



УДК 316.776.3: 331.101.52

JEL Classification: M12

ЕФЕКТИВНІСТЬ ВНУТРІШНІХ КОМУНІКАЦІЙ ПРИ ДИСТАНЦІЙНІЙ РОБОТІ ПРАЦІВНИКІВ ПІДПРИЄМСТВ

Зайцева Н.В., к.е.н.

Донецький національний університет, м. Вінниця

Анотація. Стаття присвячена проблемі організації ефективних внутрішніх комунікацій при дистанційній роботі працівників підприємств. Предметом дослідження виступають внутрішні комунікації при дистанційній роботі, їх особливості та інструменти підвищення їх ефективності. Мета статті полягає в визначенні факторів та критеріїв ефективності внутрішніх комунікацій при дистанційній роботі працівників підприємств. У процесі дослідження використовувалися діалектичний метод наукового пізнання, а також загальнонаукові методи пізнання: метод теоретичного узагальнення, метод аналізу і синтезу, угруповання і класифікації, метод порівняльного аналізу. Досліджено переваги та недоліки дистанційної форми зайнятості для працівників та роботодавців. В роботі акцентовано увагу на використанні сучасних інформаційних технологій як головного чинника стрімкого поширення дистанційної форми зайнятості. У роботі визначаються умови побудови ефективних внутрішніх комунікацій при дистанційній формі організації праці на підприємстві. Автором запропоновано систему показників ефективної побудови внутрішніх комунікацій при дистанційній роботі. Розроблено інструментарій підвищення ефективності внутрішніх комунікацій на підприємстві при дистанційній роботі. Охарактеризовані конкретні інформаційно-комунікаційні технології, що можуть бути ефективними інструментами організації внутрішніх комунікацій при дистанційній роботі. В роботі проаналізовані ключові ризики, на зниження яких має бути націлено впровадження запропонованих інструментів організації внутрішніх комунікацій при дистанційній роботі. У статті розроблено систему внутрішніх комунікацій при дистанційній роботі. Використання запропонованої системи дозволить оптимізувати процес комунікації при дистанційній роботі, скоротити витрати пов'язані з ним, знизити ризики та прискорити процеси прийняття управлінських рішень.

Ключові слова: внутрішні комунікації, дистанційна робота, дистанційна форма зайнятості, інформаційно-комунікаційні технології, інформаційне суспільство, управління, інформатизація.

THE EFFECTIVENESS OF INTERNAL COMMUNICATIONS AT TELEWORKING OF THE COMPANIES EMPLOYEES

Nataliia Zaitseva, PhD in Economics

Donetsk National University, Vinnytsia

Summary. The work deals with the problems of organizing effective internal communications at teleworking of the companies employees. The subject of research is internal communications at telework, their features and tools to increase their efficiency. The purpose of the article is to determine the factors and criteria of efficiency of internal communications at teleworking of the employees. The dialectical method of scientific knowledge and general scientific methods of knowledge: theoretical synthesis method, a method of analysis and synthesis, grouping and classification, a comparative analysis are used in paper. The advantages and disadvantages of distance forms of employment for employees and employers are researched. The conditions of building effective internal communications in distance form of work organization in the company are determined. The author suggests an effective system of indicators of internal communications at telework. The tools of improving the efficiency of internal communications for the company at teleworking are developed. The specific information and communication technologies for use as effective instruments of internal communications at teleworking have been characterized in the paper. The paper analyzes the key risks, which should be reduction by the proposed instruments of internal communications at teleworking. In the article the system of internal communications at teleworking have been done. This system optimizes communications process at teleworking, reduces risk and speeds up decision-making.

Keywords: *internal communications, telecommuting, distance form of employment, information and communication technologies, information society, management, information.*

Постановка проблеми. В сучасному інформаційному суспільстві під впливом всебічного проникнення інформаційних технологій в життя людей змінюються підходи й до форм їх зайнятості. Процеси глибокої комп'ютеризації праці призвели до поширення дистанційної роботи, або віддаленої роботи, чи як її ще називають: робота «поза офісом», «телеробота», «телеком'ютинг». Факторами, що сприяють зростанню популярності дистанційної форми зайнятості, є такі: здешевлення комп'ютерної техніки з одночасним збільшенням її потужності, поява та швидке поширення комунікаційних технологій на базі Інтернет, підвищення зацікавленості роботодавців в постійному навчанні своїх працівників для досягнення успішності бізнесу, поширення енергоощадних та екологічних програм та рухів, збільшення зайнятих у секторі послуг. Результатом дії названих факторів є постійне пристосування працівників до актуальних потреб клієнтів та викликів нового інформаційного суспільства. Головною тенденцією інформаційного суспільства є збільшення зайнятості людей в роботі з інформацією, адже сам обсяг інформації збільшуються, постають нові потреби, з'являються нові галузі, нові види робіт.

