

НОВЫЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ОБЛАСТИ ГУМАНИТАРНОГО СЕРВИСА

В статье Ф.Н.Хуако «Новые информационные технологии в области гуманитарного сервиса» затронуты актуальные на сегодняшний день вопросы учета существующих компьютерных технологий в ходе подготовки специалиста социально-культурной сферы, в частности, специалиста гуманитарного сервиса, т.е. референта. Автор работы, основываясь на том, что информационное обеспечение фирмы является обязанностью референта, доказывает необходимость обладания данным специалистом умениями и навыками хранения и переработки информации с помощью компьютера.

По мере того, как новые технологические решения проникают в деятельность компаний, системы управления предприятия и бизнес-модели приобретают новые свойства. В настоящее время существует необходимость в подготовке специалистов профессионального уровня. В первую очередь, речь идет о специалистах в области сервиса, а именно, о референтах. Знания и умения референта должны эффективнее, чем когда-либо способствовать разработкам в области социально-культурной сферы. В связи с этим повышается базовая профессиональная подготовка референта, включающая как высокий уровень общего образования, так и специфические знания и навыки. Так, референт является для своего руководителя спичрайтером, т.е. специалистом по подготовке письменных материалов (докладов, речей, отчетов, рекомендаций, других более или менее творческих работ) на заказ.

Однако, как заметил философ, «тот, кто владеет информацией – владеет всем». Информационное обеспечение деятельности фирмы также является непосредственной обязанностью референта, имеющего полный доступ к любой информации предприятия. Поэтому знание правил и постоянно обновляющихся технологий хранения и переработки информации, а также умение применять их в спичрайтерской практике являются неотъемлемыми качествами референта-профессионала. Следовательно, важно, чтобы он, находясь в роли спичрайтера, не только знал, но и умел пользоваться информационными технологиями, для чего ему необходимы навыки работы в основных частях пакета – текстового редактора Microsoft Word, электронных таблиц Microsoft Excel. Руководитель вправе рассчитывать, что его профессионально подготовленный помощник владеет необходимыми знаниями и сумеет в любое время предоставить ему нужную информацию.

Как известно, современный персональный компьютер, обладая значительным объемом памяти и быстродействием, способен решать практически любые задачи в спичрайтерской практике: автоматизировать процесс создания, редактирования и форматирования документов, обеспечить их передачу на расстояние, осуществить

их хранение с помощью электронного архива и т.д. Это, прежде всего, уменьшает объем работ по сбору материала при подготовке текста, полностью исключает многократную перепечатку документа в процессе составления и согласования, поднимает культуру внешнего оформления текста. Все это означает, что порой от спичрайтера в большей степени требуются навыки работы на компьютере, чем знание многих правил и норм оформления текстов, поскольку, как отмечает исследователь, «ПК позволяет избавить пользователя от необходимости запоминаний вспомогательных сведений и сосредоточиться на выполнении творческой части задания» [1]. Возможности использования компьютера в офисе чрезмерно разнообразны и ниже будут перечислены только некоторые из них, наиболее часто упоминаемые в соответствующей литературе.

Во-первых, редактирование текстов. Референт может подготовить различные письма, отчеты, справки и другие документы, как путем составления их заново, так и путем копирования их из уже готовых. Современные текстовые редакторы позволяют использовать шрифты разных размеров и начертаний, вставлять в документ рисунки, данные из электронных таблиц и баз данных, проверять документ на наличие орфографических и грамматических ошибок. Одним из более распространенных редакторов является Word (есть русская версия). Во-вторых, электронные таблицы, которые находят, пожалуй, наибольшее применение в офисах. Множество задач, начиная с простейших расчетов и вплоть до начисления заработной платы, можно решать с их помощью. Именно благодаря электронным таблицам персональные компьютеры получили первый толчок к распространению. Сейчас используется, в основном, Excel. В третьих, система управления базами данных (СУБД). Эта группа программ более сложна в использовании, поскольку всегда приходится использовать программирование. В то же время пользоваться БД, разработанными квалифицированным программистом, нетрудно и очень многие прикладные программы созданы с использованием СУБД.

