

УДК 331.5 DOI: 10.14451/2.179.125

Организация труда специалистов службы документационного обеспечения управления

© 2023 Храмкова Елена Витальевна

аспирант, стажер-исследователь Института гуманитарных технологий и социального инжиниринга Финансового университета при Правительстве Российской Федерации. Финансовый университет при Правительстве РФ. Россия, Москва.
E-mail: elena.hramckowa2014@yandex.ru

Ключевые слова: профессиональные стандарты, служба документационного обеспечения управления, компетенции, организация труда.

В статье рассмотрена управленческая составляющая трудовой деятельности специалистов службы документационного обеспечения управления (далее – служба ДОУ), определены цифровые компетенции специалистов службы ДОУ в условиях реализации национальных проектов по цифровой экономике, приведен анализ требований, предъявляемых к специалистам службы ДОУ с позиции профессиональных стандартов, а также обозначены основные сложности в оценке трудовой деятельности специалистов службы ДОУ.

В условия перехода к цифровой экономике возникает потребность в кадрах, обладающих необходимыми компетенциями, позволяющими использовать современные информационные технологии (далее – ИТ) для обеспечения эффективности бизнес-процессов организации. Сфера документационного обеспечения управления (далее – ДОУ) не является исключением. Процесс ДОУ рассматривается как один из ключевых процессов организации, подверженных цифровой трансформации вне зависимости от сферы деятельности, размера и уровня развития организации. Национальные программы «информационное общество» и «цифровая экономика» преследуют задачу обеспечения полного перехода на электронное взаимодействие граждан и организаций с государством к 2024 году.

Стоит отметить, что автоматизация и роботизация бизнес-процессов не может выступать самоцелью, а требует проведения тщательной оценки соотношения «рисков – издержек – выгоды» от применения технических возможностей при организации документооборота. Именно результатом успешной методологии в области ДОУ является повышение оперативности и качества принятия управленческих решений, оказания государственных услуг на базе современных ИТ. Учитывая, что, за методологическую часть отвечают не специалисты ИТ, а именно специалисты сферы ДОУ, возникает необходимость формирования кадрового потенциала специалистов ДОУ для решения указанных задач.

Примечательно, что в зарубежных источниках наравне с понятием «цифровая экономика»

встречается понятия «экономики знаний» и отрасли «управление знаниями и информацией» (knowledge&information management industry), придающие особую значимость управлению, обеспечению защиты и доступности данных в условиях развития цифровых технологий. Всемирный банк определяет управление знаниями как создание организационного интеллекта, позволяющего людям совершенствовать методы работы, сбора, обмена и использования знаний [9]. В отрасль управления знаниями и информацией входит деятельность как специалистов управления знаниями, так и специалистов в области ДОО, архивного и библиотечного дела. При этом организация труда специалистов отрасли «управления знаниями и информацией» подлежит исследованию на предмет воздействия ИТ. В частности, британскими консалтинговыми организациями по подбору кадров в области управления знаниями и информацией «Sue Hill Recruitment» и «TFPL» ежегодно проводится секторальная оценка оплаты труда данных категорий специалистов с отражением динамики влияния последних технологических и регуляторных изменений в отрасли на характер деятельности специалистов [9].

Следовательно, оптимизация ДОО невозможна без обеспечения должного уровня трудового потенциала. В настоящее время основным направлением отечественных научных исследований и дискуссий является область подготовки учебными заведениями кадров с необходимыми цифровыми компетенциями в сфере ДОО. В работах ряда российских исследователей: Двоеносовой Г. А., Мишова В. В., Огневой Э. Н., Славко М. А., – представлен анализ квалификационных требований к специалистам ДОО, дана оценка востребованных знаний, навыков, умений и предложения по адаптации образовательных программ с учетом потребностей рынка [2; 3; 8].

