

基于数字化转型赋能企业标准化管理研究

周佳 郭君 夏勇

(湖北省烟草公司仙桃市公司, 湖北 仙桃 433000)

摘要:

随着新一轮科技革命和产业变革深入发展,数字化技术与企业发展的深度融合,促进了企业数字化转型,同时也助力企业实现标准化目标。本文以数字化转型作为切入点,分析了企业提出数字化转型战略的必要性,探讨企业实施标准化管理的重要作用,结合企业数字化转型阶段在标准化管理期间存在的问题,提出了数字化转型赋能企业标准化管理的可行性路径。旨在帮助企业同步实现数字化转型、标准化管理战略目标,有效应对复杂的市场环境与经营管理形势。

关键词: 数字化转型; 标准化管理; 企业赋能; 管理路径

一、引言

近年来,科学技术不断发展,大数据、人工智能、云计算等信息化技术日趋成熟,各行业领域纷纷迈入全新发展阶段,数字经济已成为社会经济的主体发展方向。对于企业降本增效、增强市场感知能力、推进资源配置合理化有重要的作用。与此同时,企业在数字化转型期间,数字化体系和标准化管理体系融合存在不足,影响管理效果。因此,企业需要结合自身的实际发展情况,要充分利用数字化转型给企业发展赋能,有针对性地运用数字技术对管理模式进行优化与完善,以实现企业管理的信息化。并将数字化理念与标准化管理活动深度融合,发挥实际能效。

二、企业数字化转型的必要性

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》明确提出“迎接数字时代,激活数据要素潜能,推进网络强国建设,加快建设数字经济、数字社会、数字政府,以数字化转型整体驱动生产方式、生活方式和治理方式变革”,将构建数字经济新优势,贯彻新发展理念,营造良好数字生态,作为“十四五”时期目标任务之一;国务院国资委印发的《关于加快推进国有企业数字化转型工作的通知》中提出“践行新发展理念,促进数字经济和实体经济融合发展,构建新发展格局”,指明了企业现代数字化转型的重要基础、发展方向、要点和措施,为企业现代数字化转型发展带来重大历史机遇。企业作为国有经济蓬勃发展的支柱和支撑国民经济稳定发展的基石,应主动承担起提升我国数字经济能力的使命,抢抓数字化转型机遇,以适应国际国内环境挑战,形成企业数字化竞争创新优势,实现高质量快速健康发展。

1. 满足企业发展需要

随着数字化转型,通过大数据等技术手段,全面收集市场信息与企业经营数据,能够准确预测企业的经营状况及市场发展趋势,并采取先进的技术措施,帮助企业保持稳定的健康经营状况,提高竞争优势。例如,在产品研发环节,根据掌握的信息锁定目标客户,准确判断客户对产品种类、性能、使用效果等具体需求,围绕客户需求研发产品与提供优质服务,以此来抢占更多市场份额。从经营成本角度来看,开发数字化管理系统,可以辅助管理人员进行日常管理工作,在提升管理效率和增强管理时效性的同时,减轻了实际工作负担[1]。此外,企业仅需组建一支小型的专业型管理团队,即可满足经营管理需求,可以节省管理费用,并降低总体经营成本。

2. 顺应时代发展要求

我国大力发展数字经济的时代背景下,数字化转型的进度和成效已成为决定企业市场竞争力的重要指标。在短期内实现数字化转型目标的企业,可以实现降本增效,通过整体把控经营成本、增加利润空间、提供优质产品服务来占据优势竞争地位。而对于数字化转型进程缓慢、缺乏数字化意识的企业而言,随着时间推移,市场竞争激烈程度日趋白热化,将会逐步丧失市场竞争优势地位,陷入恶性发展循环。

三、企业标准化管理的重要作用

企业标准化管理是企业为了提高生产经营管理水平,确保产品质量和服务质量,提高经济效益,保护环境和安全,加强企业管理,提高产品竞争力,适应国内外市场需求,加强企业内部管理,提高管理效率,保证产品质量和服务质量,促进企业可持续发展,提高企业整体素质,实现企业可持续发展的目标,制定的一系列行为规范和技术规范的工作。

1. 奠定现代化管理基础

现代企业经营管理是一项系统性、综合性活动,由质量管理、预算管理、人力资源管理、组织管理、物资管理等内容组成。随着管理范围持续扩大,企业管理要求和标准更规范化,而标准化管理体系是一个庞大的系统工程,涉及技术、经济、组织等方面。企业要取得良好的经济效益,就必须建立一整套适合企业经营特点的管理制度,并通过有效的管理手段实现这一目标。标准化管理强调在生产经营和管理范围内构成一套稳定的最佳秩序,通过管理制度和监督机制严格控制管理过程与生产经营活动,消除潜在隐患。标准化管理模式可以预防生产期间的各类风险,顺利实现管理方案与生产组织计划,为企业现代化管理体系的构建奠定坚实的基础。

