

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(РГГМУ)

ИНСТИТУТ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И ГЕОТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЙ ИНФОРМАТИКИ

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

На тему: Оптимизация работы патентного бюро в условиях «панденомики»

Исполнитель Паршуков Филипп Алексеевич
(фамилия, имя, отчество)

Руководитель К.т.н., доцент
(ученая степень, ученое звание)

Петров Ярослав Андреевич
(фамилия, имя, отчество)

«К защите допускаю»

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

Д.т.н., профессор
(ученая степень, ученое звание)

Истомин Евгений Петрович
(фамилия, имя, отчество)

«___» _____ 2022 г.

Санкт-Петербург
2022

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Институт Информационных систем и геотехнологий

УТВЕРЖДЕНО

На заседании кафедры Прикладной
информатики

«__» _____ 202__ г., № _____

**Задание
на выпускную квалификационную работу**

студенту

Паршукову Филиппу Алексеевичу

(фамилия, имя, отчество)

1. Тема Оптимизация работы патентного бюро в условиях «пандемии»
закреплена приказом ректора Университета от «__» _____ 202__ года, № ____.

2. Срок сдачи законченной работы «__» _____ 202__ года.

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе:

4. Перечень вопросов, подлежащих разработке (краткое содержание работы (проекта):
Введение. Актуальность темы, цели и задачи выпускной квалификационной работы.

Глава 1.

(наименование главы, содержание главы и её разделов, параграфов)

Глава 2.

(наименование главы, содержание главы и её разделов, параграфов)

Глава 3.

(содержание главы и её разделов, параграфов)

Заключение. Выводы по работе в целом. Оценка степени решения поставленных задач.
Практические рекомендации.

5. Перечень материалов, представляемых к защите:

Пояснительная записка;

Схема _____ ;

Диаграмма _____ ;

_____ .

6. Консультанты по работе с указанием относящихся к ним разделов работы:

(должность, фамилия, имя, отчество, глава № __)

7. Дата выдачи задания: «__» _____ 2022 года

Руководитель выпускной квалификационной работы

(должность, ученая степень, ученое звание, фамилия, имя, отчество) (подпись)

Задание принял(а) к исполнению «____» _____ 2022 года

Студент Паршуков Филипп Алексеевич, БИ-Б18-1

(фамилия, имя, отчество, учебная группа) (подпись)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ГЛАВА 1. ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ ПАНДЕМИИ НА МИРОВОЙ БИЗНЕС. ИЗУЧЕНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЙ В УСЛОВИИ ПАНДЕНОМИКИ.	8
1.1 Особенности организации труда в период пандемии	8
1.2 Реакция международных служб на ситуацию в мире	12
1.3 Как коронавирус изменил условия труда россиян	19
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ	25
2.1. Информация о выбранной организации	25
2.2. Реквизиты и контакты организации.....	25
2.3. Процессы внутри организации	28
2.4. Анализ деятельности предприятия	29
ГЛАВА 3. ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ. РАССЧЕТ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОПТИМИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА.....	50
3.1 Необходимые улучшения для повышения эффективности в нынешних условиях	50
3.2 Оптимизация деятельности предприятия	53
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	60
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	61

ВВЕДЕНИЕ

В условиях пандемии, возникшей из-за вируса COVID-19, пострадали ранее устоявшиеся и почти не претерпевшие изменений в течении последних лет бизнес-процессы и модели. Условия ведения бизнеса требовали срочного вмешательства и лишь самые приспособленные предприятия за счет череды принятия правильных решений смогли оптимизировать свое производство под сложившуюся социально-экономическую ситуацию. Так сформировался термин “панденомика”, то есть состояние экономики в течении пандемии и ее последствия.

Внедрение информационных технологий в бизнес-процессы компаний стало обязательным на множестве этапов. Например, в связи с ограничениями, появившимися из-за необходимости соблюдать социальную дистанцию, происходит массовый переход на удаленный метод работы. В связи с данным методом работы у предприятий и их сотрудников появляются различного рода проблемы с успешным и эффективным выполнением поставленных задач. Многие люди не имеют оборудованного рабочего места дома, которое отвечало бы требуемым характеристикам, не могут сконцентрироваться на работе находясь в домашних условиях, это лишь малая часть проблем, с которыми столкнулись предприятия при появлении необходимости в переносе основного штата сотрудников на удаленную работу, эффективность труда несомненно пострадала.

В связи со всем вышеописанным мною была сформулирована тема работы – «Оптимизация работы патентного бюро в условиях панденомики». В данной работе будет проанализирована работа бюро до и во время пандемии, рассмотрены проблемы и несоответствия в существующей бизнес-модели работы предприятия, а также проведена работа по их устранению.

Актуальность моей исследовательской работы заключается в том, что современному бизнесу не выжить без своевременной реакции на изменения в

мире, а пандемия COVID-19 оказалась самым неожиданным и неизвестным событием для бизнеса и планеты в целом.

Объектом исследования данной работы является ООО «Шмитт и Орлов Интеллектуальная собственность». Компания SCHMITT-ORLOV представляет собой юридическую фирму, патентное бюро, специализирующееся на оказании патентно-правовых услуг, а также услуг по защите интеллектуальной собственности.

Предметом исследования является процесс подачи заявки в Федеральный институт промышленной собственности.

Главная цель исследования — оптимизация ключевых бизнес-процессов предприятия в условиях пандемии и пост-пандемии для повышения эффективности его работы и разработка соответствующих моделей бизнес-процессов.

Можно выделить основные задачи, исходя из поставленной цели:

1. Провести исследование теоретической информации о способах анализа и оптимизации бизнес-процессов, а также анализ работы патентного бюро ООО «Шмитт и Орлов Интеллектуальная собственность»;
2. Разработать модель бизнес-процесса предприятия для дальнейшей оптимизации и выявить недостатки бизнес-процесса основываясь на нормах, созданных пандемией;
3. Реализовать анализ работы предприятия, посредством построения модели “AS-IS”, проведения SWOT-анализа и построения диаграммы Исикавы;
4. Разработать модель «TO-BE» и рассчитать KPI оптимизированной работы предприятия;
5. Провести сравнительный анализ получившихся моделей и оценить эффективность внедренной модели;

6. Сформировать дополнительную оценку, основываясь на проведенном собеседовании с патентным поверенным и подвести итоги;

Данная выпускная квалификационная работа состоит из: титульного листа, технического задания, введения, трех глав, заключения и списка использованной литературы.

В первой главе раскрывается информация о панденомике. Приводятся исследования о влиянии пандемии на бизнес.

Во второй главе подробно описывается объект исследования – ООО «Шмитт и Орлов», анализируется деятельность предприятия, а также ключевой процесс работы патентного отдела. В данной главе представлена модель AS-IS процесса подачи заявки в Федеральный институт промышленной собственности.

В третьей главе предлагаются возможные подходы к оптимизации бизнес-процесса и работы организации в принципе, а также представлены модель TO-BE, анализ и ключевых показателей эффективности

В заключении подводятся итоги проделанной работы.

Данная работа выполнена на 65 страниц, 19 рисунков, 0 таблиц.

ГЛАВА 1. ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ ПАНДЕМИИ НА МИРОВОЙ БИЗНЕС. ИЗУЧЕНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЙ В УСЛОВИИ ПАНДЕНОМИКИ.

1.1 Особенности организации труда в период пандемии

Пандемия, связанная с ковидом создала новые для российского рынка труда условия. Большой процент работников теперь трудится удаленно, в офисе, созданном на дому.

Удаленный вид труда — это не новая практика, на рынке труда в США предложения, которые совмещают привычный — офисный тип труда и “новый”- удаленный, это частое явление, которое пользуется немалым спросом в силу своих очевидных плюсов. Пандемия в свою очередь популяризовала данный формат труда в России. Теперь хочет работник или нет, он обязан трудиться таким образом, полностью удаленно или совмещая. Основываясь на опросе НР можно выделить некоторые проценты, говорящие сами за себя: 93% сотрудников различных офисов вынуждены работать из дома, более 65% из данного числа выполняют работу, не имея при этом должного рабочего места.

Конечно звучит здорово, согласитесь, сплошные плюсы для всех, работодателю более не нужно арендовать или покупать помещение, платить за технику (за исключением поддержания корпоративной структуры). Работник же может выполнять свои функции без долгих поездок от дома до офиса и наоборот, работать хоть прямо из кровати, звучит все конечно прекрасно, но на самом деле все не так просто, как кажется.

Все никогда не может быть без минусов и абсолютно безоблачно. Вне офиса появляется великое множество отвлекающих факторов, начиная с вечно-любопытных детей и заканчивая скукой, которая просто мешает сосредоточиться. Тем более, ссылаясь на тот же опрос от НР, более 40% из

принявших участие в опросе не способны разделить рабочую зону с другими членами семьи.

Новые условия рожают новые проблемы например: пониженная эффективность труда, безопасность корпоративных баз данных и информационных систем.

Первостепенной проблемой является создание комфортных для человека условий труда, таково мнение ведущих европейских менеджеров. Новизна является основной проблемой, ведь большинство людей никогда не работали в таком темпе и тем более из дома, поддержка и стимуляция малоэффективных работников это один из вариантов для сглаживания острых углов и решения данной проблемы. Создание комфортных условий труда со стороны работодателя тоже сюда входит, можно предложить работнику гибкий график, различные альтернативы, например сокращенный день.

К сожалению падение эффективности и переход на удаленный вид работы имеют прямую взаимосвязь и рассчитывать на прежние показатели эффективности не следует. Как говорилось ранее: новые условия – новые проблемы, а значит и новые способы их решения. Внедрение различных информационных систем контроля могут значительно помочь в решении данной проблемы, контроль трафика в рабочее время, внедрение располагающих к себе средств коммуникации и так далее.

Следующей проблемой является безопасность, эффективность труда, это конечно хорошо, но когда сервера надежно защищены от нежелательного вмешательства и базы данных в безопасности, спится спокойнее. Некоторые компании успешно внедряли различные системы аутентификации для сотрудников, ежедневно меняющиеся пароли все еще работают, но стоит подумать над чем-то более современным, о подтверждении личности при помощи биометрии, например. Средства наблюдения за действиями работников в рабочее время также является оптимальным выбором, чем

заняты ваши работники, кто знает? Если ранее при помощи локальной сети можно было отследить чем, кто и когда занимается, то сейчас нужно подходить более основательно во избежание утечек и сильнейшей просадки трудовой эффективности.

Большинство кампаний конечно же не были готовы к пандемии, которая свалилась как град на голову. Но нет ничего абсолютно безнадежного и спустя некоторое время штат сотрудников освоится и сможет работать на прежнем уровне, а в некоторых областях даже эффективнее.

Что можно предпринять для того, чтобы остаться на плаву во время пандемии, как можно оптимизировать издержки?

Существует опрос, проведенный компанией EY: COVID-19: какие меры по оптимизации издержек и затрат принимает ваша компания», этот опрос прошли более 20 крупных кампаний. Посмотрим на результаты.

90% опрошенных фирм уменьшили на 20% (в сравнении с докризисными расходами) количество расходуемых средств на капитальные траты. 50% опрошенных уже урезали или в процессе уменьшения потраченных средств на множество отраслей включенных в бизнес-процессы. Сюда входя затраты на рекламу, маркетинговые кампании, аренда помещений, обслуживание информационных систем, штат сотрудников и другие. Есть и траты которые многие все еще не хотят сокращать, а именно – 70% опрошенных не собираются снижать траты на закупку сырья, охрану или же уменьшать объем производства.

Для выживания в столь быстро меняющихся условиях необходимо приспосабливаться. Разумное управление рисками и издержками значительно облегчит столь трудный для компаний период.

Если смотреть на долгосрочную перспективу, то основываясь на результатах опроса – 85% опрошенных планируют избавление (продажу) от самых затратных активов, проводить реформы для снижения стоимости

производства конечного продукта, новые контракты с поставщиками и автоматизация процесса путем внедрения новых технологий должны стать решением данной проблемы, как и непрерывное совершенствование производства

Существует и проблематика, исходящая из штата сотрудников, опрошенные снова отмечают малую эффективность труда, отсутствие мотивации и вовлеченности в рабочий процесс, а также проблемы с доступность сетей корпорации.

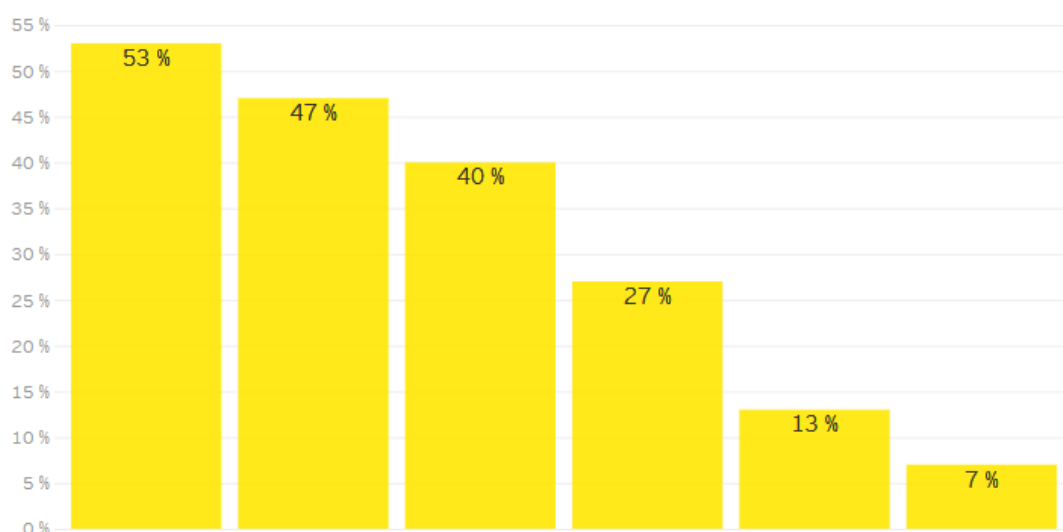


Рисунок 1. Диаграмма с результатами онлайн-опроса компании ЕУ.

Диаграмма показывает следующее процентное соотношение проблем, связанных с пандемией COVID-19:

- Отсутствие в достаточном количестве ноутбуков и другой техники - 53%;
- Неготовность системы документооборота к переходу на удаленную работу – 47%;
- Ограничения безопасности по организации удаленного доступа – 40%;
- Проблемы с доступом к системам и корпоративной сети – 27%;

- Низкая эффективность персонала при работе из дома – 13%;
- Недостаточная вовлеченность сотрудников и потеря мотивации – 7%;

Каждый из принявших участие в опросе уверен в том, что как раньше уже не будет и ковид стал огромным толчком к развитию производства, новые способы производства, новые технологии, новые способы повышения эффективности. График работников претерпит серьезные изменения в сторону его гибкости и удаленная работа больше не будет казаться чем-то новым, некомфортным и сложным, а станет обычным делом.

