

Почему приходится работать за себя и за того парня
(идеи для работодателей; ниши для ищущих работу) /версия 2/

Трудно найти предприятие, которое не имело бы компьютерной техники. При этом большинство пользователей работают с компьютером неэффективно, что сказывается на экономических показателях работы предприятия в целом. У пользователей не выработалось культуры вовлечения в свой рабочий процесс всех доступных им вычислительных и информационных ресурсов. Одной из основных причин этого является недостаточный уровень подготовки персонала, выход из этого положения - научить пользователей применять открывающиеся перед ними возможности компьютерных систем. Не исключено, что приспособиться к новым условиям сумеют не все.

В число первостепенных задач, которые предстоит решать, входят: снижение трудоёмкости сбора учётной информации, повышение точности обработки отчётов, получение более полной оперативной картины происходящего на предприятии, получение более достоверной картины о взаиморасчётах с потребителями и поставщиками.

В Туле есть всего несколько фирм, которые имеют 100% работоспособную компьютерную технику, что является заслугой их руководителей.

Основные навыки работы на компьютере или что нужно знать каждому. К ним относится умение работать с программами MS Windows, MS Word, WinRAR, FineReader.

Операционная система *MS Windows* позволяет: создавать документы с использованием единых для всех шаблонов и форм; организовывать их хранение в общей структуре папок с разграничением доступа к информации; осуществлять поиск документов. Проблемным вопросом для многих недостаточно подготовленных пользователей является перемещение документов на дискете.

Текстовый редактор *MS Word* позволяет: готовить документы, содержащие текстовый, табличный и графический материал; при необходимости производить последующее изменение и распечатку документов. К сожалению, уровень и стиль работы большинства неподготовленных пользователей с MS Word соответствует методам работы с механической печатной машинкой. Каждый документ готовится на порядок медленнее, чем действительно необходимо времени на его подготовку. Документы оформляются самым примитивным образом из всех существующих. В результате документ изначально выглядит плохо, а попытка его изменить, в том числе дополнить или отредактировать, требует слишком большого времени. Есть даже выражение: «Пользователь борется с программой». Наиболее сложным вопросом для недостаточно подготовленных пользователей оказывается сохранение документов.

Архиватор *WinRAR* позволяет «сжимать» файлы (уменьшать их размер без потери информации), что особенно актуально при переноске документов с использованием дискет, передаче их через Интернет, организации долговременного хранения файлов. Важной характеристикой архиватора является относительно высокая надёжность пароля, устанавливаемого на архивируемую информацию.

Распознающая программа *FineReader* предназначена для получения изображения страницы документа со сканера и обработки его до вида, пригодного к передаче в текстовый редактор, что позволяет обойти этап набора текста с клавиатуры и ускорить таким образом подготовку документа в целом.

Технологии **Интернет** или «паутина для клиента». Они включают в себя умение *подключаться к Интернет*, использование обозревателя *MS Internet Explorer*, почтового клиента *MS OutlookExpress*, написание сайтов на языке *HTML*.

Подключение к Интернет. Ошибка при подключении к серверу поставщика услуг Интернет вызывает остановку использования Интернет на несколько дней, в то время как свой подготовленный сотрудник способен восстановить подключение за минуты.

Обозреватель *MS Internet Explorer* предназначен для поиска и доступа к информации расположенной по всему миру. В последнее время в связи с увеличением количества русскоязычных ресурсов всё заметнее становится коммерческая выгода от использования этой информации.

Почтовый клиент *MS OutlookExpress* предназначен для работы с электронной почтой. С его помощью передают как короткие сообщения, так и сообщения с вложенными документами разных типов. Использование электронной почты даёт заметный коммерческий эффект даже в пределах одного города, позволяя экономить время и деньги (электронная почта самый дешёвый вид связи). В последнее время использование электронной почты приводит к вытеснению факсимильных

сообщений, особенно заметен эффект при передаче одинакового сообщения различным адресатам или при передаче документов за пределы городской черты.

