

СИСТЕМА ДИНАМИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ ОТНОШЕНИЯМИ И ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ ПРИ ГИБРИДНОМ РЕЖИМЕ РАБОТЫ СОТРУДНИКОВ: БАЗОВЫЕ ПРИНЦИПЫ

Абрамов В. И., д.э.н., профессор,

НИЯУ МИФИ, г. Москва, Россия,

Поливанов К. В., научный сотрудник,

НУ ИПИТ, г. Москва, Россия,

Семенов К. Ю., научный сотрудник,

НУ ИПИТ, г. Москва, Россия

Аннотация: Рассматриваются вопросы, связанные с требованиями к цифровым

динамическим системам управления сотрудниками с учетом возможности их дистанционной работы. Показаны особенности управления персоналом в условиях быстрых изменений экономической среды. Предложены базовые принципы динамической системы управления отношениями и эффективностью при гибридном режиме работе сотрудников.

□□□□□□□□ **Ключевые слова:** цифровизация, цифровая трансформация, динамическая система управления, дистанционное управление сотрудниками.

□□□□□□□□

В условиях формирования шестого технологического уклада и ускорения темпов научно-технического и экономического развития цифровая трансформация стала мировым трендом и национальной целью в нашей стране. В России реализуется программа развития цифровой зрелости регионов, в рамках которой важную роль в ближайшей перспективе будут приобретать цифровые экосистемы [1] и цифровые двойники [2]. Цифровые технологии активно входят в жизнь граждан, государства и бизнеса, позволяя более эффективно решать административные и хозяйственные задачи и повышать качество жизни населения.

Темп изменений сегодня не просто быстрый, а сверхбыстрый, и в таких условиях временной аспект становится одним из самых важных в работе. В результате пандемии Covid-19 появились новые способы работы, например, от полностью удаленной работы до гибридной. Это становится возможными благодаря информационным и коммуникационным технологиям, которые облегчают удаленную работу (за пределами помещения), мобильную работу (работа в мобильном режиме), а также работу по совместительству (краткосрочная работа для одного или нескольких работодателей) и многие другие [7].

В этих условиях значимость надежной информационной системы динамического управления взаимоотношениями между сотрудниками и управления их эффективностью невозможно переоценить. По мере того, как организации решают сложные задачи в условиях глобализации и технологического развития бизнеса, необходимость цифровизации и создания эффективной системы управления персоналом становится первостепенной [4]. Такая система может играть ключевую роль в формировании позитивной рабочей культуры, повышении производительности и обеспечении общего успеха организации [3].

Ключевым элементом системы управления взаимоотношениями с сотрудниками является выявление и признание различных талантов, навыков, взглядов и видения перспектив, которые люди приносят на рабочее место. Хорошо продуманная система управления признает и приветствует это разнообразие и создает инклюзивную среду, в которой сотрудники чувствуют свою значимость и ценность. Такая инклюзивность способствует сотрудничеству и инновациям, поскольку сотрудники с большей вероятностью будут отдавать все свои силы, когда они чувствуют, что их уникальные преимущества признаются и используются.

В динамичной рабочей обстановке, где рабочие роли и обязанности могут часто меняться, эффективное цифровое общение становится стержнем успешного управления сотрудниками. Хорошо налаженная система обеспечивает четкие и прозрачные каналы связи между руководством и сотрудниками, предоставляя регулярную обратную связь, определение ожиданий и своевременное решение проблем. Такое открытое общение способствует доверию и помогает смягчать конфликты, создавая гармоничную рабочую среду.

Адаптивность — еще один важнейший элемент эффективного управления сотрудниками в динамичном контексте. По мере развития бизнес-среды меняются и

потребности, и ожидания сотрудников. Система управления, способная гибко реагировать на эти изменения, гарантирует, что организация останется гибкой и конкурентоспособной. Это может включать пересмотр политики, введение новых льгот или принятие инновационных подходов к лидерству и командной динамике.

Под временной гибкостью или гибким использованием времени понимается способность работников выбирать для себя (в той или иной степени), как им распределять свои контрактные часы во временном континууме [10], и может иметь различные значения: это может быть возможность заниматься личными делами в течение рабочего дня, когда позволяют свободные минуты, а может быть готовность участвовать в нескольких одновременных видах деятельности, оставляя больше времени для отдыха. Однако, независимо от конкретного режима работы, исследования показали, что такая временная гибкость обычно приводит к увеличению продолжительности рабочего времени [9]. Телефонные звонки, чаты, электронная почта и информационные системы могут компенсировать пространственную привязанность, т. е. позволять работникам работать из большего количества мест, но временно распределять работу на большее количество фрагментов, а также позволять чередовать работу с личными делами [8].

