

Роль системы электронного документооборота для деятельности современного гостиничного предприятия

Отдел кадров, или кадровую службу, не зря называют «отделом человеческих ресурсов». Он непосредственно не связан с обслуживанием клиентов отеля, резервированием гостиничных номеров, не готовит еду для гостей, что не умаляет его роли в эффективной работе гостиницы.

В небольших гостиницах в таком отделе нет необходимости, его функции успешно выполняет специалист по работе с персоналом. В крупных отелях требуется немалый штат сотрудников для эффективного взаимодействия с другими менеджерами всех уровней управления гостиницей. Качество их взаимоотношений определяется четким установлением объемов прав и обязанностей менеджеров по кадрам [Бочарников и др., 2018, с. 101].

Основными задачами кадровых служб являются:

- формирование кадров гостиницы (планирование, отбор и наем, заполнение вакантных мест, анализ текучести и т. п.);
- развитие персонала (профессиональная ориентация и переподготовка, аттестация и оценка, организация продвижения по службе);
- совершенствование организации труда и его стимулирование.

Не пренебрегая значимостью прежних функций служб управления персоналом, следует основное внимание уделять разработке методов стимулирования участников трудового процесса, дифференцированному подходу к трудовому потенциалу при определении принципов и правил работы с персоналом. В связи с этим с особой остротой стоит вопрос о координации деятельности структур организации, ведении единой кадровой политики, подборе менеджеров, способных возглавить наиболее сложные и ответственные участки работы. В связи с этим через кадровую службу гостиницы проходят огромные потоки информации [Савченко, 2018, с. 50].

Информационные потоки являются важным ресурсом любой организации. Внедрение системы электронного документооборота (СЭД) решает проблемы традиционного документооборота, а также предоставляет дополнительные преимущества в работе гостиницы. В этой статье анализируются актуальные проблемы организации документооборота в гостинице до и после внедрения СЭД.

¹ Научный руководитель: С. Л. Разинков, кандидат исторических наук, доцент РГППУ.

На сегодняшний день количество используемых документов стремительно растет. Эффективное функционирование любой гостиницы находится в прямой зависимости от уровня оперативной обработки документации и информации, скорости взаимодействия между структурными подразделениями гостиницы. Поэтому автоматизация документооборота является одной из первостепенных задач в современных средствах размещения [Мищенко, 2019, с. 12].

Вся документация организаций представлялась только на бумажных носителях примерно до 1980–1990-х гг. На обработку всей информации уходило огромное количество времени. В современных условиях сокращение времени работы с информацией возможно в связи со стремительным развитием технологий. Продуктами такого развития являются различные по назначению системы, в частности, системы СЭД. По мнению экспертов, полный переход на безбумажную обработку невозможен, но все же электронный документооборот будет преобладать.

Система электронного документооборота – организационно-техническая система, обеспечивающая процесс создания, управления доступом и распространения электронных документов в компьютерных сетях, а также обеспечивающая контроль над потоками документов в организации.

Изначально системы этого класса рассматривались лишь как инструмент автоматизации задач традиционного делопроизводства, но со временем стали охватывать все более широкий спектр задач. Сегодня разработчики СЭД ориентируют свои продукты на работу не только с корреспонденцией и организационно-распорядительными документами, но и с другими видами документации (договорной, проектной, нормативной, справочной, кадровой).

СЭД также используются для решения прикладных задач, в которых важной составляющей является работа с электронными документами, например, управление взаимодействием с клиентами, обработка обращений граждан, автоматизация работы сервисной службы, организация проектного документооборота. Фактически системой электронного документооборота называют любую информационную систему, обеспечивающую работу с электронными документами. Электронным документом называют набор информации, который сохранен на компьютере (в формате *Word*, *Excel* и т. д.) [Зайдуллина, 2021, с. 92–93].

Информационные технологии оказались сегодня весьма востребованными для управленческой деятельности и автоматизации документооборота. При применении компьютерных сетей, электронной почты и средств групповой работы жизненный цикл документа сокра-

щается многократно, повышая оперативность и эффективность работы. Исключены потери документов, поиск осуществляется мгновенно даже при отсутствии полной информации о документе – достаточно знать приблизительно, о чем идет речь в документе, чтобы разыскать его среди тысяч.