В свою чергу, змінюється формат здійснення внутрішніх комунікацій при дистанційній роботі. Дистанційна робота дає змогу працювати у будь-якому місці, а контакт з керівництвом та колегами підтримувати за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Тобто зникає залежність від простору та часу, яка так притаманна головному ресурсу сучасного інформаційного суспільства – інформації. Тому постає актуальна проблема формування принципів побудови внутрішніх комунікацій при організації дистанційної роботи, підбору дієвого інструментарію їх здійснення та визначення критеріїв ефективності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам внутрішніх комунікацій присвячені праці багатьох видатних науковців в області управління та комунікацій: Б. Адамс, Д. Аакер, Т. Дрідзе, Г. Мінцберг, Ю. Хабермас, М. Мескон, М. Альберт, Ф. Ходоурі, О. Віханський, Н. Морозова, Г. Почепцов, В. Співак, А. Зверінцев. Питання дистанційної роботи розглядали у своїх дослідженнях такі вчені як: Дж. Ніллес, Дж. Гордон, Д. Флемінг, Ф. Кінсман, М. Маллоун, Р. Лойберх, А. Лушніков, М. Мельничук, С. Мороз, В. Процевський, О. Ярошенко. Однак проблеми ефективності внутрішніх комунікацій при дистанційній роботі недостатньо висвітлені в сучасній науковій літературі.

Мета статті полягає в визначенні факторів та критеріїв ефективності внутрішніх комунікацій при дистанційній роботі працівників підприємств.

Виклад основного матеріалу дослідження. Історія поширення дистанційної форми зайнятості має свій початок на теренах США, де ще у 1972 році професор Дж. Ніллес запропонував термін «телеком'ютинг» для характеристики форми роботи, при якій працівники дорогу до місця праці замінили на телекомунікаційний формат взаємодії.

За визначенням Міжнародної асоціації та ради по віддаленій роботі телеработа – це робота на відстані, вдома, в офісі клієнта, допоміжному офісі або спеціальному центрі, можливо у відрядженнях, принаймні, один день на місяць. Згідно з іншим визначенням під телероботою розуміється заміна фізичної присутності на робочому місці відповідним телефонним і цифровим підключенням, яке дозволяє виконувати всі види діяльності так само, як в офісі [1].

За думкою А. Лушнікова є дві основні ознаки, що характеризують телероботу. По-перше, це здійснення трудової діяльності поза місцем знаходження роботодавця, а по-друге спосіб здійснення трудової діяльності за допомогою сучасних засобів та видів телекомунікацій [2].

Дистанційна робота має ряд позитивних та негативних аспектів, які з появою нових інформаційно-комунікаційних технологій та науково-технічним розвитком в цілому швидко змінюються. До факторів зі знаком плюс для працівників є скорочення витрат часу та грошей на проїзд до місця роботи, самостійне управління своїм робочим часом, вільне обрання тактики виконання робіт, можливість поєднання роботи з домашніми обов'язками, можливість повноцінної праці для людей з обмеженими фізичними можливостями, для жінок, що зайняті доглядом за дітьми, пенсіонерів, можливість суміщення декількох робіт та джерел заробітку, підвищення якості життя та матеріального добробуту, виконання завдань у зручних умовах, з будь-якого міста земної кулі. Щодо роботодавців позитивним є значна економія коштів на обладнання робочих місць та утримання офісу, обслуговуючому персоналі, на страхуванні співробітників, змен-

шення пропусків роботи за особистими обставинами, підвищення результативності праці по причині менших переривань, які притаманні роботі в офісі, підвищення продуктивності праці, творчості та якості результатів роботи за рахунок розширення можливостей залучення кваліфікованого персоналу [3].