1.2 Реакция международных служб на ситуацию в мире

Основываясь на сложившейся ситуации в мире из-за пандемии, Международная организация труда (МОГ) опубликовала руководство по организации труда в условиях пандемии для работодателей.

Что следует делать работодателям для обеспечения охраны труда

Работодатели в целом обязаны по мере возможности обеспечивать безопасную и здоровую производственную среду, в том числе принимать меры по сдерживанию распространения вирусов, подобных COVID-19. Меры охраны труда зависят от специфики каждого предприятия и должны разрабатываться по результатам оценки рисков. В ряде секторов, таких как здравоохранение, где работники находятся в тесном контакте с клиентами, меры профилактики и противодействия эпидемии должны быть строже, чем в других секторах. Самое главное, работодатели должны определить риски и принять соответствующие меры по минимизации и противодействию им.

Каждое предприятие может сыграть важную роль в сдерживании распространения пандемии путем принятия мер следующего характера:

- изменение организации труда в целях снижения личных контактов между работниками на производстве,

увеличение физической дистанции между ними или перевод на удаленную работу;

- регулярная дезинфекция производственных помещений;

- обеспечение надлежащей гигиены и эффективного проветривания помещений;

- обеспечение надлежащих средств защиты (например, мыла, антисептиков для обработки рук, информационно-агитационных материалов), напоминание работникам о требованиях производственной гигиены (например, о необходимости часто мыть руки и не касаться ими глаз, носа и рта);

- внедрение гигиены дыхательных путей (например, раздача защитных масок работникам, в частности, подверженным риску заражения в целях его минимизации);

- ограничение или запрещение производственных поездок без особой нужды;

- максимальное сокращение контактов с людьми за пределами предприятия;

- обеспечение работникам возможности сообщить о ситуации отсутствия защиты, чреватой неизбежным и серьезным риском для их здоровья;

- разработка мер и процедур противодействия инфекции;

- Отдача распоряжений работникам соблюдать карантин, в частности, после возвращения из регионов высокого риска или контакта с лицами, у которых была обнаружена инфекция;

- отдача распоряжений работникам оставаться дома или работать удаленно при наличии «гриппозных симптомов» (высокой температуры, кашля и т.д.) независимо от того, откуда они вернулись и с кем контактировали;
- соблюдение обязательств, установленных национальным законодательством и практикой в отношении отчетности перед органами здравоохранения и инспекциями труда

Социальное дистанцирование

Что такое социальное (или физическое) дистанцирование? Социальное (или физическое) дистанцирование – это соблюдение не менее, чем 2-метровой дистанции между людьми. Его цель – намеренно увеличить физическое расстояние между людьми во избежание или для минимизации распространения вируса. На производстве это означает:

- внедрение гибкой организации труда (например, удаленной работы);
- увеличение физического расстояния между работниками на предприятии;
- внедрение удаленных совещаний и дистанционного оказания услуг (например, проведение совещаний с помощью видеоконференций или по телефону, или рассмотрение вопроса о переносе сроков, чередовании или отмене массовых собраний);
- изменение производственной культуры (например, отказ от рукопожатий, прием пищи на своем рабочем месте или за пределами предприятия, а не в столовой или помещениях для отдыха, ограничение совместного приема пищи на предприятии);
- отмена командировок, не являющихся критически важными;

– доставка продукции с помощью служб доставки или пунктов самовывоза.

Целесообразен ли переход на удаленную работу

Чтобы сдержать распространение вируса, правительства в соответствии с рекомендациями ВОЗ вводят различные меры – от закрытия секторов, не имеющих жизненно важного значения, до ограничения передвижения людей или изоляции целых городов. В этой неопределенной ситуации работодателям важно иметь план действий на случай чрезвычайных обстоятельств и реагировать на них соответствующим образом.

С точки зрения сдерживания пандемии сокращение физических контактов является одной из важнейших мер. В зависимости от своего местонахождения и темпов распространения COVID19 работодателям может потребоваться просить работников работать на дому, или работники могут сами обратиться к ним с такой просьбой, если это практически осуществимо. Между тем такое решение требует учета целого ряда последствий. При том, что не каждая должность или функция может выполняться удаленно, при нарастании пандемии потребность в таком режиме работы станет насущной для многих предприятий.

Не менее важно помнить, что где бы ни трудился работник, за его здоровье и безопасность, а также психологическое благополучие по-прежнему отвечает работодатель.

Работодателям нужно разработать директиву или руководство о порядке работы в удаленном режиме, чтобы работники четко понимали его. Ниже приводятся часто задаваемые вопросы, ответы на которые могут помочь в определении этого порядка и разработке соответствующей директивы.

Что нужно учитывать работодателю до перевода работников на удаленный режим работы?

Прежде, чем переводить работника на режим работы на дому, работодатель должен решить, может ли данная функция выполняться

удаленно. Если да, то работодателю следует обсудить с трудовым коллективом следующие аспекты:

- наличие соответствующего оборудования, технологий и обучения, необходимых для того, чтобы поддерживать связь с коллегами и организацией.
- точное определение того, что ожидается от руководителей и работников в плане работы и условий ее выполнения.
- наличие возможности распоряжаться временем, чтобы работники могли работать в такое время и в таком месте, которые удобны им, достигая максимальной производительности. У оценка рисков безопасности и здоровью и принятие необходимых предохранительных мер в связи с работой на дому, если она связана с (i) применением ручного труда, (ii) наличием вредных производственных факторов и рисков, (iii) безопасностью электрооборудования и (iv) обеспечением общих условий труда, таких как шум, наличие охранных систем, средств первой помощи при травме, пожарного выхода и т.д.
- уточнение обязательств работника, работающего на дому, в таких вопросах, как рабочее время, конфиденциальность и безопасные методы работы.
- оценка потенциальных рисков, о которых известно работнику, включая специфические риски, связанные с работой на дому (например, риск домашнего насилия).
- достаточность имеющегося помещения для работы.

Какое оборудование требуется работникам для того, чтобы работать на дому (удаленно)?

Для удаленной работы можно использовать оборудование, уже применяемое на предприятии, например, портативный компьютер, мышь, монитор, клавиатуру и наушники с микрофоном. Если оборудование предоставляет работодатель, оно должно быть исправным и пригодным для работы.

Для временной удаленной работы можно использовать пригодное оборудование, имеющееся у работника дома.

Какие меры предосторожности следует соблюдать при использовании компьютеров и цифровых технологий для выполнения работы на дому?

Работодателям следует дать своим работникам указания в вопросах, связанных с работой на дому. В случае удаленной работы следует учитывать следующие аспекты:

- защита информации: обеспечение защиты данных при работе на дому. Если удаленная работа предполагает передачу конфиденциальной информации за пределы места работы, работодатель должен убедиться в том, что системы обеспечивают защиту таких данных при их передаче;

- навыки: наличие у удаленного работника соответствующих навыков и умения грамотно их использовать не менее важно, чем наличие мощной компьютерной системы, оснащенной необходимыми средствами защиты информации. Чтобы освежить навыки работника в этой сфере, можно воспользоваться средствами удаленного обучения;

- комфорт: (i) предложение заданий различного характера с тем, чтобы работник не работал долгое время в одной и той же позе; (ii) установка оборудования таким образом, чтобы ему не приходилось перегибаться или тянуться; (iii) обеспечение достаточного пространства для оборудования и других материалов, необходимых для выполнения работы; а также (iv)

напоминание работникам о необходимости регулярно делать перерывы, время от времени вставать и двигаться.

Какие еще меры общей поддержки и средства связи необходимо обеспечить работнику в условиях работы на дому?

Работа на дому может вызывать у работника ощущение изоляции, растягивать рабочее время, а также стирать грань между работой и личной жизнью. В этой связи важно, чтобы работники знали, что могут обратиться за помощью в любое время в течение рабочего дня.

Работодателям рекомендуется принять следующие меры:

- дать работникам все контактные реквизиты и согласовать способ связи;
- регулярно сообщать каждому работнику актуальную информацию по телефону, Интернету или электронной почте;
- дать работникам номера телефонов для связи в экстренной ситуации; и при необходимости наладить техническую поддержку для решения проблем, связанных с цифровым оборудованием;
- дать работникам точную информацию о том, когда им нужно обращаться к работодателю;
- убедиться в том, что организация труда работника предполагает регулярные перерывы и не приводит к смешению работы и личной жизни;
- регулярно направлять работникам отзывы о результатах их труда;
- напоминать работникам о необходимости поддерживать контакты с коллегами.

Распространяется ли страховая компенсация на работников в период работы на дому?

В целом, если режим работы на дому устраивает обе стороны трудового договора, страховая компенсация должна распространяться на работника. Однако работодателям рекомендуется обратиться к соответствующим актам национального законодательства, чтобы определить, кто именно несет ответственность за безопасность и здоровье работника, если он получит травму в период работы на дому.

Обязаны ли работники следовать указанию компании работать на дому?

Работники по закону обязаны помогать работодателю в обеспечении безопасной для здоровья производственной среды, что предусмотрено положениями действующего законодательства, коллективных договоров или внутренних документов компании. Еще раз подчеркнем, что это обязательство действует вне зависимости от того, каков характер этой среды – формальный или неформальный (например, это может быть дом (квартира) работника). Работнику следует проявлять разумную степень осторожности для обеспечения своей безопасности и выполнять рекомендации своего лечащего врача, медицинских учреждений и работодателя.

1.3 Как коронавирус изменил условия труда россиян

После многих недель самоизоляции некоторые сотрудники российских компаний начали возвращаться на рабочие места. Благодаря частичному снятию ограничений, число работающих удаленно сократилось на 5 п. п., показал опрос 40 000 респондентов в 10 000 городов России, проведенный исследовательским центром «Ромир» в течение девяти недель с конца марта по настоящее время.

Опросы «Ромира» показали, что доля россиян, работающих на производстве или в офисе, сейчас превышает долю тех, кто продолжает трудиться удаленно: 36 против 16%. В Москве, где приняты самые жесткие ограничительные меры, по данным «Ромира», по-прежнему дистанционных

работников больше: 16% работают в офисе и на производстве и 21% трудятся удаленно.

Статистику возвращений портят крупные компании, которые решили оставить сотрудников на дистанционном режиме работы до осени. И причиной таких решений называли хорошие показатели работы из дома, а также невозможность выполнить требования Роспотребнадзора к организации безопасной работы сотрудников, вернувшихся в офисы. Первой компанией, публично заявившей о продлении удаленного режима работы на все лето, стала Mail.ru Group. Подобные решения приняли также «Норникель» (продлевает режим удаленной работы до 30 июня), Qiwi и «Авито» (до 1 сентября), «Тинькофф банк» (до 1 августа), НЛМК (минимум до июля).

Некоторые крупные компании начали поэтапный вывод сотрудников на работу. В «Уралхиме» в московском офисе очно работает уже около 30% персонала, в июне это число планируют увеличить до 50-75%, рассказал ранее «Ведомостям» представитель компании. Представитель UC Rusal сообщил, что часть сотрудников в регионах, возможно, вернется к работе в офисе в ближайшие недели – в зависимости от эпидемиологической ситуации в каждом из регионов присутствия.

Зарплаты и безработица.

Больше всего россиян, по данным «Ромира», вообще сейчас не работают - 40% респондентов по России и 48% по Москве, где число неработающих с марта выросло на 12 п. п. По словам президента «Ромира» Андрея Милехина, это тревожный показатель, который повлияет на материальное положение и самих работников, и их семей. Именно эти люди рискуют остаться без работы после отмены ограничений.

В дальнейшем массовых увольнений, скорее всего, не будет, говорит Ростислав Капелюшников, замдиректора Центра трудовых отношений ВШЭ. По его словам, основной «сброс» рабочей силы произошел за карантинные

месяцы, после этого занятость либо не будет меняться, либо - при благоприятном развитии экономики - будет расти. По словам Капелюшникова, опыт предыдущих экономических кризисов показывает, что российские работодатели ради экономии средств чаще идут на сокращение рабочего времени и зарплат, а к массовым увольнениям прибегают как к последней мере. Вряд ли Россию после пандемии ждет массовая безработица, полагает он.

Сами работники боятся, что после пандемии им сократят зарплаты. 19% опрошенных «Ромиром» полагают, что их материальное положение после пандемии значительно ухудшится, 16% прогнозируют незначительное ухудшение.

Многие работодатели уже сейчас не выплачивают работникам премии и бонусы, констатирует Капелюшников. Некоторые сократили работникам и зарплаты, отмечает проректор Финансового университета при правительстве Александр Сафонов. Чаще всего, объясняет он, сотрудникам говорят, что-либо придется кого-то увольнять, либо надо сокращать зарплаты примерно на 30%. И люди соглашались на сокращение. По мнению Сафонова, если экономическая ситуация выправится, зарплаты вернуться на прежний уровень через год-полтора

Другой страх - остаться после пандемии без работы. Этого, по данным «Ромира», боятся 8% россиян и 13% москвичей. Уже в апреле, по данным Росстата, число безработных россиян возросло до 4,3 млн человек, а уровень безработицы вырос до 5,8% - максимума за четыре года.

До и после

Режим нерабочих дней и самоизоляции кардинально изменил условия труда россиян, показало исследование Института социального анализа и прогнозирования РАНХиГС (ИНСАП РАНХиГС), проведенное с 17 по 21 апреля по выборке населения в возрасте 18-65 лет. Согласно исследованию, до

кризиса около 17% россиян работали, не имея стационарных рабочих мест: сотрудники на разъездной (7,8%) и вахтовой работе, наконец, дистанционные работники (3,6%). А подавляющее большинство - 83,4% - трудились на рабочих местах. Больше всего дистанционных сотрудников было среди самозанятых, индивидуальных предпринимателей и фрилансеров - 16%. Меньше всего - срединаемного персонала, 2,1%.

Пандемия изменила это соотношение. Теперь, по данным исследования, полностью или частично в удаленном режиме трудятся 26% наемных работников. В наибольшей степени это женщины, жители мегаполисов, работники молодого и среднего возраста, а также люди с высшим образованием (42% от всех переведенных на удаленный режим). Легче перешли на дистанционный режим работы те, кто занимает высокооплачиваемые рабочие места и сравнительно высоко оценивает свой достаток, выяснили авторы исследования.

Всего в удаленном режиме в России продолжают сейчас работать около 5,6 млн человек, заявил недавно министр труда и соцзащиты Антон Котяков.