В нашем исследовании объектом выступает труд специалистов ДОО. Предметом – организация труда специалистов ДОО. Целью данной статьи является определение особенностей организа-

ции труда деятельности службы ДОО.

Делопроизводство изначально рассматривалась как составная часть функции аппарата управления организации, а рационализация делопроизводства проводилась в рамках научной организации управленческого труда. Задачи сводились к уменьшению волокиты, бюрократизма и непроизводственных расходов советского аппарата и как итог – повышение производительности управленческого труда. При этом на разных этапах развития методологии ДОО менялось содержание организации труда специалистов ДОО: от отдельных подразделений, разрабатывающих методологию на местах и осуществляющих операционные функции в рамках бумажного документооборота, до собирательного понятия – службы ДОО, представляющей собой центр компетенций по разработке, обеспечению единой политики ДОО и организации контроля автоматизированных и роботизированных процессов. Присущая управленческая черта службы ДОО выражается в формировании общих и единых требований к организации документооборота. Например, Бобылева М. П. определяет управленческий документооборот как «формальную, документальную, опосредственную деловую коммуникацию», являющейся основой для принятия управленческих решений [7].

На содержание деятельности, структуру и состав службы ДОО оказывают влияние:

1. организационно-правовая форма и организационная структура юридического лица;
2. состав функций юридического лица и каналов взаимодействия;
3. наличие информации ограниченного доступа: персональные данные, данные для служебного пользования, коммерческая тайна, инсайдерская информация или секретная информация;
4. технологический уровень развития электронного документооборота (модель зрелости корпоративной системы электронного документооборота) [7].

5. степень развития локальной нормативной и методологической базы.

Чем выше уровень зрелости службы ДООУ, тем меньше технических (ручных) операций, а больше организационно-методологических задач по обеспечению эффективного электронного документооборота возлагается на службу ДООУ. Соответственно совершенствуются критерии оценки деятельности службы ДООУ.

Виды критериев оценки деятельности службы ДООУ¹:

1. Количественные.
 - объем электронного документооборота от общего объема документооборота;
 - трудозатраты;
 - штатная численность
 - доля сотрудников, обладающих цифровыми знаниями
2. Качественные.
 - степень сообщения нормативно-методологических требований к организации ДООУ;
 - степень использования ИТ при организации ДООУ
3. Комбинированные.
 - полнота реализации функций службой, квалификация работников;
 - степень технологической оснащенности рабочих мест;
 - уровень удовлетворенности службой ДООУ;
 - количество успешных пробированных проектов в области ДООУ;
 - степень актуализации локальной нормативной и методологической базы

С учетом того, что предметная область деятельности службы ДООУ расширяется за счет включения иных кросс функциональных направлений деятельности организации: проектного и процессного управления, разработки и внедрения ИТ-технологии, нормотворческой деятельности в сфере ДООУ – по мнению автора

статьи, в структуру комбинированных критериев целесообразно включить дополнительные показатели результативной и эффективной деятельности службы ДООУ. При этом принимая во внимание высокую зависимость деятельности службы ДООУ от ИТ целесообразно включить также показатель, определяющий количество сотрудников с ИТ-знаниями. Примечательно, что для государственных корпораций и компаний с государственным участием изданы методические рекомендации по цифровой трансформации [4], в которых рекомендуется учитывать ключевой показатель эффективности «Доля руководителей, специалистов и служащих, обладающих знаниями в области цифровой трансформации».

Профессиональные стандарты специалистов службы ДООУ определяют примерный состав наименований должностей специалистов службы ДООУ и требования к их квалификации.

Профессиональный стандарт специалиста по организационному и документационному обеспечению управления организацией (далее – профстандарт № 1) [6], утвержденный Минтруда России от 15.06.2020 № 333н, регулирует деятельность специалистов ДООУ, осуществляющих вспомогательные и технические функции по организации документооборота (таблица № 1).