2. 增强风险抵御能力

企业经营管理受到外部市场环境等因素影响,面临诸多风险,一旦处理不当将给企业造成严重的经济损失,甚至导致企业陷入财务危机。一些企业及时改进管理模式,降低负债率,但实际收效甚微。标准化管理模式可以显著增强企业抵御风险的能力,合理控制风险事件造成的实质性损失。一方面,提高管理活动精细化程度,遵循管理制度开展各项工作,预防管理漏洞,按照标准程度识别评价风险隐患,并在隐患形成初期立即采取防治处理措施。另一方面,构建一套健全的应急管理机制,当发生各类风险事件后,可以在短时间内实施应急处置预案,控制风险事件影响范围,快速恢复正常生产经营状况。

3. 支撑技术创新

面对激烈的市场竞争,通过技术创新提高产品质量和服务品质,已成为大多数企业应对复杂市场形势的首选。然而,技术创新活动具有周期长、资源投入规模庞大、风险系数高的特征,研发创新期间不断形成变量因素,导致研发过程、创新成果充满不确定性,增加了企业的经营风险。标准化管理模式的落地实施,把技术创新活动精细划分为多道流程步骤,结合实际情况明确各步骤的标准要求,严格按照既定计划与遵循管理方针,有序开展技术创新研发活动,并按照行业标准和国家标准来提出先进的技术标准,以先进技术标准作为评价创新成果、产品质量与服务品质的重要依据,促进企业生产力的发展[2]。

四、数字化转型中企业标准化管理的问题分析

1. 数字化认知偏差

目前,企业提出数字化转型的战略目标,强调通过数字化转型为企业发展赋能,也为标准化管理模式的落地应用奠定基

础。然而，从思想认识层面来看，一些领导层、管理层与基层人员在工作中，很少涉及到数字化理论知识，对数字化理论的了解程度不够深入，较为片面，没有完善统一的数字化认知。例如，少数领导层由于年级较大，对数字化认识停留在自动化办公年代，认为给各部门配备计算机设备、搭建自动化办公系统，即可实现数字化转型目标，并未对企业管理模式、业务流程、组织机构进行全面深化改革。同时，一些基层员工对数字化转型存在抵触情绪，认为在数字化转型和标准化管理期间，会增加实际工作量，加重自身工作负担，还将承受额外的管理责任，工作投入和收益不成正比，往往是被动执行各项管理指令，而没有主动参与到数字化转型过程当中。

2. 数字管理系统集成化程度偏低

在数字化转型期间，以数据信息作为联通企业内部职能部门和外部合作伙伴的纽带，需全面整合、高效处理海量数据信息，才能提升部门协作效率，实现资源优化目标。然而根据实际情况来看，一些企业面临缺乏统一数据标准、系统集成程度不足的管理难点，各部门沟通协作效率低，存在信息孤岛，加大了管理难度。第一，缺乏统一数据标准。各部门自动化办公系统的数据格式没有统一，在部门协作与标准化管理期间，需要汇总各项数据进行格式转换处理，形成统一的标准格式数据，再根据数据分析结果评估管理形势以及了解业务进度，业务流程和管理流程复杂，常发生数据丢失、系统瘫痪等问题，没有发挥出基础数据资源的作用。第二，系统集成程度不足。很多企业构建了多套自动化办公系统和信息化管理系统，但各套系统互不兼容，数字化资源没有得到完全整合，缺乏成熟的资源共享机制。

3. 数字化人才缺乏

数字化转型的提出，显著增强了管控力度，提高了综合管理水平，同时也对传统管理模式造成了剧烈的冲击，企业的管理流程和管理方法发生了明显变化，这也对管理人员的专业素养和综合能力有更高的要求。管理人员要明确标准化管理的定义与具体要求，也要熟练掌握信息化系统操作方法，依托信息化系统跟踪监督业务活动执行情况，并通过查阅数据统计报表识别管理风险。但根据实际情况来看，企业缺乏数字化人才，管理人员具备丰富的管理经验，可以从战略层面来看待问题并提出全局性观点意见，但对数字化技术掌握深度不足，缺少技术型知识，仍旧沿用传统的管理方法，数字化技术、标准化管理体系的融合程度不够深入。无法运用数据挖掘、人工智能算法推演不同决策方案的执行情况，可能会做出错误的管理决策。

4. 数字化体系与管理模式不匹配

一套成熟的管理模式，由管理方法、管理模型、管理工具、管理行为等多项要素组成。在数字化转型发展背景下，随着企业战略重心和经营管理形势的变化，现有标准化管理体系的适用程度下降，数字化体系与管理模式不匹配。