Отрасли и профессии

Доля переведенных на удаленный режим зависела от отрасли и профессии. Легче перешли на дистанционный формат компании с большой долей офисных работников, констатирует Владимир Гимпельсон, директор Центра трудовых отношений Высшей школы экономики (ВШЭ). Он отмечает, что работать из дома чаще могут сотрудники бэк-офиса (бухгалтеры, финансисты, кадровики, юристы), а также IT-специалисты.

По данным исследования, больше всего сотрудников перешло на дистанционный формат работы в финансовом и страховом секторах (56,3%), а также в IT и телекоме (53,7%). А в добывающем секторе, в государственных учреждениях и на транспорте удаленно работает только пятая часть сотрудников.

Еще меньше удаленных работников в торговле и гостиничном секторе (18,6%), а также в строительстве (18,5%). Минимальное число перешедших на дистанционный режим в силовых структурах и сельском хозяйстве - всего 7,8 и 6,6% соответственно.

На общем фоне выделяются самозанятые, индивидуальные предприниматели и фрилансеры: 43% из них из-за пандемии перестали работать вовсе. 17,4% продолжили трудиться удаленно, как и раньше, еще 13,5% перешли на удаленный режим работы, а 26% по-прежнему остаются на рабочих местах.

Трудности взаимодействия

Сотрудники, показали исследования, недовольны переходом на удаленный режим. 34% респондентов «Ромира» сказали, что работают менее эффективно, чем в офисе. 37,7% перешедших на дистанционную работу респондентов РАНХиГС говорят, что качество их рабочих взаимодействий ухудшилось.

Одно дело - общаться лично, и совсем другое - по почте и в мессенджерах. Скорость работы падает даже из-за того, что сотрудники не сразу прочитывают полученные письма и сообщения, все обсуждения затягиваются, говорит Капелюшников.

Труднее всего сотрудникам, которые заняты в проектах, требующих постоянного взаимодействия, считает Сафонов. По его словам, многие такие проекты затормозились.

Переход на дистанционную работу происходил в пожарном режиме, многие оказались дома вообще без рабочего места, в квартирах, где в двух-трех комнатах собралась вся семья, и с детьми, которые после закрытия школ и детских садов остались дома на попечении родителей. Сафонов говорит, что нередко сотрудникам в самоизоляции удается поработать несколько часов поздно вечером и ночью за кухонным столом.

Офис после пандемии

График работы неизбежно изменится, показал опрос 1847 линейных сотрудников и 1536 руководителей и владельцев малого и среднего бизнеса. Его провел разработчик ПО для управления бизнесом «Мегаплан». Сотрудники ратуют за более гибкие графики: три четверти опрошенных (76%) после снятия режима самоизоляции хотели бы получить гибкий график и периодически работать из дома. Половина респондентов высказались за то, чтобы иметь возможность самим выбирать время начала рабочего дня. А 41% сотрудников хотели бы получить от работодателя возмещение за дорогу до офиса и обратно: в условиях эпидемии люди боятся ездить на работу на общественном транспорте и хотят перемещаться на корпоративном такси.

Начальство не против послаблений. 80% руководителей готовы разрешить сотрудникам иногда работать из дома. А 37% могут разрешить персоналу самостоятельно выбирать время начала рабочего дня и день посещения офиса. Более половины респондентов (51%) разрешили бы сотрудникам участвовать в совещаниях по видеосвязи. Еще 46% руководителей готовы отменить требования по дресс-коду.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

2.1. Информация о выбранной организации

Компания «Шмитт и Орлов» более 20 лет оказывает услуги в сфере регистрации и защиты различных объектов интеллектуальной собственности. В настоящее время офисы компании расположены в 17 странах мира, отражая в полной мере специфику национальной работы в каждой из стран.

Благодаря многолетнему и разностороннему опыту компании в вопросах интеллектуальной собственности, сотрудники компании имеют стратегический подход и готовы найти решение любой, порой неразрешимой на первый взгляд задачи. Команда «Шмитт и Орлов» держит руку на пульсе современных тенденций и правоприменительной практики в сфере защиты интеллектуальной собственности, и готовы оказать квалифицированную помощь вашему бизнесу.

Патентное Бюро не привязано к одной юрисдикции, и его сотрудники готовы эффективно решить вопросы клиента по всему миру.

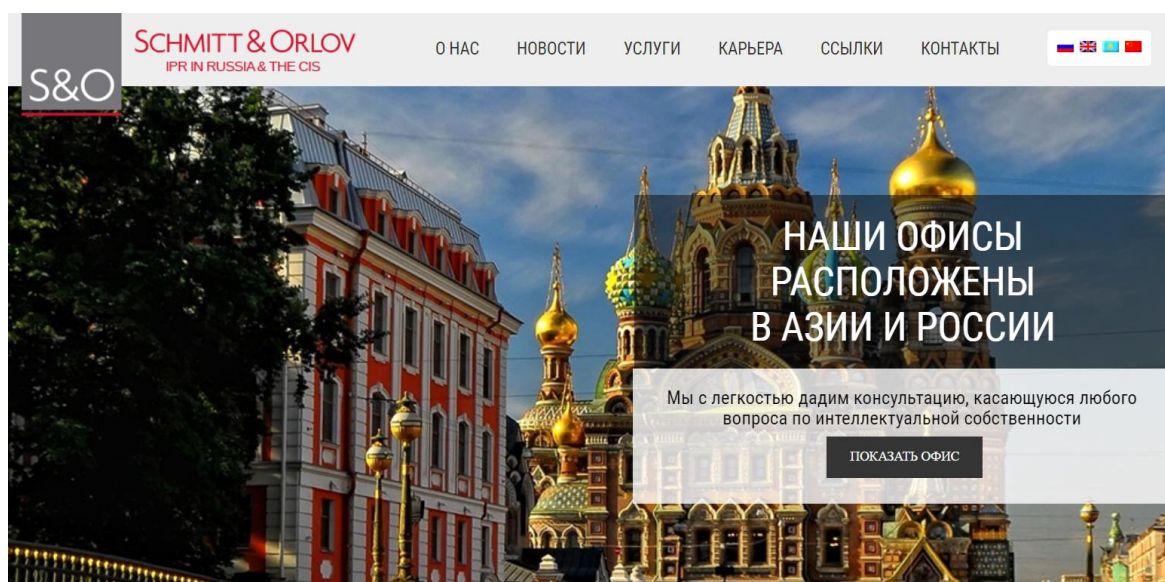


Рисунок 2. Сайт компании «Шмитт и Орлов».

2.2. Реквизиты и контакты организации

Руководитель предприятия

Генеральный директор - Шевченко Мария Михайловна с 13 июля 2021 г.

Реквизиты предприятия

ОГРН — 1137847078160;
ИНН — 7802817382;
Вид предпринимательства - Общество с ограниченной ответственностью;
Дата регистрации - 21.02.2013;
Регистратор - Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №15 по Санкт-Петербургу
Дата постановки на учёт - 22 ноября 2016 г.
Наименование налогового органа - Межрайонная инспекция ФНС России №11 по Санкт-Петербургу.

Контакты

Регион - г. Санкт-Петербург
Адрес - 191123, город Санкт-Петербург, ул. Радищева, д. 39, офис 418
Телефон офиса в России - +7 (812) 334-92-68
E-mail: mail@schmitt-orlov.ru

Социальные сети:

ВКонтакте - <https://vk.com/schmittorlov>

Сайт - <https://schmitt-orlov.ru/>

Сведения Росстата об организации

ОКПО — 50871361;
ОКАТО - 40298000000;
ОКТМО — 40911000000;
ОКФС - 34, Совместная частная и иностранная собственность;
ОКОГУ - 4210011, Хозяйственные общества и товарищества с участием иностранных юридических и (или) физических лиц, а также лиц без

гражданства.

Сведения о регистрации в ПФР

Регистрационный номер – 088027170569;
Дата регистрации - 23 ноября 2016 г.;
Наименование территориального органа - Государственное Учреждение
Управление Пенсионного фонда РФ по Центральному району Санкт-
Петербурга.

Сведения о регистрации в ФСС

Регистрационный номер – 782604470278041;

Дата регистрации - 23 ноября 2016 г.;

Наименование территориального органа - ФИЛИАЛ №4 САНКТ-
ПЕТЕРБУРГСКОГО РЕГИОНАЛЬНОГО ОТДЕЛЕНИЯ ФОНДА
СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ.

Сведения МСП

Дата включения - 1 августа 2016 г.;

Категория субъекта Микропредприятие.

Виды деятельности в соответствии с классификатором ОКВЭД

Основной:

– Деятельность в области права и бухгалтерского
учета (69)

Дополнительные (3):

- Деятельность в области фотографии (74.20)
- Деятельность по письменному и устному
переводу (74.30)
- Деятельность по упаковыванию товаров (82.92)

2.3. Процессы внутри организации

Юридическая компания «SCHMITT & ORLOV» предлагает весь перечень услуг патентно-правового характера, в том числе услуги по регистрации и защите интеллектуальной собственности.

Наши услуги

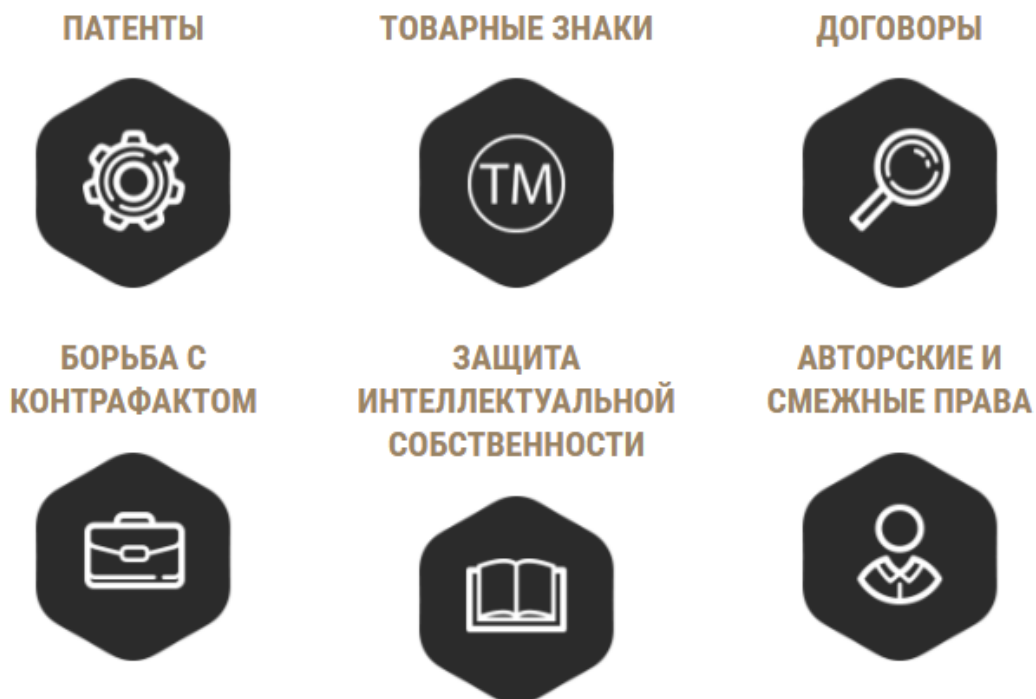


Рисунок 3. Услуги компании «SCHMITT & ORLOV».

Конкретные услуги, предоставляемые патентным бюро:

- Регистрация товарных знаков;
- Регистрация мест происхождения товаров;
- Регистрация программ ЭВМ и БД;
- Международная регистрация товарных знаков;
- Регистрация и защита авторских и смежных прав;
- Продление регистрации товарных знаков;
- Регистрация прав на IT-разработки и базы данных;

- Представительство в суде по вопросам охраны и защиты интеллектуальной собственности;
- Досудебное урегулирование вопросов, связанных с охраной и защитой интеллектуальной собственности;
- Подготовка различных типов договоров - лицензионный договор, договор отчуждения, договор франчайзинга, договор коммерческой концессии, договор залога.

2.4. Анализ деятельности предприятия

По каждому из рассмотренных ниже процессов будет проведен ряд следующих действий:

- Процесс будет описан до пандемии, будут рассмотрены трудности, возникшие во время пандемии;
- Построена модель бизнес-процесса “AS-IS”;
- Построены дополнительные модели анализа, такие как: Диаграмма Исикавы и матрица KPI;
- Описаны выявленные проблемы;
- Предложено возможное их решение;
- Построение модели TO-BE с описанием изменений\$

Я буду оптимизировать все процессы предприятия, включающие в себя работу с людьми, включая:

- Подписание документов;
- Проведение совещаний;
- Работа, требующая обязательного офисного присутствия;

Модель AS-IS.

AS-IS - модель "как есть", модель существующего состояния организации.

Данная модель позволяет систематизировать протекающие в данный момент процессы, а также используемые информационные объекты. На основе этого выявляются узкие места в организации и взаимодействии бизнес-процессов, определяется необходимость тех или иных изменений в существующей структуре.

Такую модель часто называют функциональной и выполняют с использованием различных графических нотаций и case-средств. На этапе построения модели AS-IS важным считается строить максимально приближенную к действительности модель, основанную на реальных потоках процессов, а не на их идеализированном представлении.

Проектирование информационных систем и управление процессами подразумевает построение модели AS-IS и дальнейший переход к модели TO-BE, что является залогом автоматизации "правильных", усовершенствованных процессов.

TO-BE (SHOULD-BE, AS-TO-BE) - модель "как должно быть".

Как правило, данная модель создается на основе AS-IS, с устранением недостатков в существующей организации бизнес-процессов, а так же с их совершенствованием и оптимизацией. Это достигается за счет устранения выявленных на базе анализа AS-IS узких мест.

В традиционном реинжиниринге именно на основе модели TO-BE рекомендуется производить автоматизацию бизнес-процессов и проектировать КИС. Подразумевается, что это позволяет существенно снизить риск проявления автоматизации как исключительно источника затрат из-за автоматизации несовершенных процессов. Однако в настоящее время, в связи с возрастающей популярностью "эволюционного" реинжиниринга, снижается необходимость в долгой и трудоемкой подготовке модели TO-BE.

Рисунок 15 отображает процесс подачи заявки в федеральный институт промышленной собственности (ФИПС). Весь процесс можно разделить на пять частей: 1) Проведение собраний\собеседований 2) Консультация клиента и выполнение подготовительных задач 3) Составление заявки 4) Внесение заявки в базу патентного бюро 5) Доставка заявления в ведомство. В данной репрезентации процесса подачи заявки, можно увидеть некоторое количество рисков, недопустимых в период пандемии. Далее каждый упомянутый этап будет рассмотрен отдельно.