Написание сайтов на языке *HTML*. Тульские фирмы, занимающиеся развлекательным и гостиничным бизнесом, отдыхом и туризмом либо не имеют сайтов в Интернете, либо не обновляют их годами. Многие руководители знают об этом, но не предпринимают шагов к активному размещению информации, предполагая, что это дорого. В действительности, при их объёмах деятельности достаточно иметь одного подготовленного сотрудника, который бы по несколько часов в неделю тратил на соответствующие операции. Создание же простейшего сайта не сильно отличается от создания документа Word. Размещение сайта в Интернет напоминает обычное сохранение документа на сервере. Фирмы названного выше профиля должны стать лишь «первыми ласточками». Многие предприятия страдают от монополии (избыточного влияния одного или нескольких крупных клиентов) и не имеют возможности довести информацию о своей продукции до других заинтересованных лиц. Все эти фирмы должны бы стремиться к размещению информации в Интернет. Аналогичные технологии должны использоваться и в крупных торговых центрах, что сэкономит время клиентов и повысит объёмы продаж.

Excel, как основа учёта и контроля на предприятии. Электронные таблицы Excel предназначены для сбора, обработки и хранения разнотипных данных. Именно с этой программы рекомендуется начинать работы по наведению порядка в учёте, даже если планируется со временем создать специализированную программу, отвечающую требованиям именно этого предприятия. Так наведение порядка в учёте одного крупного предприятия, позволило выявить текущие расходы по оплате счетов за электроэнергию по оборудованию, списанному в конце 60-х годов. Причём, ежемесячная экономия превышала стоимость приобретенного компьютера.

Очень часто бухгалтера, кладовщики произносят фразу вида «Я и так от работы "зашиваюсь", а тут мне на шею ещё и компьютер повесили». Связанна эта фраза с тем, что компьютеру не доверяют, с ним не умеют работать, в результате учёт продолжают вести с применением калькулятора, а потом его результаты ещё и перенабирают в соответствующую компьютерную программу. Спустя годы программу осваивают лишь настолько, чтобы умножить колонку на колонку и суммировать значения в строке цифр. То есть на лицо обычная российская экономия, когда на приобретение бухгалтерского компьютера тратят от 15 до 50 тысяч рублей, а 3 – 5 тысяч на обучении сотрудника экономят.

В большинстве случаев руководитель предприятия не знает об основных тенденциях спроса и предложения, наметившихся на его рынке в последний месяц. Зачастую вопросы сезонности спроса оказываются вне области рассмотрения. Построение диаграммы спроса с использованием Excel, зачастую, коренным образом меняет экономическую политику фирмы.

Очень часто руководители боятся, а что будет – если их сотрудники станут высококвалифицированными, не уйдут ли они в фирмы конкуренты? При этом упускается другой аспект: неэффективное управление запасами и затратами приводит к тому, что предприятие лишается существенных средств, которые можно было бы использовать на покрытие затрат на современные информационные средства, на премии работникам и на развитие фирмы.

Консультант+, как правовая основа работы предприятия. Изменчивость российского законодательства привела к невозможности работы без использования справочных правовых систем. Правовая безграмотность у нас приобрела черты национального бедствия, все знают пословицу: «закон что дышло...». В России же много хорошо проработанных законов, инструкций к ним. И обычный человек способен разобраться в них, нужно лишь уметь работать с соответствующими электронными системами. Необходимо внедрять термин управления правовой информацией, который будет подразумевать сбор и доведение информации до соответствующих сотрудников.

«Сделайте мне красиво» или **базовая графика**. Зачастую, схему прохода до офиса фирмы приходится долго объяснять. Тратится время работы сотрудников, теряются клиенты, не понявшие объяснений. Почему бы не нарисовать эту схему на прайс-листе, не помещать её в письма, направляемые новым клиентам?

Другой пример. Готовил человек к изданию работу с множеством экономических схем. В последний момент перед печатью пришлось ему изменять размер полей. Так как методы работы с графикой были примитивны, то потребовалось вмешательство «специалиста», который переделал всю графику заново.

Набор формул для неопытных пользователей – это камень преткновения. Под формулы оставляют место, которое потом заполняют гелиевой авторучкой. Даже оправдывают это – говорят, что компьютер у них неправильно работает с формулами.

Максимум, что дают клиенту, ожидающему в приёмной аудитории – это прайс-лист, содержащий множество малопонятных аббревиатур. Если бы ему придвинули монитор с презентацией *PowerPoint*, в которой слайд за слайдом была показана информация об основных направлениях деятельности, проектах и людях их возглавляющих, то взаимодействие облегчилось бы.

