочитает традиционный бумажный документооборот, основными недостатками которого являются: сложность редактирования, неудобный поиск документов, затрудненный доступ к большим объемам информации. Более 70 % общего времени работы с документами тратится на пересылку, размножение и поиск, не говоря уже о бумаге, оборудовании и расходных материалах. Все эти минусы устраняются с введением систем электронного документооборота. Для организаций, где количество документов и сложность их ведения велики, становится жизненно важной задача автоматизации документооборота с целью устранения вышеперечисленных недостатков.

Сегодня применение системы автоматизации документооборота – важный фактор, способствующий повышению эффективности труда лиц, которые принимают решения и контролируют их исполнение, т.е. руководителей организации. В документах сосредоточено более 80 % информационных ресурсов предприятий, а документооборот является ключевой технологией управления: управленческие решения оформляются, доводятся до исполнителей, а затем контролируются в форме документов.

Системы электронного документооборота (СЭД) способствуют сбережению и рациональному использованию человеческих ресурсов и повышению эффективности управления потоками документов и информации.

Внедрение системы автоматизации документооборота и делопроизводства обеспечивает:

- регистрацию, учет и хранение документов;
- оперативный доступ к документам и отчетной информации;
- эффективное управление процессами движения документов;
- сокращение времени процедур согласования документов и принятия решений;
- повышение исполнительской дисциплины;
- снижение финансовых затрат на документооборот и делопроизводство.

Пользователю системы электронного документооборота предоставляется возможность осуществлять весь спектр операций с документами, задачами, справочниками, журналами, нумераторами и маршрутами при незначительных временных затратах.

Внедрение электронного документооборота дает следующие стратегические преимущества:

- появление возможности коллективной работы над документами (что невозможно при бумажном делопроизводстве);
- значительное ускорение поиска и выборки документов (по различным атрибутам);
- повышение безопасности информации за счет того, что работа в СЭД с незарегистрированной рабочей станции невозможна, а каждому пользователю СЭД назначаются свои полномочия доступа к информации;
- повышение сохранности документов и удобства их хранения, так как они хранятся в электронном виде на сервере;
- улучшение контроля за исполнением документов.

Главный результат автоматизации документооборота – наведение порядка в работе с документами, существенная оптимизация бизнес-процессов, сокращение сроков принятия управленческих решений и повышение эффективности работы организации в целом. После внедрения СЭД руководство компании получает эффективный инструмент управления, необходимый для развития бизнеса в современных условиях.

Во многих СЭД реализована возможность контекстного и атрибутивного поиска документов. В СЭД поиск любого документа в архиве занимает не более нескольких секунд.

Технологии безбумажного оборота информации и документов позволяют организовать централизованное хранение большого количества разнообразных документов.

СЭД позволяют легко и быстро систематизировать документы организации. Это происходит благодаря тому, что хранение документов в системе организовано в виде иерархической структуры.

СЭД позволяют защитить документы от несанкционированного доступа. Контроль доступа к операциям над документом (просмотр, редактирование, копирование, ведение истории документа и создание нового, контроль версий документов) в зависимости от прав пользователя. Весь архив документов организации разбивается на разделы, к которым может быть назначен различный доступ пользователям в соответствии с должностным положением и спецификой выполняемой работы. Каждый пользователь для входа в систему имеет свой пароль.

Во многих системах существует встроенный механизм информационного обмена между сотрудниками организации. Чаще всего, основным элементом, на котором строится общение пользователей системы, является «задание». Система автоматически отслеживает прохождение задания, возврат исполненного задания (с прилагаемыми документами) и стадии, на которых находится задание в настоящий момент. Все отправляемые и получаемые пользователем задания отражаются в объекте регистрации движения документов и заданий. С его помощью можно выяснить текущее состояние каждого из заданий, а также построить самые разнообразные отчеты.

Во многих СЭД при работе с электронными документами существует больше возможностей делегировать полномочия и контролировать исполнительскую дисциплину. Для неотчетливых задач могут применяться механизмы автоподтверждения отчетов и автоперехода статуса, благодаря чему контроль в компании может осуществляться не по разрешительному, а по уведомительному варианту, что способствует росту производительности труда и предоставляет большую самостоятельность сотрудникам при сохранении контроля в неявном виде.

Основными принципами электронного документооборота являются:

- однократная регистрация документа, позволяющая однозначно идентифицировать документ;
- возможность параллельного выполнения операций, позволяющая сократить время движения документов и повышения оперативности их исполнения;
- непрерывность движения документа, позволяющая определять ответственного за исполнение документа в каждый момент времени жизни документа;
- единая база документарной информации, позволяющая исключить возможность дублирования документов;
- эффективная система поиска документа, позволяющая находить документ, обладая минимумом информации о нём;
- удобная система отчетности по различным атрибутам документов.