Звичайно що є ряд негативних моментів дистанційної роботи, але більшість з них обумовлені відсутністю соціально-правового захисту дистанційного працівника та нерівномірністю поширення практики дистанційного формату роботи за країнами та регіонами. Для працівників негативним є те, що дистанційна робота ізолює працівника від колег та керівництва, відбувається порушення традиційних зв'язків між співробітниками і роботодавцями, збільшує стрес, бо доводиться працювати в ненормованому графіці та зазвичай понаднормово, під час відпочинку чи лікарняного. Для роботодавців дистанційний формат роботи веде до додаткових ризиків невиконання роботи, порушення безпеки даних, розкриття комерційної таємниці, складності кадрового обліку, контролю графіка роботи та відпочинку працівника, дотримання ним норм охорони праці, санітарно-гігієнічних норм тощо.

Не дивлячись на існуючі проблеми та невизначеності в організації дистанційної роботи кількість працівників, що обрали саме такий формат роботи щороку збільшується. На сьогодні кількість працівників, що працюють віддалено перевищила 1,2 млрд. осіб, що складає біля третини населення світу, а за прогнозами аналітиків компанії IDC до 2019 року сягне 52%. Найбільшого поширення телеробота отримала звичайно у розвинених країнах світу: США, Канаді, Данії, Швеції, Фінляндії [4].

Головним чинником такого стрімкого поширення дистанційної роботи виступають нові інформаційно-комунікаційні технології. До бурного розвитку мобільних засобів зв'язку, мобільного інтернету, смартфонів, планшетів віддалена робота зазвичай виконувалась працівниками вдома за стаціонарним комп'ютером. Але зараз розширення покриття бездротовим доступом до мережі інтернет та поява надзвичайно гнучких та зручних програмних продуктів для обміну повідомленнями та даними будь-якого типу значно посилили переваги дистанційної форми праці відкрив можливості повноцінної праці практично у будь якій точці Земної кулі, під часу простою у пробці чи безпосередньо у дорозі.

Масове поширення інформаційно-комунікаційних технологій обумовлює збільшення лояльності керівної ланки сучасного бізнесу до віддаленої праці, сприяє усвідомленню того, що обов'язкова присутність в офісі не впливає на результативність роботи на відміну від зручності її виконання. Компанії, які швидко усвідомили переваги дистанційного роботи, розуміють, що оцінювати треба результати працівників, а не процеси, які до цих результатів приводять, бо займатися слід бізнесом, а не контролем. Але для цього компаніям необхідно створювати систему орієнтації співробітників на результат через побудову корпоративної інформаційної інфраструктури, яка б безперебійно обслуговувала мобільних працівників.

Наприклад, в компанії Alconost, яка займається перекладами з 2004 року, усі документи і файли зберігаються в Google Drive. В компанії не використовують офісний пакет Microsoft та інші оффлайн-програми, а працюють тільки з онлайн-документами. Перевагами такого рішення є доступність документів з будь-якого пристрою, зручність узгодження текстів і спільних правок. Також цікавим є досвід формування внутрішньої системи управління знаннями. В компанії створено «внутрішню вікіпедію», де зібрані і систематизовані набуті знання компанії, правила, потрібні посилання і попередні напрацювання. Вона містить широке коло інформації – від інструкції з покрокової налаштування корпоративної пошти до ідеології роботи з завданнями в Trello, та постійно поповнюється і оновлюється, що істотно прискорює навчання нових співробітників і оптимізує роботу в цілому [5].

Дистанційна форма організації праці є результатом гнучкого реагування на сучасні вимоги в області виробництва товарів і послуг менеджменту компаній у всьому світі. Основним завданням адаптації до мінливих умов сьогодення є створення струнких і гнучких організаційних форм для основних видів діяльності сучасного суспільства. Дистанційна форма праці відмінно вирішує поставлене завдання. Але для її ефективного впровадження не в останню чергу потрібно будувати ефективні системи внутрішніх комунікацій. Показниками ефективної побудови системи внутрішніх комунікацій є ступень інформованості співробітників про діяльність компанії, доступність розуміння поставлених цілей та інструментів для її досягнення, своєчасність отримання оперативної інформації для виконання поточних завдань, актуальність інформації на даний

момент часу, достовірність джерел отримання даних, лаконічність передавання інформації [6]. Головною метою вибудовування внутрішніх комунікацій при дистанційній роботі виступає підтримка в працюючому стані певної кількості комунікаційних каналів по більшій мірі за допомогою сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

Інформаційно-комунікаційними технологіями, що є ефективними інструментами організації внутрішніх комунікацій при дистанційній роботі є в першу чергу глобальна мережа Інтернет та внутрішня корпоративна мережа інтранет, також дієвими є електронні корпоративні видання, розсилки, електронні корпоративні довідники, бібліотеки нормативних та процедурних документів компанії, електронні дошки оголошень, системи дистанційного навчання співробітників (наприклад, Moodle), віртуальні збори (наприклад, через Skype, Google Talk, комунікаційні хмарні технології), обладнання синхронного зв'язку для проведення он-лайн конференцій чи міжнародних семінарів (рис. 1).