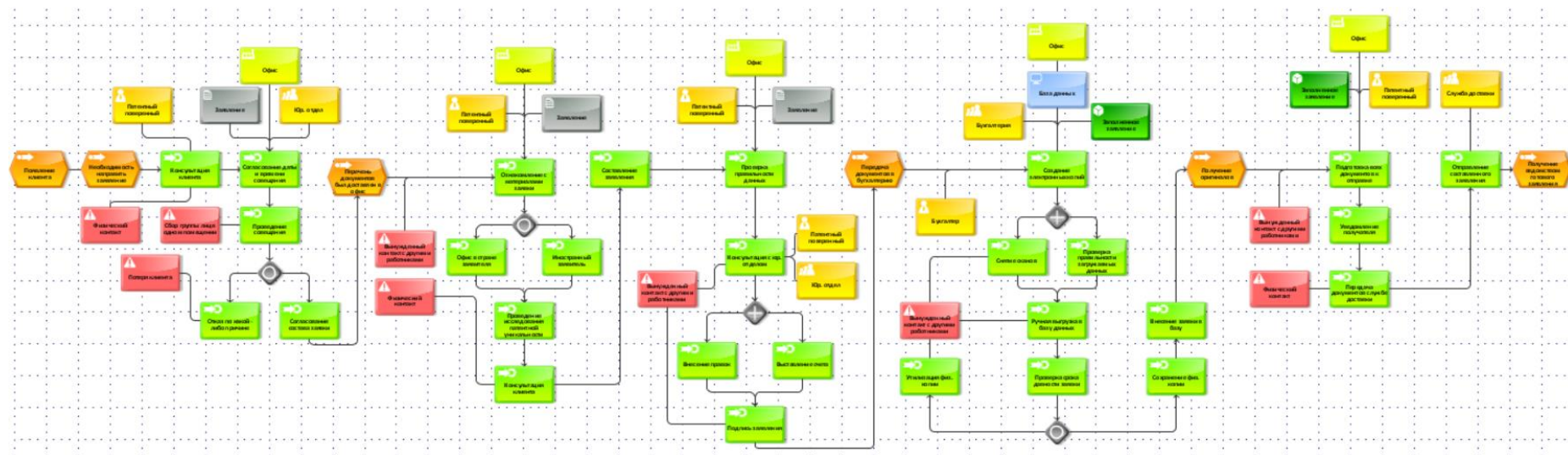


Рисунок 4. Модель AS-IS процесса подачи заявки в федеральный институт промышленной собственности.

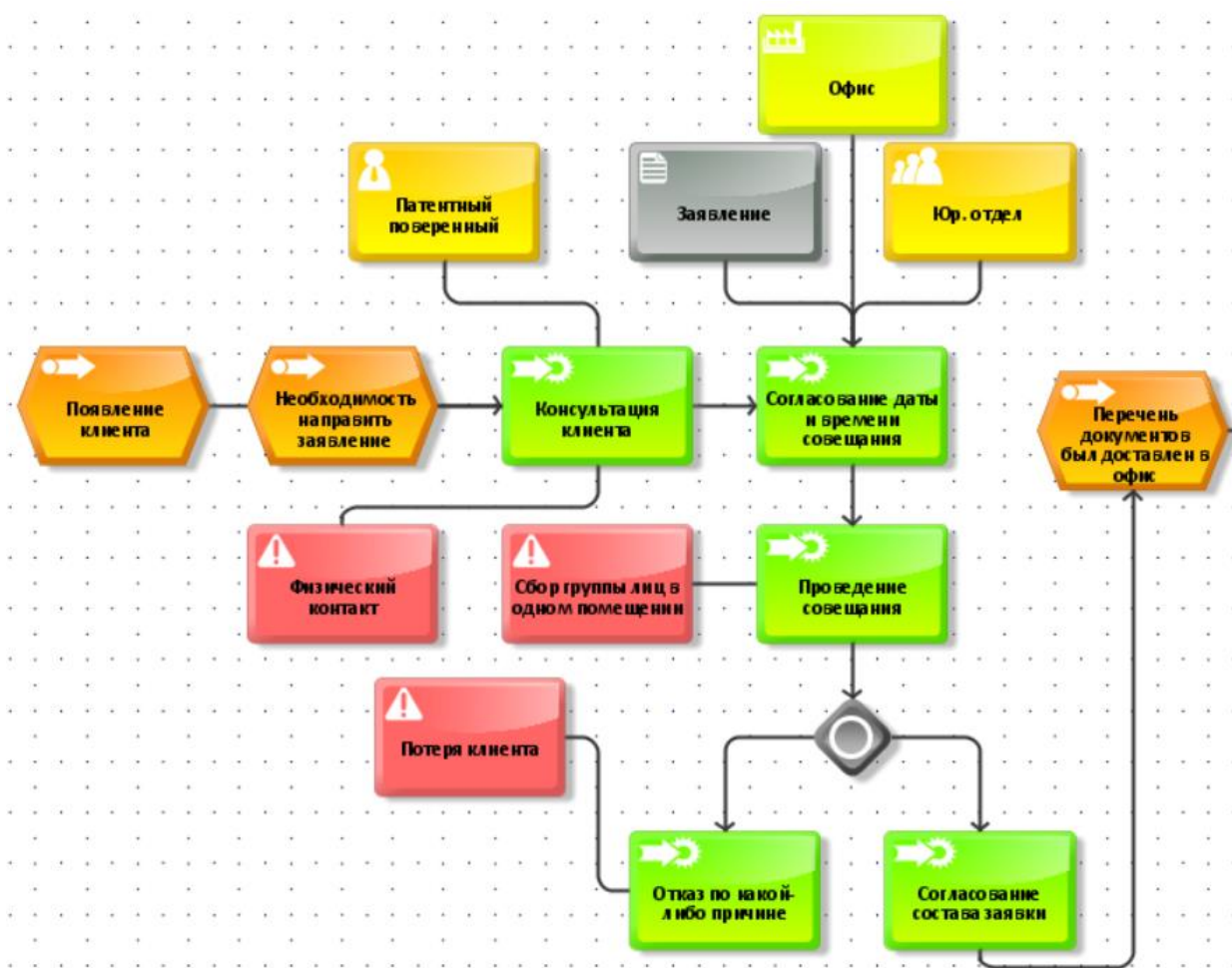


Рисунок 5. Первый этап модели AS-IS представленного процесса.

Рисунок 5 является моделью первого этапа в процессе подачи заявки. На данном этапе представлены активности и сопряженные с ними риски. Среди рисков выделяются: Физический контакт при консультации клиента, Сбор группы лиц в одном помещении при проведении совещания. Данные риски имеют первостепенный приоритет и должны быть рассмотрены и устранены как можно скорее. Риски относящиеся к “пандемийной” группе встречаются на всех этапах бизнес-процесса и так же будут рассмотрены далее.

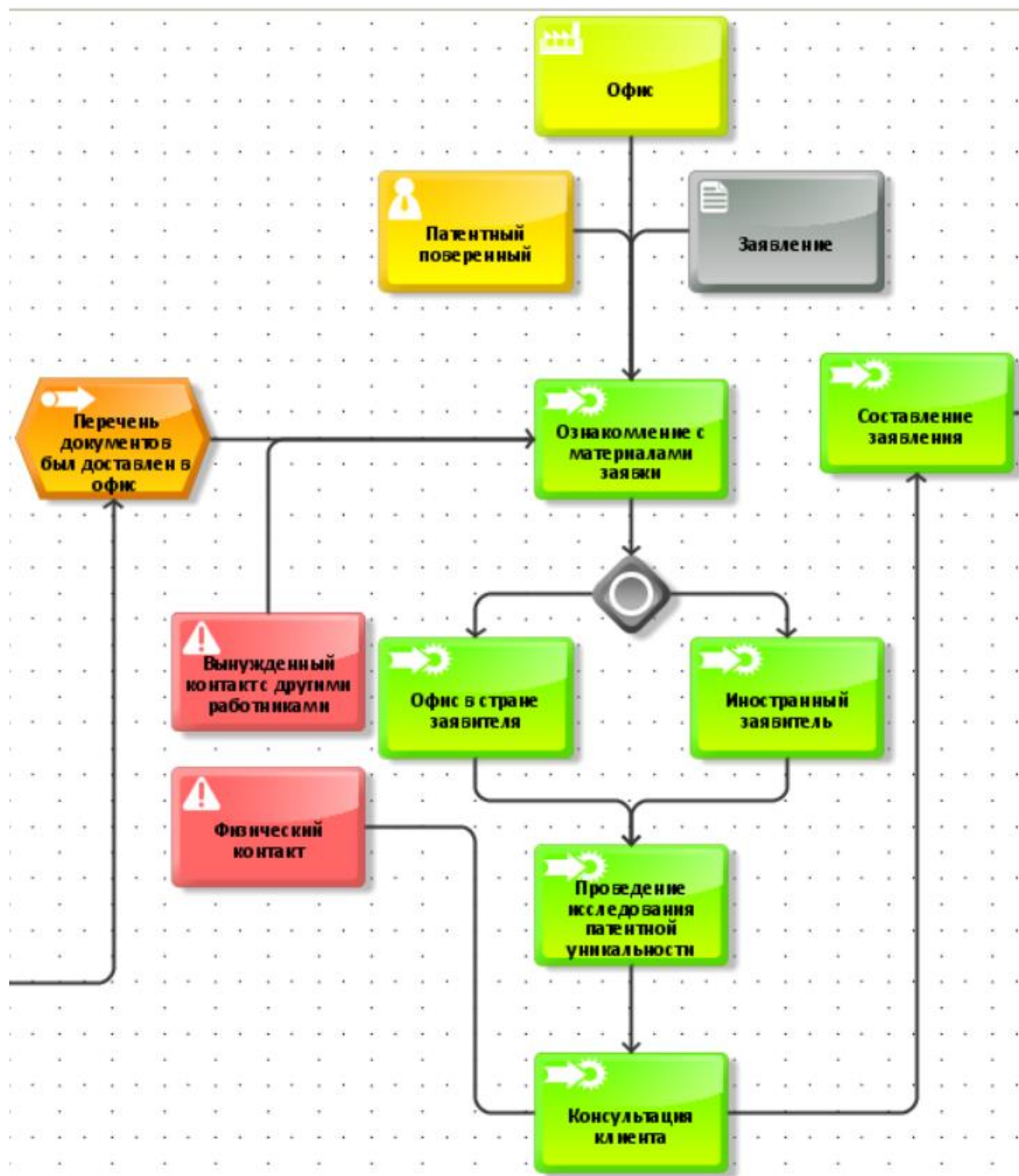


Рисунок 6. Второй этап модели AS-IS представленного процесса

Рисунок 6 является моделью второго этапа в процессе подачи заявки. На данном рисунке представлен процесс подготовки к составлению заявления, включающий в себя активности, напрямую сопряженные с недопустимыми рисками. На этапе ознакомления с материалами заявки у работника (патентный поверенный) происходит вынужденный контакт с другими работниками, так-как для рассмотрения поданных документов необходимо присутствовать в офисе. Так же, консультация клиента происходит в офисе,

что подразумевает под собой личную встречу. Данная активность опасна как для работника, так и для клиента, что недопустимо.

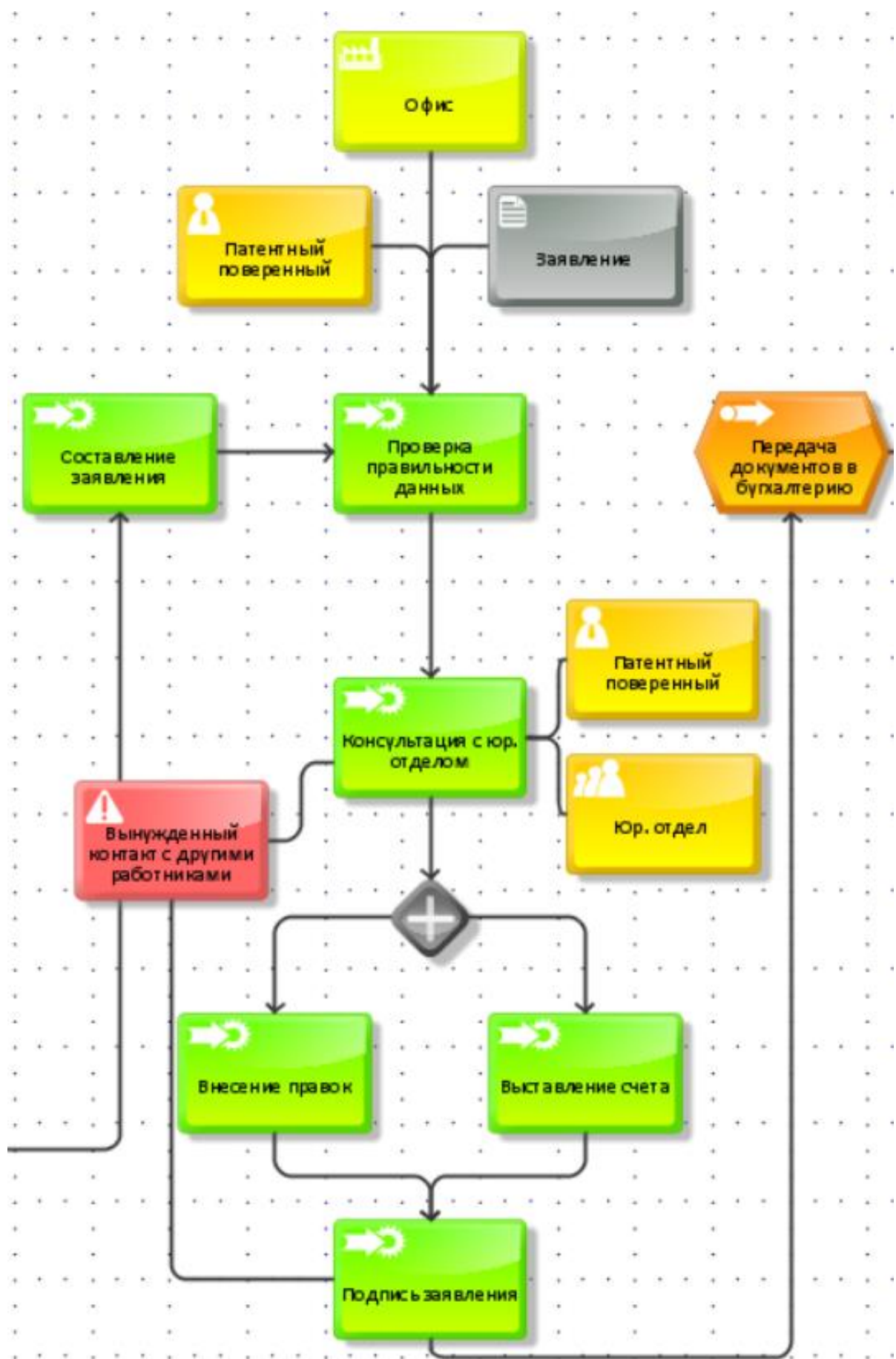


Рисунок 7. Третий этап модели AS-IS представленного процесса.