Сегодня любая система делопроизводства и архивного дела предполагает существование как электронных, так и бумажных документов. При этом даже один и тот же документ в разные периоды своего жизненного

цикла может существовать в электронном и бумажном видах. Поэтому система электронного документооборота должна обеспечивать управление как электронными, так и бумажными документами.

Таким образом, можно сказать, что системы электронного документооборота имеют вполне конкретное назначение: они должны повысить эффективность работы с документами любых работников компании, будь то ее руководитель или специалист в какой-либо определенной области, ускорить рутинные процессы, связанные с документооборотом.

Система электронного документооборота имеет особенность: она либо должна быть внедрена повсеместно, на всех рабочих местах, связанных с созданием, редактированием и хранением информации, либо эффективность от ее использования будет минимальной. Такая постановка вопроса сразу выявляет одну из основных проблем внедрения: в любой организации найдутся люди, стремящиеся избежать чего-либо нового. Консерватизм персонала обычно обусловлен нежеланием обучаться и переобучаться. Эта проблема может завести в тупик весь процесс внедрения. Особенно это справедливо для организаций, в которых кадровая политика очень консервативна и никто, даже руководитель, не свободен в перемещении или обновлении кадров. Среди путей разрешения этой проблемы выделим постепенный переход от внедрения электронной почты к простейшей информационной системе, а затем уже к системе электронного документооборота. Одновременно необходимо проводить обучение персонала, активно привлекая к обучению сотрудников организации, положительно воспринимающих внедрение новых информационных технологий.

Благодаря применению полноценной системы электронного документооборота повышается скорость принятия решений и их исполнения за счет работы с электронными документами в компьютерной сети. Решения принимаются более обоснованные, поскольку при подготовке решений руководители располагают полной и достоверной управленческой информацией. Руководители получают возможность реально управлять работой с документами в компьютерной сети предприятия. Экономятся значительные материальные и временные ресурсы на изготовление, размножение и перемещение бумажных документов. Снижается зависимость от персонала как носителя технологических знаний по оформлению и учету документов, поскольку основная часть рутинных процедур по обработке электронных документов выполняется автоматически.

### **Список литературы:**

1. Янковая В.Ф. Документооборот организации / В.Ф. Янковая // Секретарь-референт. – 2005. – № 7.
2. Долинина О.Н. Информационные технологии в управлении современной организацией / О.Н. Долинина. – Саратов, 2006.

3. 10 преимуществ СЭД для конкретного пользователя [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.documoborot.ru/articles/art06.shtml](http://www.documoborot.ru/articles/art06.shtml), свободный.

4. Системы электронного документооборота: критерии выбора [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.doc-online.ru/a\\_id/156](http://www.doc-online.ru/a_id/156), свободный.

5. В чем выгода систем электронного документооборота? Как выбрать СЭД для компании? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.bishelp.ru/uprbiz/avto/document.php](http://www.bishelp.ru/uprbiz/avto/document.php), свободный.

## **ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ ПАССАЖИРОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ**

**© Хорошко А.М.\***

Хабаровская государственная академия экономики и права, г. Хабаровск

Качественное питание в поезде – это услуга, повышающая привлекательность проезда данным видом транспорта. ОАО «РЖД» конкурирует с авиационными компаниями и автобусным транспортом. Конкуренция возникает в большей степени при поездках на расстоянии от 500 км до 1800-2000 км (при поездках на расстояния более 200 км пассажиры предпочитают самолеты, менее 500 км – автомобили и автобусы). Поэтому услуга «организации питания в пути следования» – это эффективный способ повышения привлекательности пассажиров, формирующих конкурентное преимущество железнодорожных перевозок перед другими видами транспорта.

Услугу по своевременному и качественному удовлетворению потребностей государства, юридических и физических лиц в железнодорожных пассажирских перевозках и связанных с ним работах и услугах, получение от пассажирских перевозок в дальнем следовании финансового результата выполняет Федеральная пассажирская дирекция-филиал ОАО РЖД. В частности на Дальневосточной железной дороге эту функцию выполняет Дальневосточная региональная дирекция по обслуживанию пассажиров, структурное подразделение Федеральной пассажирской дирекции-филиала ОАО РЖД.

Помимо организации услуги по перевозке пассажиров Дальневосточная региональная дирекция по обслуживанию пассажиров предоставляет услугу по организации питания пассажиров в пути следования [2].

Питание в поездах – это очень интересный рынок в индустрии питания [10].

---

\* Ассистент кафедры «Экономика и управление на предприятиях торговли и общественного питания».