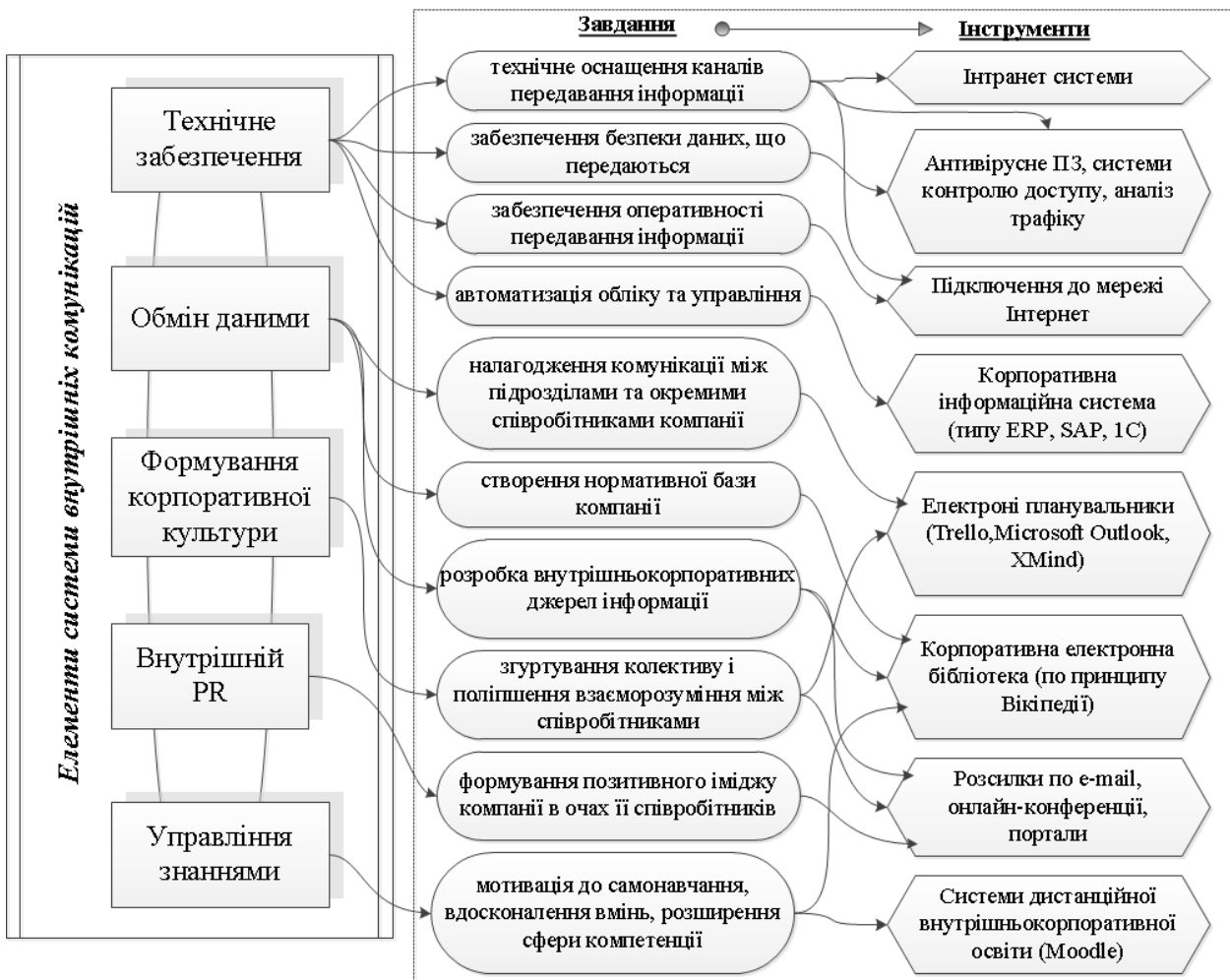


Рисунок 1 – Система внутрішніх комунікацій при дистанційній роботі

Примітка: розроблено автором

Впровадження названих інструментів має бути націлено на зниження ключових ризиків, з якими стикається компанія в процесі організації внутрішніх комунікацій при дистанційній роботі, а саме: браку внутрішнього інформаційного простору з загальним доступом для усіх працівників, відсутності налагодженої системи зв'язку між співробітниками окремих відділів та вищою управлінською ланкою; неоперативне донесення останніх змін, розпоряджень, запланованих корпоративних заходів та новин про діяльність компанії до всіх працівників, значне збільшення адаптаційного періоду у нових працівників по причині обмеженості доступу до потрібних даних, низький ступень залучення працівників до процесу внесення пропозицій та інновацій у розвиток компанії. Для подолання виділених ризиків доцільно створити багатофункціональну інформаційну систему внутрішніх комунікацій, модулі якої б дозволяли публікувати новини різного формату, організовувати загальне обговорення всіма співробітниками існуючих

задач та проблем, що спростить налагодження зворотного зв'язку з керівництвом компанії, створити електронні бібліотеки документів, внутрішню енциклопедію вільного редагування працівниками та централізовану базу знань, впровадити систему дистанційного навчання, яка тощо.

Висновок. Отже, широке застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій значно прискорює поширення дистанційної форми зайнятості. Запропонована система внутрішніх комунікацій при дистанційній роботі дозволить оптимізувати процес комунікації при дистанційній роботі, скоротити витрати пов'язані з ним, знизити ризики та прискорити процеси прийняття управлінських рішень.

Перелік посилань:

1. *Telework and Telecommuting: Common Terms and Definitions* [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.eto.org.uk/faq/faq02.htm#telecommuting>
2. Лушников А.М. Правовая регламентация телеработы и труда надомников: сравнительный анализ [Текст] / А.М. Лушников // [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://www.territoriaprava.ru>.
3. Свічкарьова Я.В. Дистанційна робота як одна із форм атипової зайнятості / Я. В. Свічкарьова // Держава та регіони. Сер.: Право. – 2013. – № 1. – С. 129-134.
4. Офіційний сайт компанії IDC [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://idc.com>.
5. Блог компанії Alconost, Inc. [Електронний ресурс]. – Режим доступа: <http://www.alconost.com>.