Рисунок 7 является моделью третьего этапа в процессе подачи заявки. На данном рисунке представлен процесс составления заявления. Здесь так же можно выделить активности, напрямую сопряженные с риском. Такие как: Консультация патентного поверенного с юридическим отделом организации (на данном этапе происходит сбор группы людей в одном помещении), внесение правок и подпись заявления, данные действия выполняются в офисе и подразумевают под собой вынужденный контакт патентного поверенного с другими работниками офиса.

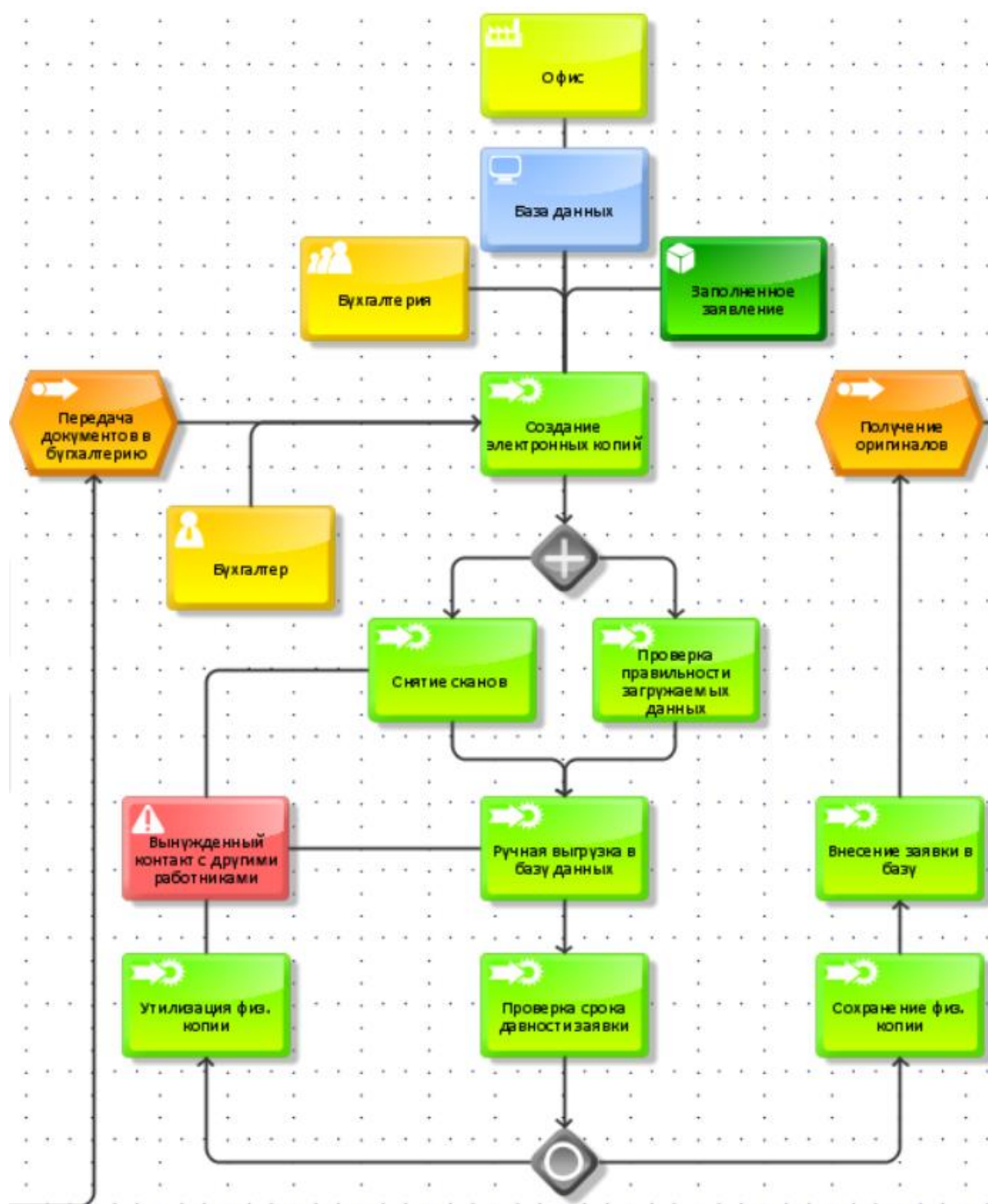


Рисунок 8. Четвертый этап модели AS-IS представленного процесса.

Рисунок 8 является моделью четвертого этапа в процессе подачи заявки. На данном рисунке представлен процесс составления заявления. Как и на предыдущих этапах большинство работы в данном процессе выполняется в офисе, что снова сопряжено с риском. Такие этапы как: Снятие сканов, Ручная загрузка документов в базу, утилизация документов с истекшим сроком давности, подразумевают под собой вынужденный контакт

исполнителя(бухгалтера) с другими работниками офиса, что является прямым риском здоровьем работника.

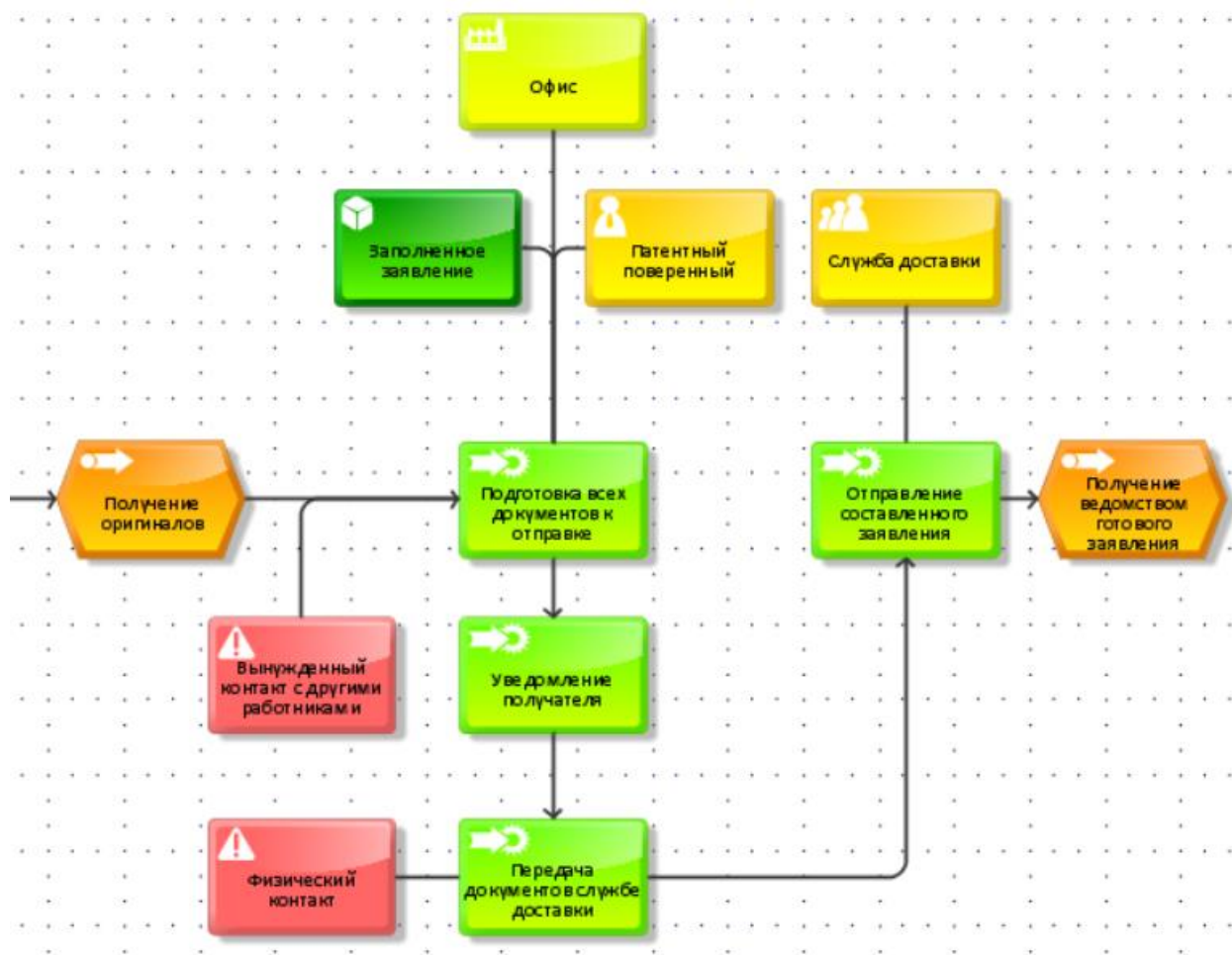


Рисунок 9. Пятый этап модели AS-IS представленного процесса.

Рисунок 9 является моделью пятого этапа в процессе подачи заявки. На данном рисунке представлен процесс отправки заполненного заявления в ведомство. После внесения заявки в базу, документы передают патентному поверенному, чтобы он направил их в нужное ведомство. На данном этапе привлекается служба доставки. Два из трех представленных этапов выполняемыми работником патентного бюро подразумевают под собой нежелательный физический контакт с людьми, с работниками офиса или же с людьми в отделении службы доставки.

В качестве одного из методов анализа бизнес-процесса, мной был выбран метод на основе анализа ключевых показателей эффективности работы организации или же KPI (Key Performance Indicators). По ключевым показателям эффективности каждого этапа бизнес-процесса мной было составлено три матрицы, по одной для каждого из вышеупомянутых состояний организации. Данные матрицы так же включают в себя коэффициент результативности.

KPI (Key Performance Indicator) — это показатель достижения успеха в определенной деятельности или в достижении определенных целей. Можно сказать, что KPI — это количественно измеримый индикатор фактически достигнутых результатов.

На русский язык термин наиболее часто переводится как «ключевой показатель эффективности», что является не вполне корректным: эффективность характеризует соотношение между достигнутым результатом и затраченными ресурсами, а с помощью KPI можно измерять и другие параметры. Более правильным является перевод «Ключевой показатель деятельности».

Выделяются следующие виды ключевых показателей:

1. KPI результата — сколько и какой результат произвели;
2. KPI затрат — сколько ресурсов было затрачено;
3. KPI функционирования — показатели выполнения бизнес-процессов (позволяет оценить соответствие процесса требуемому алгоритму его выполнения);
4. KPI производительности — производные показатели, характеризующие соотношение между полученным результатом и временем, затраченным на его получение;
5. KPI эффективности (показатели эффективности) — это производные показатели, характеризующие соотношение полученного результата к затратам ресурсов.

При разработке показателей процесса необходимо придерживаться следующих правил:

1. Набор показателей должен содержать минимально необходимое их количество для обеспечения полноценного управления бизнес-процессом;
2. Каждый показатель должен быть измерим;
3. Стоимость измерения показателя не должна превышать управленческий эффект от использования данного показателя.

Я провел анализ трех состояний организации – До пандемии, в течении пандемии (без оптимизации), в течении пандемии (после оптимизации), с использованием KPI.

1. Состояние первое – до пандемии.

Показатели	Вес	База	Норма	Цель	Факт	Индекс KPI
Первичная работа с клиентом	0,20	0	80%	100%	30%	37,5%
Работа с материалами заявки	0,35	0	100%	100%	85%	85,0%
Составление заявления	0,30	0	100%	100%	100%	100,0%
Обработка готового заявления бухгалтерией	0,10	0	80%	100%	95%	118,8%
Отправка готового заявления в ведомство	0,05	0	70%	100%	90%	128,6%
Коэффициент результативности:						85,55%

Рисунок 10. Матрица KPI с коэффициентом результативности для первого состояния организации.

На рисунке 10 изображена матрица KPI для первого состояния организации (до пандемии). В данной матрице можно сразу отметить одну проблему, а именно низкий индекс KPI у первого показателя. Данная проблема обусловлена тем, что после отказа клиенту в обслуживании, с ним не проводится никакой дополнительной работы, что приводит к потере клиента. Данный показатель портит всю статистику, сказываясь на коэффициенте результативности и снижая его до 85.55%, что хоть и является хорошим показателем, но на фоне высоких индексов у 3, 4 и 5 пунктов в 100, 118.8 и 128.6 процентов, видно, как сильно можно повысить общий результат исправив данную проблему. Первичная работа с клиентом, несомненно, является “бутылочным горлышком” в данной матрице.

2. Состояние второе – во время пандемии (без оптимизации)

Показатели	Вес	База	Норма	Цель	Факт	Индекс КРІ
Первичная работа с клиентом	0,20	0	80%	100%	10%	12,5%
Работа с материалами заявки	0,35	0	100%	100%	60%	60,0%
Составление заявления	0,30	0	100%	100%	25%	25,0%
Обработка готового заявления бухгалтерией	0,10	0	80%	100%	20%	25,0%
Отправка готового заявления в ведомство	0,05	0	70%	100%	70%	100,0%
Коэффициент результативности:						38,50%

Рисунок 11. Матрица КРІ с коэффициентом результативности для второго состояния организации.

На рисунке 11 изображена матрица КРІ для второго состояния организации (без оптимизации). Первое, что бросается в глаза на данной матрице, это преобладание красного цвета. В пандемию почти все показатели, включающие в себя физический контакт, уже не могут выполняться на должном уровне из-за различных рисков и ограничений, возникших из-за пандемии. Индекс первичной работы с клиентом упал до 12.5%, данный показатель и так не выполнялся на должном уровне, теперь же его эффективность упала до минимума. Составление заявления включает в себя консультацию работника (патентного поверенного) с юридическим отделом, что является сбором группы лиц в одном помещении, из-за пандемии это недопустимо и индекс КРІ упал с 100% до 25%. Обработка готового заявления бухгалтерией подразумевает под собой, что работник будет выполнять всю работу из офиса, что так же недопустимо в связи с вынужденным контактом с другими работниками, как следствие индекс КРІ упал до 25%. Из-за общей тенденции падения индексов КРІ коэффициент результативности так же упал до 38.5%, изменение составляет 47.05%, это чуть больше половины от показателя из прошлой матрицы, то есть результативность упала больше чем в два раза.