Стоит отметить, что профстандарт № 1 в редакции 2020 года содержит ряд нововведений по сравнению с его прежней редакцией от 2015 г., а именно в актуальный профстандарт включены новые должности секретаря-стенографистки и стенографистки, обновлены требования к высшему образованию и обучению (наличие высшего профильного образования (бакалавриат) и высшего непрофессионального образования (бакалавриат) при условии прохождения программ дополнительного профессионального образования, среднего профильного профессионального образования или среднего непрофильного профессионального образования при условии прохождения программ дополнительного про-

¹Источник: составлено автором с использованием данных [1].

Таблица 1. Основные положения профстандарта № 1.

Должность	Трудовая функция	Уровень квалификации
Секретарь-администратор	Организационное обеспечение деятельности организации	3
Делопроизводитель	Документационное обеспечение деятельности организации	5
Секретарь руководителя/Секретарь стенографистка/стенографистка	Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности организации	6
Помощник руководителя	Информационно-аналитическая и организационно-административная обеспечение деятельности руководителя организации	6

Источник: составлено автором с использованием данных [6].

Общая характеристика полномочий: Организация работы с организационно-распорядительными документами, включенными в состав Общероссийского классификатора управленческой документации. Выполнение технических операций по подготовке, оформлению, исполнению документов.

фессионального образования), уточнены требования к практическому опыту (не менее двух лет трудового стажа в сфере ДОУ).

Профессиональный стандарт специалиста по управлению документацией организации (далее – профстандарт № 2) [5], утвержденный приказом Минтруда России от 10.05.2017 № 416н, ставит перед специалистами службы ДОУ управленческие задачи по совершенствованию ДОУ (таблица № 2).

Учитывая пятилетний срок действия профстандартов, стоит ожидать в ближайшее время переиздание профстандарта № 2.

В рамках реализации федерального проекта «Кадры для цифровой экономики» [4] был разработан и уже вступил в силу профессиональный стандарт специалиста цифровой трансформации документационных сфер деятельности (далее – профстандарт № 3) [1], утвержденный приказом Минтруда от 31.03.2021 № 192н (далее – таблица 3). Данный стандарт отражает текущую потребность в специалистах службы ДОУ, обладающих знаниями, навыками и умениями внедрять и применять информационные технологии в организации.

Дополнительно можно обозначить, что специ-

алист по цифровой трансформации (профстандарт № 3) выступает связующим звеном между специалистом по техническим операциям (профстандарт № 1) и управляющим документацией (профстандарт № 2), так как именно он осуществляет аналитику, управление знаниями на основе данных системы электронного документооборота (например, на основе количества зарегистрированных документов, уровне исполнительской дисциплины) и затем передает данные на управленческий уровень для принятия решений (в том числе определения штатной численности службы ДОУ, пересмотра ключевых показателей эффективности).

Вместе с тем подготовка кадров с требуемыми компетенциями и построение оптимальной модели результативной службы ДОУ невозможна без решения вопросов оценки труда специалистов. Причины трудностей при организации оценки труда специалистов ДОУ обусловлены следующим:

- сильной зависимостью производительности труда специалистов ДОУ от изменчивости переменного показателя (количество документов) на коротких интервалах времени в силу специфики деятельности службы ДОУ;
- сложность оценки должностей специалистов

Таблица 2. Основные положения профстандарта № 2.

Должность	Трудовая функция	Уровень квалификации
Документовед, специалист Службы ДОУ	ДОУ	6
Руководитель подразделения по ДОУ	Руководство деятельностью по ДОУ организацией	7
Управляющий документацией, заместитель руководителя	Управление документацией организации	8

Источник: составлено автором с использованием данных [5].

Общая характеристика полномочий: Процессно-проектная работа по организации ДОУ, в частности выполнение функций по совершенствованию, методическому руководству, стратегическому планированию ДОУ в области управления не только системами организационно-распорядительными документами, но и иными системами документации по основным направлениям деятельности организации.

Таблица 3. Основные положения профстандарта № 3.