6. Зайцева Н.В. Організація комунікацій в управлінській діяльності на основі сучасних інформаційних технологій / Н.В. Зайцева // Сборник научных трудов «Теоретические и практические аспекты экономики интеллектуальной собственности». – Мариуполь: ПГТУ, 2015.

Стаття надійшла: 20.09.2015 р.

Рецензент: д.е.н., проф. Дмитрієв І.А.

УДК 338(075,8)

JEL Classification: B 54

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК РАБОТНИКОВ В БИЗНЕСЕ

Лисанова А.М.

Киреева М.П.

Харьковский национальный автомобильно-дорожный университет

Аннотация. В статье раскрыта стратегия эффективного взаимодействия работника и его успешная реализация в бизнесе с учетом обеспечения гармоничного включения работника в функционирование бизнеса. Разработаны рекомендации относительно построения модели динамической функциональной структуры личности и ее эффективной реализации в бизнесе. При этом модель динамической функциональной структуры личности проанализирована с точки зрения ее дифференциации на составляющие ее подструктуры и объективной характеристики каждой из подструктур, а также значимости реализации в бизнесе каждой из характеристик. Показана иерархия подструктуры направленности личности в бизнесе, что дает возможность менеджеру любого уровня управления выбрать оптимальный стиль взаимодействия со своими подчиненными.

Пропозиция заключается в совершенствовании взгляда на работника в бизнесе как на саморегулирующуюся систему (сложного, комплексного явления), состоящего из элементов.

При реализации каждого работника в бизнесе важно учитывать двойственную его сущность, а именно его базисный и производный элемент, что соответственно называется биологическим и социальным началом личности. В конечном итоге именно взаимодействие биологического и социального начал позволяет построить эффективное взаимодействие работника с бизнесом и ответить на вопрос о том, что в личности конкретного работника определяет его собственную реализацию и какие его личностные мысли и действия обеспечивают ему успешную реализацию в бизнесе.

С целью определения роли работника в бизнесе выделены следующие понятия: человек, индивид, личность и индивидуальность. Зная роль работника в бизнесе, можно и должно спрогнозировать представления работника об организационном окружении и его месте в нем, а также ожидания бизнеса в отношении работника, его роли и его места в нем.

Определены два подхода к установлению соответствия роли и места. Выбор одного из этих двух подходов является предметом стратегического решения: он задает основы стратегического управления человеческим потенциалом бизнеса.