3. Состояние третье – во время пандемии (после оптимизации)

Показатели	Вес	База	Норма	Цель	Факт	Индекс КРІ
Первичная работа с клиентом	0,20	0	80%	100%	80%	100,0%
Работа с материалами заявки	0,35	0	100%	100%	85%	85,0%
Составление заявления	0,30	0	100%	100%	100%	100,0%
Обработка готового заявления бухгалтерией	0,10	0	80%	100%	70%	87,5%
Отправка готового заявления в ведомство	0,05	0	70%	100%	65%	92,9%
Коэффициент результативности:						93,14%

Рисунок 12. Матрица КРІ с коэффициентом результативности для третьего состояния организации.

На рисунке 12 изображена матрица КРІ для третьего состояния организации (после оптимизации). После проведенной оптимизации данной матрице сразу можно увидеть рост показателей. Все показатели были почти полностью переведены на удаленный вид работы, так же были исправлены некоторые недоработки, присутствующие в процессе еще до пандемии. Далее будут представлены все произведенные изменения.

Первый показатель – «Первичная работа с клиентами»

Индекс КРІ теперь составляет 100%, как же удалось прийти к такому показателю? Первая проблема, которая требует срочного решения, это исключение физического контакта, теперь консультации клиентов проводятся удаленно, данная мера исключает риск заражения для работника и клиента. Второй проблемой является окончательный отказ клиенту в обслуживании, что конечно же требует внимания, теперь с клиентом проводятся дополнительные консультации, это крайне позитивно сказывается на росте индекса КРІ.

Второй показатель – «Работа с материалами заявки»

Индекс КРІ вырос на 25% в сравнении с п. 2. Ранее ознакомление с материалами заявки и исследование патентной уникальности выполнялось работником (патентным поверенным) из офиса, что подразумевает физический контакт, после перевода на удаленный вид работы, данная работы выполняется из дома. Финальная консультация с клиентом так же проводится удаленно, через “Zoom”.

Третий показатель – «Составление заявления»

Индекс КРІ вырос на 75% в сравнении с тем, какие показатели были во втором состоянии предприятия. Столь низкий показатель был обусловлен невозможностью консультации патентного поверенного юридическим отделом, так как это сбор группы лиц в одном помещении, что соответственно недопустимо в пандемию. Теперь данная консультация снова стала возможной и выполняется через “Zoom”. Окончательная подпись заявления патентным поверенным выполняется с помощью электронной подписи из дома, а не из офиса, как было в п.1 и п.2.

Четвертый показатель – «Обработка готового заявления бухгалтерией»

Индекс КРІ вырос на 62.5% относительно п.2. Бухгалтерия была полностью переведена на удаленный вид работы, индекс КРІ вырос относительно п.2, но снизился относительно п.1, почему? При переводе на удаленный вид работы отдел бухгалтерии стал достаточно продуктивно функционировать, но у многих людей нет достаточных для выполнения всех поставленных задач рабочих условий, так же люди не привыкли к удаленному виду работы, это так же мешает им в полной мере выполнять все свои функции.

Пятый показатель – «Отправка готового заявления»

Индекс КРІ снизился в сравнении с обоими пунктами и теперь составляет 92.9%. Данное изменение связано преимущественно с изменением привычных условий отправки. Из-за пандемии посещение пунктов приема служб доставки стало крайне нежелательным и было изменено на передачу документов курьеру, к сожалению, полностью избежать физического контакт иногда невозможно и приходится идти на компромисс.

Итоговый коэффициент результативности.

После проведенной оптимизации, коэффициент результативности вырос в сравнении с обеими пунктами и теперь составляет 93.14%. Столь позитивный показатель обусловлен оптимизацией проблем описанных в п.2 и удалением недочетов обозначенных в п.1.

Диаграмма Исикавы

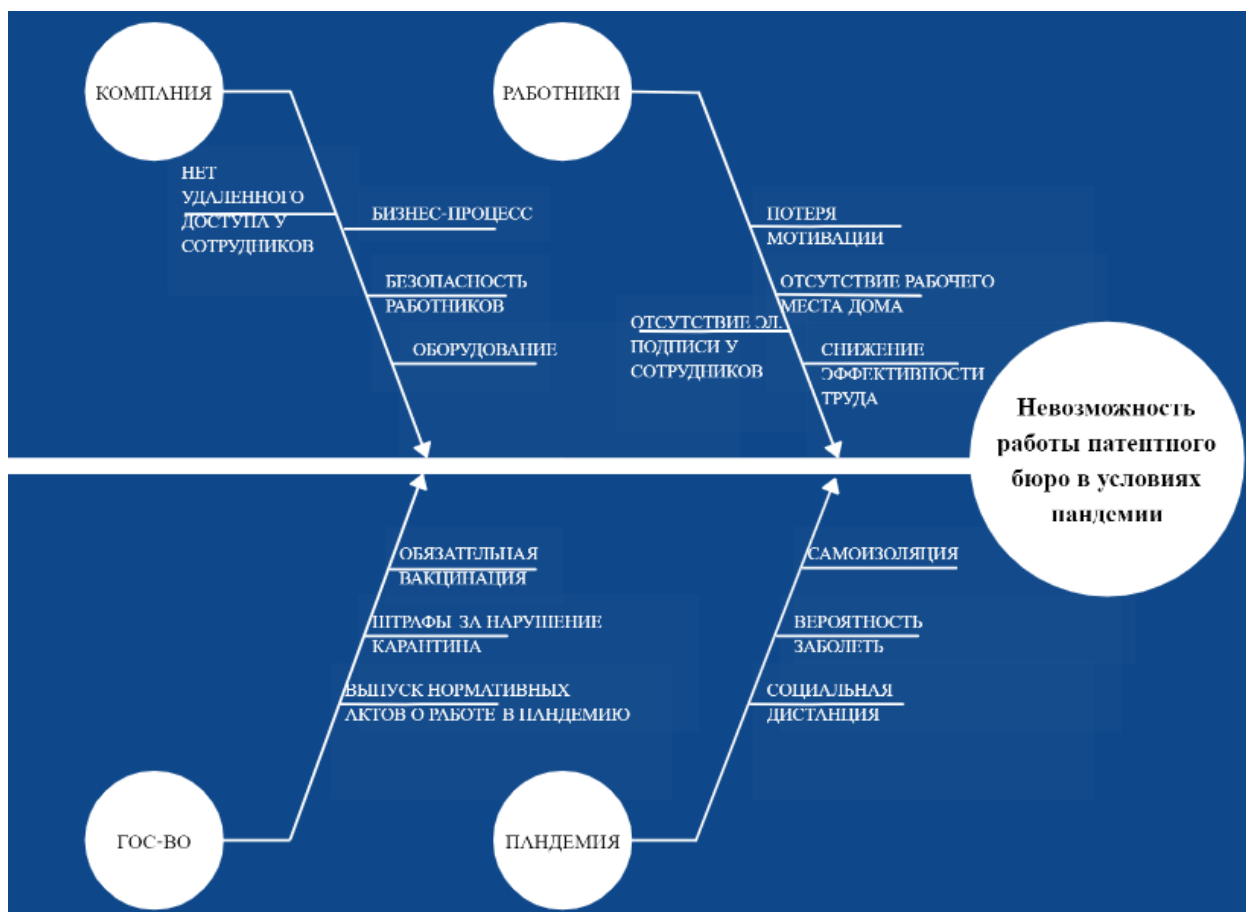


Рисунок 13. Диаграмма Исикавы

Мной была построена диаграмма Исикавы (Рисунок 13) для бизнес-процесса подачи заявки в патентном бюро. В качестве главной проблемы была выбрана невозможность работы патентного бюро в условиях пандемии. Взяты основные области, которые могли бы генерировать факторы, препятствующие нормальной работе бюро, после этого были приведены основные проблемные факторы, далее они будут разобраны более подробно.

Компания

В качестве первой области я выбрал компанию. Так как нынешний бизнес-процесс генерирует большое количество проблемных факторов.

При привычной работе из офиса у сотрудников нет удаленного доступа к рабочему месту, в силу того что в этом просто нет никакой необходимости. В условиях же пандемии сотруднику для удаленной работы обязательно нужно иметь удаленный доступ.

Бизнес-процесс стал основной проблемой в области компании, так как из его неприспособленности к ново созданным условиям труда вытекает большая часть проблем, представленных в аналитической части.

Нужно понимать, что компания обязана обеспечивать сотрудникам должный уровень безопасности труда и должны трудовые условия, в пандемию компания сталкивается с определенными проблемами касательно данного пункта.

Оборудование так же является проблемой, например, серверная часть может просто может не выдержать нагрузки при единовременном подключении всего штата сотрудников или же работать нестабильно, что будет сказываться на эффективности труда.

Работники

Второй областью является движущая сила всего бизнес-процесса, а именно работники. Оставшиеся без изменений условия работы в пандемию крайне пагубно сказываются на сотрудниках.

Если сотрудник не может работать в офисе, то где ему работать? Все верно, удаленно из дома, но тут же перед нами встает первая проблема, связанная с работой из дома. Далеко не все сотрудники имеют возможность работать из дома в силу того, что у них нет условий труда, в которых было бы возможно выполнять работу эффективно.

Из предыдущего пункта следует, что работа на дому обязательно повлечет за собой снижение эффективности труда. Отсутствие рабочего места на дому лишь одна из проблем. Люди, как правило с огромным усилием разделяют быт и работу, так как не имеют опыта работы из дома.

Никогда нельзя недооценивать неудовлетворенность сотрудника своим рабочим местом или условиями труда. Работник с легкостью может потерять мотивацию работать, так-как на него не будет оказываться давление за счет работодателя или ответственности, которое он чувствовал при работе из офиса.

Отсутствие электронной подписи у некоторых сотрудников можно частично отнести к отсутствию рабочего места дома. Без электронной подписи, например, патентные поверенные просто не смогут подписывать электронную версию документов, что приведет к частичной потере функциональности работника.

Пандемия

Третьей областью является непосредственно пандемия, именно из-за нее и возникает большинство проблем.

Первой и основной проблемой является вероятность болезни сотрудника. При обычной простуде сотрудник не может выполнять свои функции минимум неделю, при заболевании Ковидом сотрудника может не быть на рабочем месте в офисе вплоть до полутора или даже двух месяцев, с учетом двухнедельного периода самоизоляции. Поскольку заболевание является заразным, при посещении офиса заболевшим сотрудником, речь идет о выходе на двухмесячный больничный целых отделов.

Второй проблемой является самоизоляция, данная проблемы вытекает из предыдущего пункта и может очень пагубно сказаться на моральном состоянии работника, в силу того, что многие люди живут один и отсутствие

социального контакта влечет за собой большой пласт проблем, которые в свою очередь напрямую влияют на трудовую эффективность сотрудника.

Третьей проблемой, которая создается пандемией является социальная дистанция. Данный вид превентивной меры по борьбе с риском заразиться подразумевает под собой соблюдение людьми дистанции в полтора метра. Как вы можете понять соблюдать данную меру находясь в компактно укомплектованном офисе крайне сложно.

Государство

Четвертой взятой мной областью является государство. Органы управления своевременно реагируют на рост заболевших и стараются вводить меры противодействия распространению заболевания, учитывая которые предприятие более не может работать по прежнему бизнес-процессу.

Первой проблемой является обязательная вакцинация. Вакцинация является одной из важнейших мер по облегчению переноса болезни и смягчению возможных проблем со здоровьем в последствии. Несмотря на то, что сначала вакцинация была обязательна только для государственных служащих, сейчас тенденция такова, что вакцинация, а в дальнейшем и ревакцинация обязательна для всех – начиная с подростков, заканчивая людьми пред- и пенсионного возраста. Тем более на данный момент посещение любых общественных мест, связанных с досугом невозможно без подтверждения вакцинации

Второй проблемой является выпуск государством нормативных актов, в которых трактуются правила работы предприятия в условиях пандемии. В данных актах прописаны такие ранее разобранные мной понятия как: социальная дистанция, вакцинация, карантин, самоизоляция. Суммируя данные понятия, можно сказать, что управляющие органы стараются заботиться о своих гражданах и обязывают предприятия делать то же относительно своих работников

Третьей проблемой являются штрафы за нарушение карантина или же нарушение предприятием норм работы в условиях пандемии. Как было сказано в предыдущем пункте, фирма должна заботиться о безопасности своих работников, но также она должна заботиться о своей финансовой успешности. Чаще всего перевод всего штата или части сотрудников на удаленный вид работы будет более выгодным в сравнении с приостановкой работы предприятия или выплаты огромных штрафов, установленных для юридических лиц.

ГЛАВА 3. ОПТИМИЗАЦИЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ. РАССЧЕТ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОПТИМИЗИРОВАННОГО ПРОЦЕССА.

3.1 Необходимые улучшения для повышения эффективности в нынешних условиях

Несмотря на то, что спустя два года мир уже отходит от серьезных последствий пандемии, тем не менее, мы всегда будем жить в новых условиях и предприятия уже не могут вернуться к тому уровню эффективности, который был прежде. Мне кажется, что тех изменений, которые претерпели организации за время ковида недостаточно для дальнейшего развития работы в новом, постковидном мире. В своих исследованиях я изучил как пандемия повлияла на работу организаций в условиях пандемии, а также предложил более эффективные способы оптимизации работы предприятия, так как ковид навсегда оставил след в экономике.

Из исследований, описанных во второй главе, мы узнали, что главными проблемами организации труда в ковидный и постковидный период стали:

- Отсутствие в достаточном количестве ноутбуков и другой техники;

Компании, сотрудники которых в домашних условиях не пользуются компьютерами или просто не имеют организованного рабочего места и их компьютер не подточен под рабочие задачи, оказались беспомощными в новых условиях работы. Это, в первую очередь, повлияло на эффективность работы организации и ее прибыль.

- Неготовность системы документооборота к переходу на удаленную работу;

Организации, недостаточно автоматизирующие свою работу, предпочитающие бумажный документооборот и подписание документов лично, оказались не готовы к условиям пандемии, когда личный контакт является угрозой заражения вирусом.

- Недостаточная подготовка персонала к автоматизированной и удаленной работе.

Сотрудники предприятий привыкли к бумажному документообороту и работе со стандартными офисными системами и не обладали знаниями, необходимыми для работы удаленно. Здесь и отсутствие навыков использования электронного документооборота, электронно-цифровой подписи, и навыки обращения с мессенджерами и другими приложениями для удаленного контакта с коллегами и клиентами.