五、数字化转型赋能企业标准化管理路径

1. 积极转变观念，建立数字化企业

思想先行是加快数字化转型与施行标准化管理模式的重要举措，需改善企业领导层、管理层和全体员工的固有观念认识，正确认识到数字化转型、标准化管理的现实意义，才能高效利用企业各项资源，实现预期转型目标和管理目标。因此，为积极转变观念，可以采取宣传教育、战略规划、改进绩效考核机制三项措施。

第一，宣传教育。不定期组织各类宣传活动，以宣讲会、座谈会作为宣传方式，以数字化转型与标准化管理作为宣传内容，并结合国内外其他企业的成功案例，引导全体员工深入了解数字化转型与标准化管理活动，充分认识到转型发展的必要性，在潜移默化中树立标准化管理意识。第二，战略规划。根据企业经营状况制定科学的战略目标，并将战略目标分解为多项具体任务，形成一套内容细致、方向明确的战略规划，以战略方向为指导，要求全体员工将数字化转型、标准化管理目标与自身工作内容结合。在数字化转型战略规划中，要推动人才培养、产业发展、平台建设这三条主线，集中资源培养一批熟练掌握数字化业务流程与管理流程的复合型人才。同时，要依托云计算、人工智

能、大数据等数字化技术再造产业格局，建设数字共享平台与完善各套自动化办公系统的使用功能[3]。第三，改进绩效考核指标。在绩效指标体系内新增数字化转型速度、标准化管理目标实现程度、所交办工作/管理任务完成情况等多项考评指标，定期评价各部门岗位在转型发展期间做出的贡献，按照考评结果来制定激励方案，对于加快转型步伐、严格遵循管理标准要求的部门员工，采取发放绩效奖金、提高薪酬待遇等激励措施，充分激发全体员工的主观能动性，彻底打消抵触情绪。

2. 完善数字化标准管理体系

为改善数据管理条件，通过集成利用数据资源，增强管理人员对企业所有经营管理活动的把控力度，争取在第一时间发现和解决各类管理问题，也给部门协作打下良好基础。在数字化转型阶段，企业以完善数字化标准管理体系作为工作重点，具体采取统一数据标准、建立集成业务系统、完善整体数据仓库三项措施。

第一，统一数据标准。把数据视为企业基础战略资源，提前做好调研工作，统计各部门与自动化办公系统的数据使用情况，评价各类数据标准的适用性与兼容性，从中挑选综合评分最高的数据格式，将其作为企业全部数字化系统和所有职能部门通用的标准格式，这有助于提高管理效率、提高部门交流协作频率[4]。第二，建立集成业务系统。搭建数据共享平台，将其作为一体化平台，在一体化平台内接入早期建立的各套业务系统，业务系统在运行期间，自动把所产生数据信息上传到一体化平台，对海量数据信息进行分类整理，管理人员、部门负责人与基层员工都将直接访问一体化平台，在自身权限范围内检索、使用所需数据信息，从根本上解决信息孤岛问题。一般情况下，一体化平台下辖智慧投资业务系统、智慧协同办公系统、智慧人力系统、智慧产权系统、智慧财务系统、智慧绩效系统等多套子系统。第三，完善整体数据仓库。以综合数据库作为数据仓库，把企业生产经营期间产生的各类信息导入数据库内，统一数据来源、口径、编码和标准，信息内容包括企业基本信息、法人信息、股权信息、人事信息、大额资金信息、三重一大信息等，数据库内对各类数据信息进行统一汇集、分级管理。从标准化管理角度来看，数据仓库以提供数据支持、提高数据质量、强化数据分析能力、提高决策精度及效率作为功能定位[5]。

3. 培养数字化管理人才

为提供强有力的人才支撑，组建一支符合数字化转型需求的专业管理团队，在新形势和新环境下，有序开展标准化管理活动。企业应倾斜资源来培养数字化管理人才，具体从人才引进、人才培养、细分人才定位三方面着手。

第一，人才引进。根据实际管理需求来调整招聘标准，优先招聘一批同时具备管理知识与技术知识、具备丰富管理经验、熟练掌握信息化系统操作方法的复合型管理人才，由复合型人才指导企业制定数字化建设标准、再造管理流程与完善管理制度，并解决数字化转型与标准化管理工作中出现的各类问题。第二，人才培养。建立长效化培训机制，以理论学习、实操演练、部门轮岗等作为培训方式，以全新管理方法、管理工具、管理流程、数字化管理知识与必备工作技能作为培训内容，稳步提升管理人员的综合素质，帮助管理人员在最短时间内熟悉全新管理模式。同时，为保证人才培养效果，可选择聘请第三方咨询机构来培训管理人员，或是组织交流活动，组织一批管理人员相互交流管理经验和学习心得[6]。第三，细分人才定位。优化管理团队配置，把管理人才分为诸多类型，明确各类管理人才的职能定位、工作内容与能力要求，具体分为战略管理、数据管理等类型。以战略管理人才为例，以辅助领导层设定战略发展目标、制定战略规划方案为工作内容，要求管理人员同时具备战略视角、丰富管理经验和熟练掌握人工智能与大数据等数字化技术的应用技能。