Очень часто общение менеджеров фирм оканчивается на уровне визиток. Солидному партнеру могут подарить книгу, изданную к юбилею фирмы. Недостатков у этой книги два – оперативная информация в ней устарела уже несколько месяцев тому назад, а стоил один экземпляр 200 и более рублей. Информация же о фирме, её проектах, в форме презентации *PowerPoint*, записанная на компакт-диск стоила бы на порядок меньше, при большей актуальности, а в глазах партнёров такой компакт-диск выглядит наиболее весомым подтверждением успешности бизнеса.

Когда готовится совещание или платный семинар, то идея использовать большой телевизор или светопроецирующее устройство, а всем участникам раздать материалы семинара в распечатанном виде, зачастую, не возникает. При этом затраты времени выступающего на подготовку презентации с лихвой бы окупались экономией времени слушателей и повышением качества встречи. С такой встречи привезли бы уже не несколько номеров телефонов и прайс-листов, а полноценный материал, который позволит приступить к решению проблем сразу после его обсуждения в своей фирме.

Расширение ассортимента услуг или **профессиональная графика**. Клиент, заказывающий мебель, хочет на этапе заказа видеть, что ему сделают. При этом фирма, в которой работает сотрудник, владеющий векторной графикой *CorelDraw*, оказывается в более выигрышном положении, чем фирма-конкурент. Его зарплата, зачастую, превышает среднюю зарплату по фирме, делается всё – лишь бы столь ценного сотрудника не потерять. Сходные проблемы у фирм, производящих решётки, двери, окна. Хотя подготовка любого своего сотрудника для соответствующей работы с клиентом требует тренинга общения с клиентом плюс знания трёх компьютерных курсов: «основные навыки», «базовая графика» (желателен) и «профессиональная графика».

Другой вид графики – точечная графика *Adobe Photoshop*. Здесь чувствуется влияние Kodak, Fuji. Специалисты этих салонов способны фотографию отсканировать, убрать трещинки, поменять цветность, «открыть закрытые глаза», вывести эту фотографию на лист бумаги, майку, чашку. Проблема у руководства фотосалонов возникает только на время отпусков этих специалистов. Другое дело, что многие молодые люди, которые приходят на работу в эти салоны и изначально заявляют о своём высоком уровне работы с компьютером, в том числе с *Adobe Photoshop*, оказываются неспособными заменить отсутствующего специалиста.

Вёрстка. Практически все издательства постоянно приглашают на работу верстальщиков. Но даже при высоком уровне зарплат ощущается дефицит специалистов этого профиля. Такую ситуацию даже оправдывают, говорят, что у них стоит уникальная программа компьютерной вёрстки, непохожая ни на какие другие. В действительности принципы вёрстки близки для большинства программ, отталкиваясь от *MS Word* и *Adobe PageMaker* можно разобраться с этими технологиями.

Профессиональный бухгалтер или **1С Предприятие**. Час консультаций по работе с этой программой стоит от 100 рублей до 50 долларов. При этом уверяют, что эта консультация – «эксклюзив», предназначенный только для этого предприятия. Оплачиваются эти консультации один или два раза. Потом начинаются проблемы. Бухгалтера не умеют сохранять информацию, осуществлять резервное копирование, боятся дискеты, неуверенно работают с мышью. На рабочей машине бухгалтера боятся что-то нажать, разумно говоря, что «это настоящая бухгалтерская отчётность, нельзя экспериментировать». Решение проблемы одно - прекратить верить в уникальность своего предприятия и отправить бухгалтера на курс основных навыков, а потом серьёзно разбираться с методами работы с 1С за компьютером учебного центра, где можно нажимать куда-угодно (стойкая система техобслуживания и быстрого восстановления это позволяет), где есть система нелимитированных бесплатных дополнительных занятий. Нужно добавить, что для решения многих бухгалтерских задач оказывается удобнее использовать не 1С, а Excel.

Мы сделали это сами или **системное администрирование**. Многие операции резервного копирования, которые требуют небольшого времени, не выполняются из-за того, что пользователи не знают о них, их необходимости либо боятся их выполнять из-за недостаточной подготовленности. В результате вирусы, небольшие технические проблемы, сбои электроснабжения, ошибки обслуживающего персонала приводят к остановке работы подразделений предприятий.