Должность	Трудовая функция	Уровень квалификации
Специалист	Технологическое сопровождение цифровой трансформации документационных сфер деятельности организации	5
Руководитель	Организационное сопровождение цифровой трансформации документарных сфер деятельности организации	6
Директор	Управление цифровой трансформацией документированных сфер деятельности организации	7

Источник: составлено автором с использованием данных [7].

Общая характеристика полномочий: Аналитическая работа направленная на цифровизацию бизнес процесса ДОУ, в частности участие в работах по внедрению и сопровождению ИТ в ДОУ.

ДОУ вследствие отсутствия понимания их вклада в развитие организации. Для оценки деятельности специалистов ДОУ недостаточно подходов к нормированию выполнения технических операций, требуются также подходы, учитывающие интеллектуальную составляющую трудовой деятельности специалистов ДОУ (вовлеченность, деловую активность);

- недостаточная методологическая проработка оценки эффективности труда специалистов ДОУ. Зачастую оценка эффективности производится процесса «ДОУ» или внедряемой технологии, что не позволяет оценить вклад отдельного сотрудника в достижение ключевого показателя эффективности процесса «ДОУ».

Таким образом, в условиях цифровой экономи-

ки и управления знаниями наблюдается существенная дифференциация труда специалистов ДОУ: от выполнения технических (операционных) задач до аналитических (высокоинтеллектуальных) задач. Учитывая рассмотренные особенности организации труда специалистов ДОУ, должна производиться комплексная оценка труда. В частности, на уровне оценки деятельности службы ДОУ целесообразен учет следующих количественных и комбинированных показателей: доли сотрудников, обладающих цифровыми знаниями, уровня удовлетворенности службой ДОУ, количества успешных апробированных практик и проектов в области ДОУ, степени актуальности локальной нормативной и методической базы. При этом на уровне оценке деятельности специалистов службы ДОУ предлагается учитывать

также показатели интеллектуальной составляющей, как например вовлеченности и деловой активности специалистов ДОО. Построение модели эффективности и производительности труда службы ДОО на соотношении численности категорий специалистов: «технических операторов»,

«цифровизаторов» и «управляющих документацией» и формирование стимулов для развития трудового потенциала позволят повысить эффективность и результативность вспомогательного процесса «ДОО».

Библиографический список

1. Бобылева М. П. Управленческий документооборот: от бумажного к электронному. Вопросы теории и практики. – М. : Термика, 2016. – ISBN 978-5-9906894-3-5.
2. Двоеносова Г. А. О программе подготовки кадров для управления документами и данными в цифровом государственном управлении // Делопроизводство. – 2021. – № 4. – С. 81–85.
3. Мишова В. В., Огнева Э. Н. Изменения требований к подготовке кадров в сфере документирования и архивоведения при переходе к цифровой экономике // Вестник КемГУКИ. – 2019. – № 47. – С. 170–179. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=37531603>.
4. Паспорт федерального проекта «Цифровое государственное управление» (утв. президиумом Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности, протокол от 28.05.2019 № 9).
5. Приказ Минтруда России от 10.05.2017 № 416н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по управлению документацией организации».
6. Приказ Минтруда России от 15.06.2020 № 333н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».
7. Приказ Минтруда России от 31.03.2021 № 192н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист цифровой трансформации документированных сфер деятельности организации».
8. Управление документами в цифровой экономике: проблемы взаимодействия: Материалы II Международной научно-практич. Конф. Москва, 6 ноября 2019 г. Под общ. ред. А. Б. Безбородова.
9. Knowledge for Development (K4D). – URL: http://web.worldbank.org/archive/website01537/WEB/0__C-417.HTM (visited on 05/15/2023).
10. Sue Hill & TFPL Publish 2019 Salary Survey Results. – URL: <https://kmeducationhub.de/uk-knowledge-and-information-management-salary-surveys> (visited on 05/15/2023).