Система электронного документооборота представляет собой компьютерную программу, которая позволяет организовать работу с электронными документами, а также взаимодействие между сотрудниками (передачу документов, выдачу заданий, отправку уведомлений и т. п.). В ряде случаев СЭД называют системой управления электронными документами (*EDMS – Electronic Document Management Systems*).

Главными преимуществами системы электронного документооборота в гостинице являются:

- 1) повышение управляемости;
- 2) новый уровень исполнительской дисциплины;
- 3) поддержка регламентов внутрикорпоративного взаимодействия;
- 4) повышение скорости принятия решений;
- 5) создание условий для обмена знаниями и информацией;
- 6) совершенствование процессов оказания услуг.

Несмотря на имеющиеся сложности, многие гостиницы продолжают работать в условиях традиционной технологии. Зачастую это консерватизм или незнание того, что электронный документооборот на самом деле уже существует и приносит отелям много пользы. Ошибки практически исключены, поскольку за документы теперь отвечает сама система. Конфиденциальная информация будет доступна только ограниченному кругу лиц [Бочарников, 2018, с. 120]. Все документы хранятся в электронном виде, в одном месте, удобно классифицируются и легко поддаются «поисковым операциям». А это значит, что гостиница экономит деньги на канцтовары и почтовые услуги, место для хранения бумаг и время на поиск необходимых документов.

Сотрудники отеля освобождаются от ручной обработки каждого документа, поэтому им можно поставить другие, более важные задачи. Самое главное – абсолютно все документы доходят до адресата в режиме реального времени без посредников.

Гостиницы, работающие с электронными документами, теперь свободны от бумажных дел. У них появилось больше времени на главную задачу – повышение продаж. Многие отельеры уже оценили целый ряд преимуществ, предоставляемых СЭД.

Итак, автоматизированные системы документооборота необходимы любому средству размещения независимо от его масштаба и классификации. Эффект от внедрения СЭД делится на две части:

– прямой эффект от внедрения системы, связанный с экономией средств на материалы, рабочее время и т. п.;

– косвенный эффект, связанный с теми преимуществами для функционирования организации, которые дает СЭД (прозрачность управления, контроль за исполнением поручений, возможность накопления знаний и т. п.).

Эффективность СЭД измеряется не только прямой экономией ресурсов, сколько заметным повышением качества труда сотрудников, следовательно, и качеством работы всей гостиницы.

Бочарников В. Н., Лаврушина Е. Г., Блиновская Я. Ю. Информационные технологии в туризме : уч. пособ. Москва : Флинта, 2018.

Зайдуллина Р. С. Роль системы электронного документооборота для деятельности современного гостиничного предприятия // Матрица научного познания. 2021. № 1. С. 92–96.

Мищенко С. С. Информационные технологии в управлении. Астрахань : Изд-во АГТУ, 2019.

Савченко А. Документационное обеспечение создания на предприятии Службы управления персоналом // Кадровик: Кадровое делопроизводство. 2008. № 5. С. 23–49.

З. А. Мальцева¹
Российский государственный
профессионально-педагогический университет

Особенности организации документооборота в Российском государственном профессионально-педагогическом университете

В настоящее время проблема внедрения электронного документооборота и его гармоничное сосуществование с документопотоками в бумажном формате стоит наиболее остро ввиду массовой компьютеризации всех процессов и сфер жизни общества. Система документооборота РГППУ, на наш взгляд, недостаточно адаптирована под современные требования цифрового пространства, что препятствует прогрессивному развитию механизмов управления учреждением.

Организация документооборота – это комплекс правил, установленных, в том числе, в локальных нормативных актах, в соответствии с которыми осуществляется движение документов в организации [ГОСТ 7.0.8–2013, с. 4].

¹ Научный руководитель: С. Л. Разинков, кандидат исторических наук, доцент РГППУ.