4. 创新管理模式

数字技术为标准化管理提供了新的发展机遇，数字化技术作为一项重要的管理工具，凭借其强大的数据采集分析能力，可以协助管理人员高效完成各项工作。为最大限度的发挥数字

化技术价值, 弥补企业管理短板, 企业要依托数字化技术来创新标准化管理模式, 再造管理流程, 变更管理方法。

第一, 客户管理管理。将管理重心从内部资源管理调整为客户关系管理, 以提供个性化服务、满足客户实际需求作为管理目标, 应用大数据技术, 全面收集分析客户的历史订单、购买行为、经营状况等基本信息, 根据分析结果来绘制客户画像, 预测目标客户在未来一段时间对产品、服务的需求, 向客户提供定制服务。此外, 少数企业搭建“社群+创客”平台, 吸引客户参与到新产品研发项目当中, 根据客户需求、反馈意见来确定产品类型与研发方向[7]。第二, 物流管理。在电子商务蓬勃发展的背景下, 一些企业打通线上销售渠道, 和第三方物流企业展开长期合作或是建立战略合作伙伴关系, 把物流企业作为标准化管理对象, 物流企业办公系统接入一体化平台, 管理人员跟踪监督物流情况, 发现物流配送流程被打乱、产品没有在规定时间内送达客户、整体物流配送效率低于规定值等情况时, 联合物流企业共同分析问题形成原因, 采取改进措施, 顺利实现产品在线销售和服务质量一体化目标。

5. 转型保障

数字化转型升级是一项长期性和综合性活动, 企业要根据实际情况来推演数字化转型赋能过程, 全面统计转型赋能期间需要具备的各项资源, 提前识别可能出现的问题, 落实多项保障措施, 有效规避经营风险。一般情况下, 企业可以采取组织保障、机制保障、文化保障等多项措施。

第一, 组织保障。设立数字化改造小组, 由领导层与管理人員担任小组成员, 统筹开展各项数字化改造活动, 重点加强顶层设计和提供宏观指导, 严格遵循统一领导、统一规划、统一部署的基本原则。第二, 机制保障。设计数字化全流程标准化管理机制, 以顶层设计方案、实际管理需求作为设计依据, 明确管理方法与标准要求。机制设计完毕后, 在试点部门、试点业务中进行局部施行, 总结管理经验与采取改进措施, 确定全新管理机制完全成熟后, 再推广到企业所有部门。第三, 文化保障。以数字化管理、标准化管理作为企业文化的一部分, 为员工提供积极向上的工作环境, 鼓励员工在数字化转型期间主动发挥协同效应, 相互交流学习与攻克工作难题, 长此以往, 可以确保企业全体员工都认识到数字化转型发展的必要性, 在潜移默化中强化标准化管理意识, 主动配合各项管理工作开展。

六、结语

在国家大力发展数字经济的时代背景下, 数字化转型已成为企业谋求进一步发展的必然选择, 也是现代企业管理制度的未来发展趋势。企业理应对数字化转型活动的重视程度, 统计分析数字化转型期间在标准化管理层面遇到的重难点问题, 坚持走转变观念意识、完善数字化标准管理体系、培养数字化管理人才、创新管理模式、转型保障的正确路径, 构建全新标准化管理体系, 使企业标准化管理活动渗透到生产经营的各个环节。

参考文献:

- [1]周溢.企业标准化管理现状及改善策略[J].大众标准化,2022(3):4-6.
- [2]何胜国.基于战略视角的企业标准化管理基础作用研究[J].企业改革与管理,2022(3):28-30.
- [3]刘霞,穆磊.新形势下企业成本管理的现状及对策[J].商业经济,2021(6):132-133.
- [4]应秀龙.企业实施标准化战略的实践与思考[J].标准科学,2022(S1):123-125,142.
- [5]范长军,屠锦娣.食品生产企业标准体系建设及思考[J].中国标准化,2022(8):19-24.
- [6]唐爽,王玉英,刁海燕等.企业标准化管理的数字化实践[J].中国标准化,2021(3):175-178.
- [7]郭宇.国有大型建筑企业的数字化管理问题研究[D].北京:北京交通大学,2021.