- Ограничения безопасности по организации удаленного доступа;

Защищенность домашних и корпоративных сетей никогда не стояли на одном уровне по силе защиты и комплексу мер, применяемых относительно данных сетей. Персональные устройства и компьютеры, подключенные к домашним сетям, представляют угрозу для безопасности работы корпоративной сети. Проблем может быть множество, от безобидной спам-рассылки по всем корпоративным адресам, до получения к корпоративной сети, со всеми вытекающими последствиями.

- Недоступность корпоративных систем и сетей;

Предприятия, работа которых была настроена посредством локальной сети, когда доступ к корпоративной сети и системам

возможен только в офисе организации, также столкнулись с трудностями. Необходимость перевода сотрудников на удаленную работу, когда каждого человека могут разделять большие расстояния, вынуждает организации менять устоявшиеся условия работы.

- Низкая эффективность персонала при работе из дома;

Все вышеназванные проблемы, а также другие, возникающие из-за особенностей жизни каждого отдельного работника (невозможность сосредоточиться на работе и выполнять рабочие задачи из-за помех дома, таких как факторы отвлечения со стороны членов семьи, домашних животных; внешние факторы, такие как мешающие соседи, невозможность разделения работы и домашнего быта, при отсутствии организации рабочего места и т.д.) стали причиной снижения эффективности персонала при работе из дома.

- Недостаточная вовлеченность сотрудников и потеря мотивации;

В условиях отсутствия контроля менеджерами и начальниками, в домашней обстановке, в которой сотрудники не привыкли работать, в которой они обычно отдыхают, отдельные сотрудники потеряли контроль, мотивацию и вовлеченность в рабочий процесс. Возможность «чувствовать себя как дома», а значит комфортно и расслабленно, идет в полный разрез с собранностью и сосредоточением, которые необходимы для эффективной работы.

Исходя из всего вышенаписанного становится ясно, что необходимыми улучшениями работы патентного бюро в условиях пандемии является автоматизация и компьютеризация всех подходящих для этого процессов, а также оптимизация рабочих систем

и сетей таким образом, чтобы работа бюро во время пандемии и после нее была не просто такой же эффективной, как и раньше, а еще более эффективной и прибыльной.

3.2 Оптимизация деятельности предприятия

Из модели AS-IS следует, что на данный момент процесс подачи заявки в федеральный институт промышленной собственности построен не так продуктивно и успешно, как это возможно. В данном случае решением могут быть такой подход как: автоматизация процесса, через использование электронно-цифровой подписи и программ для подключения сотрудникам удаленного доступа: в данном случае речь идет как об изменении рабочей сети, так и о усовершенствовании организации совещаний и собраний коллектива.

Ниже представлена модель TO-BE, демонстрирующая процесс при внедрении предложенных выше изменений.

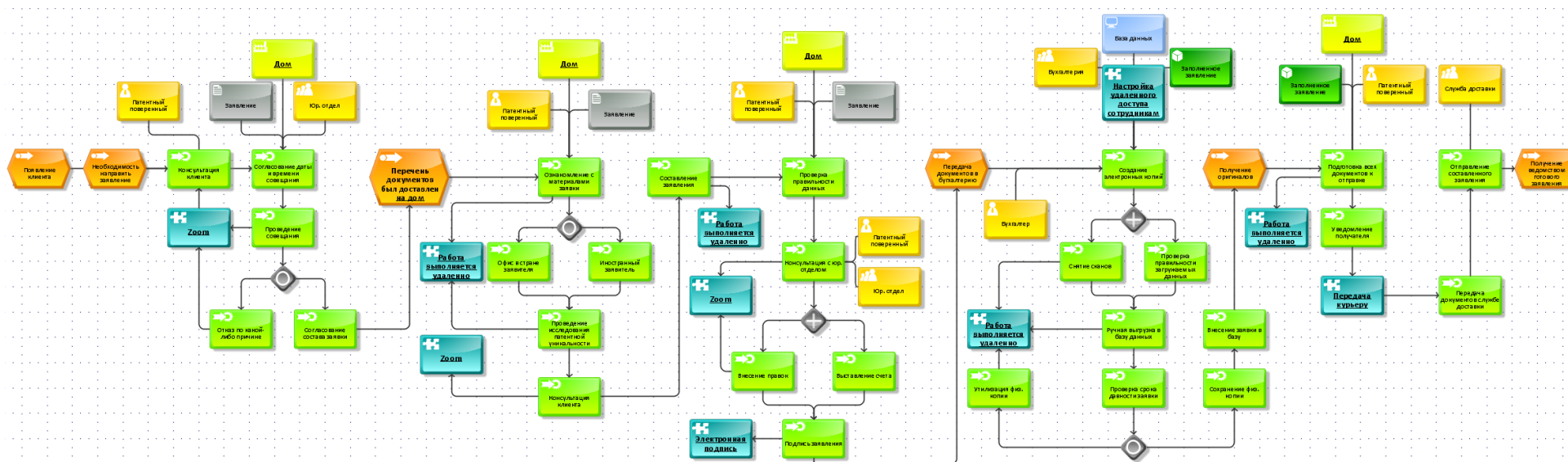


Рисунок 14. Модель TO-BE процесса подачи заявки в федеральный институт промышленной собственности.

Рисунок 14 представляет собой модель TO-BE процесса подачи заявки в федеральный институт промышленной собственности. На модели TO-BE представлены возможные решения проблем, отображенных на модели AS-IS. Далее этапы и возможные решения проблем и рисков , будут представлены отдельно.

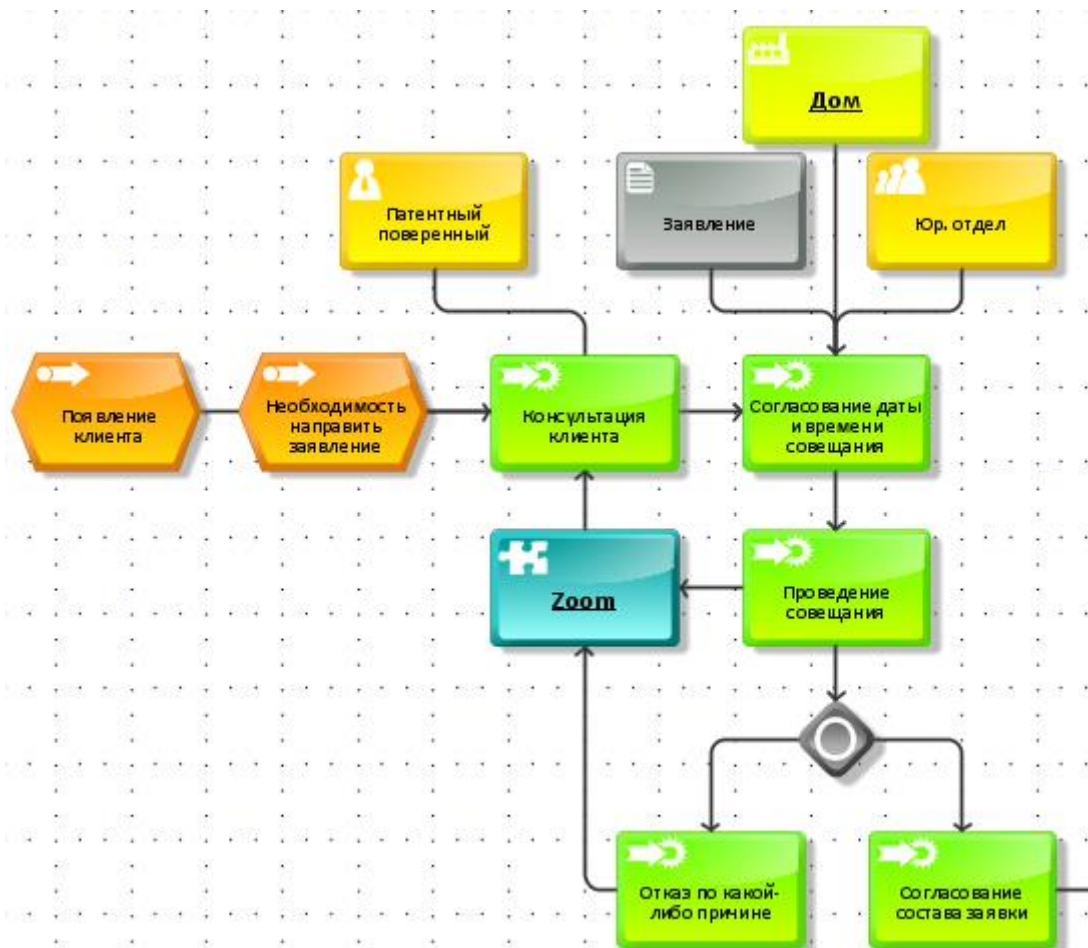


Рисунок 15. Первый этап модели TO-BE представленного процесса

Рисунок 15 отображает первый этап модели TO-BE представленного процесса

На данном этапе риски физического контакта были исключены за использования программного обеспечения “Zoom”. Теперь консультация клиента и совещания проводятся из дома с использованием данного ПО. Также, чтобы исключить потерю клиента при отказе, проводится повторная консультация, повышающая шансы на достижение взаимопонимания с клиентом и минимизирующая риск его потери.

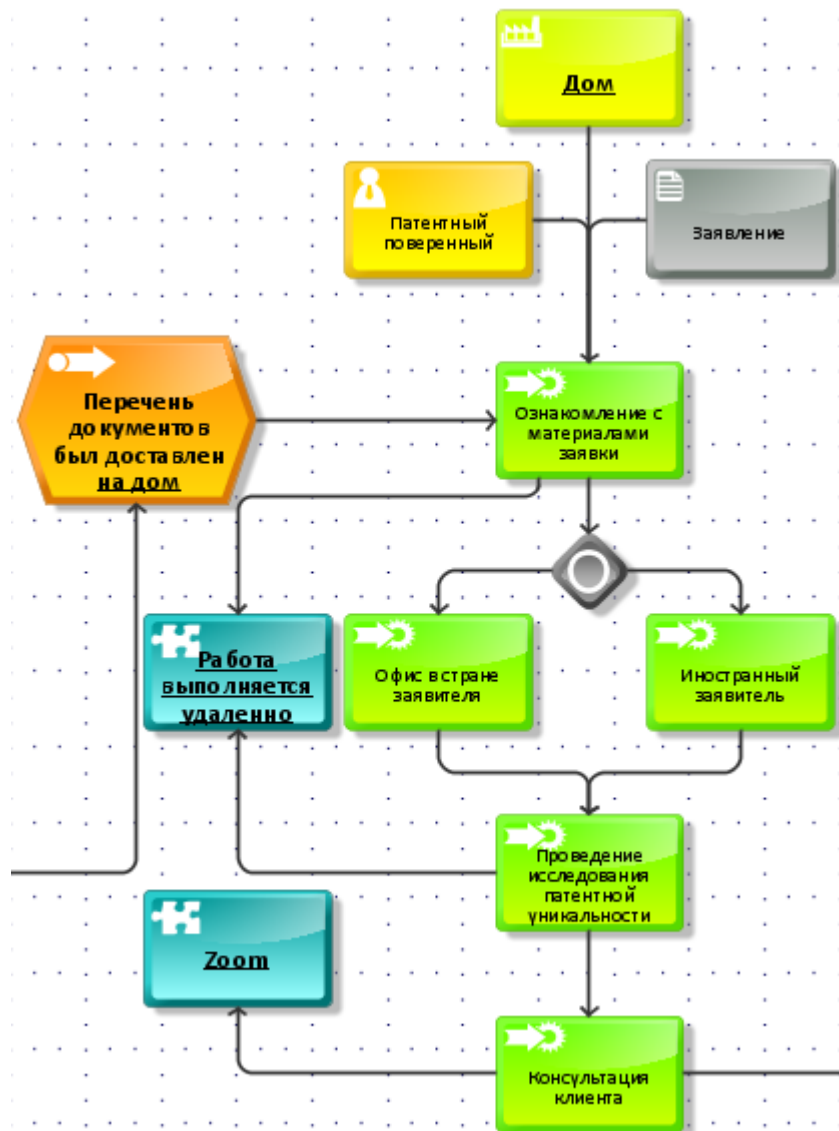


Рисунок 16. Второй этап модели TO-BE представленного процесса

Рисунок 16 отображает второй этап модели TO-BE представленного процесса.

Теперь документы доставляются патентному поверенному на дом. Ознакомление с материалами заявки, проведение исследования патентной уникальности и составление отчета так же происходят на дому, чтобы исключить нежелательный физический контакт с другими работниками. Консультация клиента на данном этапе так же происходит с использованием “Zoom”.

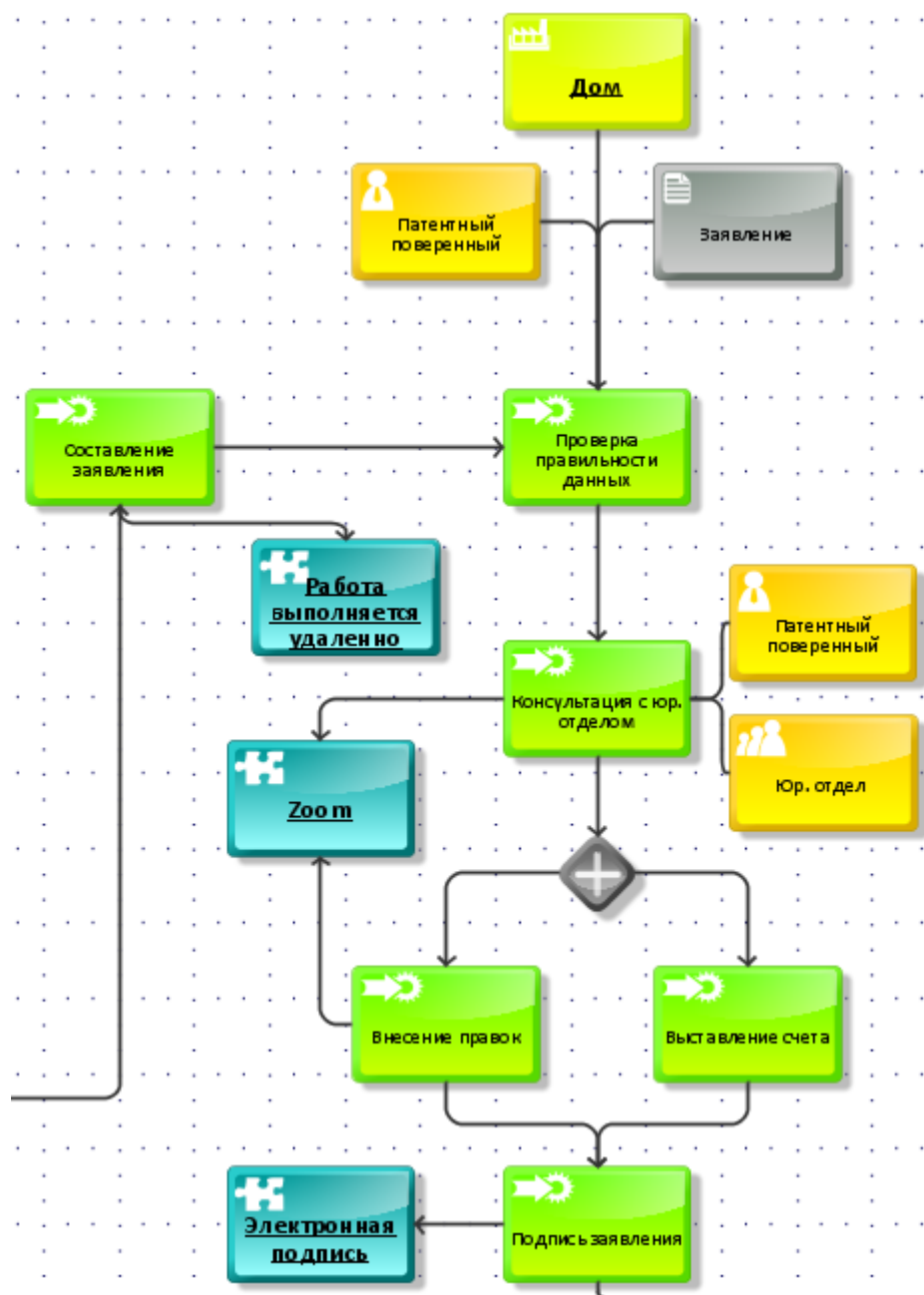


Рисунок 17. Третий этап модели TO-BE представленного процесса

Рисунок 17 отображает третий этап модели TO-BE представленного процесса.