И, в-четвертых, группа возможностей, которая связана с подключением к компьютеру дополнительного оборудования. Так, модемы в сочетании с коммуникационными программами позволяют обмениваться данными по обычным телефонным линиям и даже управлять удаленным компьютером. Их модификация – факс-модем – позволяет принимать факсы с выводом их на экран или с печатью на принтере и передавать по факсу документы, подготовленные на компьютере, без их распечатки, а также используются другие возможности телефакса. Используя же поисковые системы, в частности, Интернет, пользователь может получить доступ к любой информации (просмотреть каталоги библиотек, прочитать электронные издания журналов, узнать последние новости на валютном рынке и др.), при этом не требуется использовать громоздкие справочники и учебники, изучать огромное количество материалов. Благодаря этим системам пользователь имеет возможность мобильно использовать и гибко управлять информацией. Поскольку информация в печатных справочниках быстро устаревает, то одно из преимуществ Интернета заключается в актуальности его информации. Однако при работе с поисковыми системами референту важно знать правила составления запроса, поскольку каждая поисковая система имеет свои характерные особенности (например, может допускаться или нет применение логических выражений «и», «или» и т.д.).

Также программы типа MS Word предоставляют создание документов на основе типовых форм – «шаблонов». Шаблон может быть чистым листом бумаги, содержащим некоторый набор параметров оформления документов (размер бумаги, поля, шрифты), задаваемый по умолчанию, а также может содержать стандартный текст, графику, особое оформление и вообще все то, что часто встречается в документных наборах. Шаблон позволяет сократить время на подготовку документов, но изначально необходимо их создать и заложить в компьютер. Помимо полностью составленных

текстов конкретных документов большое распространение в последнее десятилетие получило применение стандартных фраз и выражений, используемых в переписке, при составлении актов, справок и т.д. В деловой переписке, особенно с иностранными корреспондентами, приняты устойчивые фразеологические обороты. Особенно часто они применяются в начальной части документов. Выявляются и вводятся в память машины также часто встречаемые в данной деятельности, постоянно употребляемые наименования организаций (фирм), товаров, видов услуг. Это не только ускоряет создание документов, но и позволяет избежать ошибок. В управленческой деятельности встречаются ситуации, когда требуется составить документ с индивидуальным текстом, отражающим сложившуюся нестандартную ситуацию. Компьютер поможет и при создании такого документа.

Как показывает анализ литературы, первый этап подготовки документа – изучение законодательной базы, предшествующих нормативно-методических документов, определяющих порядок решения вопроса такого типа. Недорогие банки данных могут представить собой тематическую подборку документов на компакт-диске. Системы типа «Гарант», «Консультант Плюс» и т.п. предусматривают периодическое (еженедельное, ежедневное) пополнение новыми нормативными документами или доступ к самой свежей информации через Internet. Это может быть законодательство России, законодательство регионов, тематические подборки – таможенное законодательство, банковское законодательство, жилищное законодательство, налогообложение, бухгалтерский учет и т.д. Такие системы позволяют быстро подобрать документы по законодательной тематике, просматривать взаимосвязанные нормативные акты, при необходимости – быстро распечатать материалы. Второй этап подготовки к составлению текста – изучение представленных документов по данному вопросу, документов и решений по аналогичным вопросам. Только компьютеризационная система регистрации с установлением связей между документами и автоматизационным поиском позволяет найти практически все необходимые документы по заданному вопросу, а при политекстовой системе хранения документов – сразу вывести на экран необходимую информацию. Третий этап подготовки текста – сбор данных по конкретной ситуации. На этом этапе могут использоваться как приобретенные базы данных, так и базы данных, созданных в организации. [2]

Только после проведения этой подготовительной работы можно качественно создать собственный документ, который может быть предложен как в виде простого текста, так и в виде таблицы. Значительно улучшает восприятие информации и, прежде всего, представленной в числовом выражении, ее графическое оформление – то есть в виде графиков и диаграмм. Они обычно используются при составлении отчетов, докладов. Использование подзаголовков, абзацных отступов, увеличенных пробелов между строками текста, выделение жирным шрифтом, курсивом, обычным и двойным подчеркиванием, изменением размера и типа шрифта позволяет улучшить внешний вид и облегчить восприятие содержания (не следует использовать более 2 – 3 шрифтов одновременно – это затрудняет чтение).

Вообще, в настоящее время уже сложно представить современный офис без компьютера, который в состоянии автоматизировать многие стороны управленческой деятельности, в том числе и весь комплекс работ с документами от их составления до длительного хранения. Применение компьютерных технологий позволяет значительно повысить производительность и качество работы как самого референта, так и служб документационного обеспечения управления в целом.

Л и т е р а т у р а :

1. Кузнецова Т.В. Секретарское дело / Т.В.Кузнецова. – М., 1991. – С. 28.
2. Тейлор К. Секретарь-референт: как работать в офисе / К.Тейлор. – М., 1994. – С. 34 – 35.