Многие руководители оправдывают хаос в работе с информацией коммерческой тайной. В действительности, реальную защиту может предоставлять только налаженная система шифрования и разграничения доступа, когда даже увольнение ключевого сотрудника, имевшего доступ к конфиденциальной информации, не приводит к передаче данных конкурирующим фирмам.

Большинство предприятий не имеют поставленных систем быстрого восстановления работоспособности компьютеров в случае сбоев. В результате пользователи работают в некомфортных условиях, когда часть программ или устройств не работает, и присутствует страх «ещё что-то сломать». Такой настрой приводит к дополнительным конфликтам в коллективе. Так сотрудница, рискнувшая переставить на новое место неудобно стоявший монитор, становится ответственной за все проблемы, произошедшие на данном компьютере в течение следующего года. Многие боятся этой ответственности, поэтому предпочитают держаться подальше от компьютерной техники.

Опыт показывает, что постановка системы быстрого восстановления работоспособности компьютеров в случае сбоев для предприятия требует разовых затрат не превышающих 10% от стоимости компьютеров, а в случае использования однотипных компьютеров, а так же при высоком уровне подготовки хотя бы одного сотрудника, этот процент удаётся существенно понизить. В отечественных же условиях в качестве системных администраторов используются неспециалисты, ошибочно понимающие под процедурой восстановления компьютера процесс переустановки на него операционной системы и всех программ, с соответствующими затратами времени и потерями документов, сообщений электронной почты.

Многие молодые сотрудники любят экспериментировать с компьютером, устанавливая на него всё новые и новые программы, в том числе игры. Заканчивается это всегда одинаково – операционная система компьютера начинает выдавать сбои. Решение, принимаемое руководством в таком случае – запрещение экспериментов, оказывается неэффективным. Именно экспериментаторы, развиваясь, способны стать консультантами по использованию компьютерной техники в соответствующих отделах. Правильным решением в таком случае оказывается установка на компьютер двух независимых операционных систем: одна используется для производственных задач, другая – для экспериментов и на время возможных проблем с основной операционной системой. При профессиональном подходе дублирование операционной системы на компьютере не требует больших затрат времени.

Зачастую, выбор приобретаемого оборудования осуществляется не специалистом. В результате для решения простых учётно-отчётных и секретарских задач приобретается комплект стоящий на 14 – 17 тысяч рублей, а в несколько раз больше.

Сетевое администрирование. Неаккуратно производится выбор приложений для работы с Интернетом, большинство из приложений призванных обеспечивать безопасное подключение неправильно настроены, редко обновляются. Экономия нескольких тысяч рублей в месяц на зарплате соответствующего специалиста (подчеркну - специалиста) приводит к крупным проблемам всего предприятия.

Заключение. Американец, зарабатывающий 40 – 60 тыс. долл. в год это норма. Большинство же руководителей среднего звена в России о таком уровне доходов и не мечтают. Почему? Потому, что нам надо учиться работать. Сейчас – учиться работать с информацией.

Зачастую, руководители крупных предприятий оперативную информацию получить не могут. Многие возразят, расскажут о чёткой работе своих бухгалтерских отделов. К сожалению, бухгалтерии оперируют информацией с налоговой точки зрения. Так особенности учёта долгосрочных вложений, амортизации основных средств, оборотных средств, правила исчисления прибыли, всё это не позволяет реально оценить состояние предприятия. Например, предприятие, которое, заработав деньги, все свои средства вложило в некий проект, с точки зрения бухгалтерского учёта будет иметь прибыль (и обязано заплатить налог на прибыль).

Построение на предприятиях систем *оперативного учёта* для отечественных предприятий это задача уже следующего периода, но, не подготовив сейчас коллективы, не наработав опыт работы и компьютерами, не удастся перейти к решению этой задачи в будущем.



Василий Викторович Махрин, к.э.н.,
директор НП «Учебный центр компьютерных технологий»,
автор книг по компьютерной тематике.
Тел. в Туле (4872) 37-15-13; 200-130; 8-910-551-52-92.
E-mail: vas_vic@klax.tula.ru; vas_vic@tula.net.