На данном этапе заявление составляется на дому, патентным поверенным. Для исключения сбора множества людей в одном помещении все консультации с юридическим отделом проводятся с использованием “Zoom”. Подпись заявления перенесена на дом, данный пункт включает в себя создание работником электронной подписи

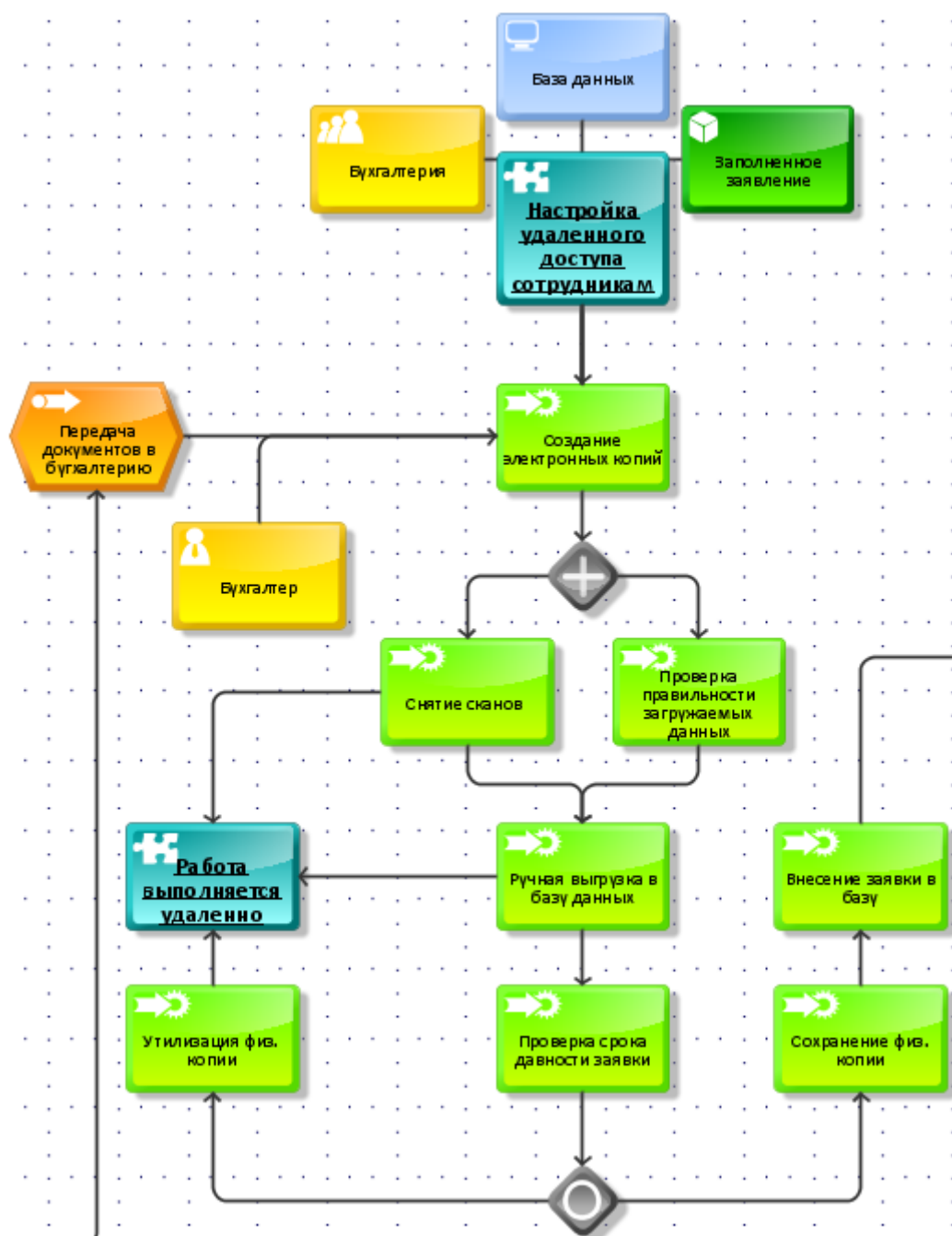


Рисунок 18. Четвертый этап модели TO-BE представленного процесса

Рисунок 18 отображает четвертый этап модели TO-BE представленного процесса.

Для перевода бухгалтерии на удаленный вид работы необходимо дать сотрудникам удаленный доступ к рабочему месту. Благодаря этому, такие задачи как: создание электронных копий, снятие сканов, загрузка данных в базу и утилизация физических копий, могут выполняться сотрудниками без посещения офиса. Это нововведение сведет к минимуму вынужденный

контакт с другими работниками со стороны работодателя и значительно снизит риск заражения сотрудника.

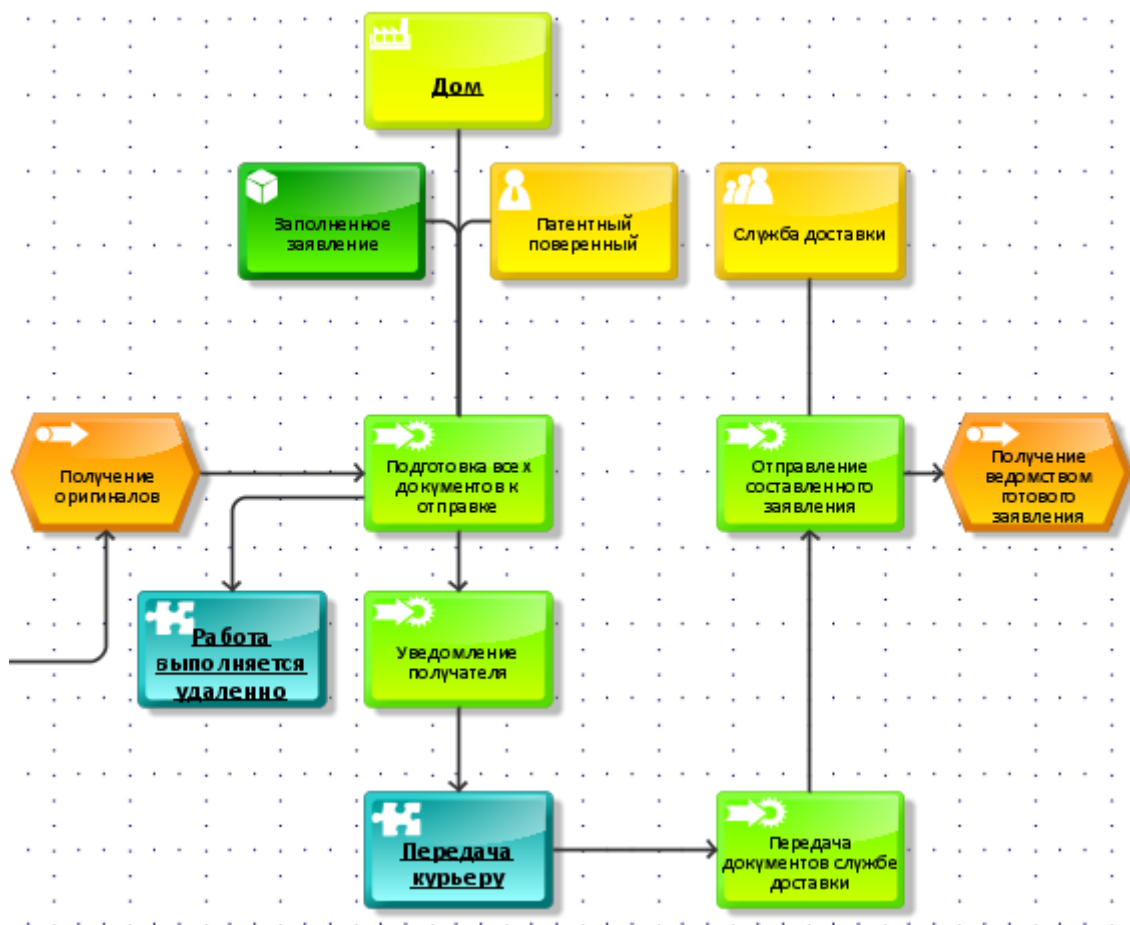


Рисунок 19. Пятый этап модели ТО-ВЕ представленного процесса

Рисунок 19 отображает пятый и заключительный этап модели ТО-ВЕ представленного процесса.

После передачи оригиналов документов необходимых для заявки патентному поверенному, работник из дома подготавливает их к отправке и уведомляет получателя. К сожалению, полностью исключить физический контакт невозможно, в таких случаях стоит попытаться свести его к минимум и вместо посещения пункта приема службы доставки, работник передает полностью готовые к отправке документы курьеру от службы доставки, который в свою очередь направляет документы в пункт отправления.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

По окончанию работы были выполнены все поставленные задачи.

Были изучены вопросы оптимизации производства, организационной структуры предприятия, построения и улучшения бизнес-процессов.

Объектом исследования являлось ООО «Шмитт и Орлов Интеллектуальная собственность». Была изучена деятельность организации, оказываемые услуги и качество работы.

Что касается оптимизации бизнес-процесса, в течении работы был рассмотрен и представлен процесс подачи заявки в федеральный институт промышленной собственности. Путем оптимизации процесса в непростых условиях пандемии, эффективность работы предприятия была значительно повышена.

Оптимизация бизнес-процесса предприятия позволила улучшить качество обслуживания клиентов, обезопасить работу сотрудников и соблюсти все правила, продиктованные государством и ситуацией в целом, в связи с наступлением пандемии.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Долгов Д. И. Экономика и Управление: Мир необъятного: Монография для студентов технических и экономических специальностей.
2. Долганова, О. И. Моделирование бизнес-процессов : учебник и практикум для академического бакалавриата / О. И. Долганова, Е. В. Виноградова, А. М. Лобанова ; под ред. О. И. Долгановой. — М. : Юрайт, 2016.
3. Каплан, Р. С. Сбалансированная система показателей. От стратегии к действию / Р. С. Каплан, Д. П. Нортон. — М. : Олимп-Бизнес, 2003.
4. Коберн, А. Современные методы описания функциональных
5. Ротор, М. Учитесь видеть бизнес-процессы. Практика построения карт потоков создания ценности / М. Ротор, Дж. Шук. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2008.
6. Спицнадель, В. Н. Основы системного анализа — СПб. : Издательский дом «Бизнес-пресса», 2000.
7. Шеер, А.-В. Бизнес-процессы. Основные понятия. Теория. Методы / пер. с англ.— М. : Весть-МетаТехнология, 1999.
8. Сергеев, А. А. Бизнес-планирование : учебник и практикум для вузов / А. А. Сергеев. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 456 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15430-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/506814> (дата обращения: 31.05.2022).
9. Бизнес-статистика : учебник и практикум для вузов / И. И. Елисеева [и др.] ; под редакцией И. И. Елисеевой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14822-0. —

- Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].
— URL: <https://urait.ru/bcode/490172> (дата обращения: 31.05.2022).
10. Боброва, О. С. Основы бизнеса : учебник и практикум для вузов / О. С. Боброва, С. И. Цыбуков, И. А. Бобров. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 382 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13842-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467018> (дата обращения: 31.05.2022).
11. Психология бизнеса : учебник для магистров / Н. Л. Иванова [и др.] ; под общей редакцией Н. Л. Ивановой, В. А. Штроо, Н. В. Антоновой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 509 с. — (Магистр). — ISBN 978-5-9916-2972-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/508753> (дата обращения: 31.05.2022).
12. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05048-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489260> (дата обращения: 31.05.2022).
13. Каменнова, М. С. Моделирование бизнес-процессов. В 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / М. С. Каменнова, В. В. Крохин, И. В. Машков. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 228 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09385-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494859> (дата обращения: 31.05.2022).
14. Коршунов, В. В. Экономика организации (предприятия) : учебник и практикум для вузов / В. В. Коршунов. — 5-е изд., перераб. и

- доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 347 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11583-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488817> (дата обращения: 31.05.2022).
15. Мокий, М. С. Экономика организации : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13970-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489613> (дата обращения: 31.05.2022).
16. Мокий, М. С. Экономика фирмы : учебник и практикум для вузов / М. С. Мокий, О. В. Азоева, В. С. Ивановский ; под редакцией М. С. Мокия. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12884-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488803> (дата обращения: 31.05.2022).
17. Информационные технологии в менеджменте (управлении) : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ю. Д. Романова [и др.] ; под редакцией Ю. Д. Романовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 411 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13801-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495013> (дата обращения: 31.05.2022).
18. Мальцева, С. В. Инновационный менеджмент : учебник для вузов / С. В. Мальцева ; ответственный редактор С. В. Мальцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. —

- 527 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15607-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509174> (дата обращения: 31.05.2022).
19. Казакова, Н. А. Современный стратегический анализ : учебник и практикум для вузов / Н. А. Казакова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 469 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11138-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489287> (дата обращения: 31.05.2022).

Интернет-источники:

20. Сайт организации — URL: <https://schmitt-orlov.ru>

21. Портал Руспрофайл — URL: <https://www.rusprofile.ru/id/6660872>