Аналогично разработке системы по построению долгосрочных отношений с клиентами также важно иметь систему планирования и управления отношениями с внутренними клиентами, т. е. сотрудниками предприятия, тем более в условиях, когда современные возможности цифровых технологий опережают эффективность их использования.

Автор: Абрамов В. И.,Поливанов К. В.,Семенов К. Ю.
24.11.2023 21:48 - Обновлено 24.11.2023 21:52

Важным вопросом являются основные принципы проектирования системы, учитывающей потребности сотрудников и обеспечивающей комфорт и возможность быть в режиме онлайн с коллегами в течение всего рабочего дня. Сотрудники должны иметь возможность ставить и решать задачи не только на стационарных компьютерах или планшетах, но и на смартфонах в мобильной версии, где все изменения хранятся в режиме онлайн и доступны участникам текущих проектов. Следует отметить, что чаты могут использоваться как удобные инструменты для постановки задач. При этом важно обеспечить удобство использования экранов смартфонов и цифровых инструментов в целом.

К функциональному блоку системы предъявляются следующие требования: ежемесячное и еженедельное планирование по всей организационной структуре компании; цифровизация всех планов; план-фактный учет и анализ; блоки: оперативный, аналитический и управления изменениями.

Система должна включать в себя следующие элементы: фронт-офис, центр обработки данных, бэк-офис и мониторы руководителей для каждой функциональной зоны. Для каждого сотрудника должна быть определена своя роль со своими правами и доступом к соответствующей информации, при этом все должно быть подчинено максимально комфортной работе с системой через смартфоны. В задачи цифрового помощника должно входить сообщение о выполнении или невыполнении задания, постановка задачи с учетом отклонений, контроль выполнения, оценка результата и выставление оценки. На экранах менеджеров возможен анализ значительно большего числа показателей и отслеживание отклонений. В зависимости от роли и должности менеджера различается и глубина предоставления данных. Данные могут собираться из различных источников: 1С, внешних баз данных и т. д.

Цифровые технологии позволяют организациям лучше понимать потребности клиентов и реагировать на них. Аналогичным образом можно лучше понять потребности сотрудников и получать актуальную цифровую информацию, основанную на обратной связи, что поможет им определить области профессионального роста. Успешная цифровизация обеспечивает долгосрочные, положительные и очевидные преимущества для организаций. Организациям необходимо научиться осмысливать опыт своих сотрудников и повышать их вовлеченность с помощью новых цифровых каналов. Цифровая трансформация – это переосмысление жизнедеятельности компании: ее видения и стратегии, организационной структуры, процессов, возможностей и культуры с целью повышения жизнестойкости и адаптивности к изменениям для повышения эффективности и конкурентоспособности как в краткосрочном, так и долгосрочном периоде. При этом цифровая трансформация превратилась из технологической возможности в прямую необходимость в условиях быстрого развития цифровых технологий и глобальной конкуренции за потребителей с целью улучшения своих конкурентных позиций на рынке с развитием предпринимательских подходов и инноваций.

Эффективность базовых методов и алгоритмов реализации такой системы была проверена при внедрении динамических CRM [6] и при обработке текстовых данных, генерируемых внутренними системами, с целью их преобразования в структурированную базу данных, которая в дальнейшем может быть обработана традиционными методами [5].

Таким образом, трудно переоценить значение хорошо выстроенной системы динамического менеджмента для управления отношениями с сотрудниками и результатами их деятельности. Это стержень, который объединяет различные элементы современного рабочего места, способствуя развитию культуры сотрудничества, общения и постоянного совершенствования. Организации, инвестирующие в такие системы, не только повышают уровень благосостояния и удовлетворенности своих сотрудников, но и обеспечивают свой успех в постоянно меняющейся бизнес-среде.

Литература

1. Абрамов В. И., Андреев В. Д. Цифровая экосистема региона: практические аспекты реализации и структурные компоненты // *Ars Administrandi* (Искусство управления). – 2023. – Т. 15, № 2. – С. 251-271. – DOI 10.17072/2218-9173-2023-2-251-271. – EDN JURIGW.
2. Абрамов В. И., Андреев В. Д. Сравнительный анализ цифровых двойников регионов. // *Информационное общество*. – 2023. - № 4. – С.106-117.
3. Абрамов В. И., Глухова Е. В., Семенов К. Ю. Цифровая трансформация системы развития и обучения персонала предприятий // *Лидерство и менеджмент*. 2023. Том 10. № 1. С. 189-202.
4. Концептуальная модель цифровой системы аналитической поддержки дистанционного управления персоналом организации / В. И. Абрамов, И. В. Абрамов, К. В. Поливанов, К. Ю. Семенов // *Экономика, предпринимательство и право*. – 2023. – Т. 13, № 7. – С. 2341-2352. – DOI 10.18334/ep.13.7.118326. – EDN GWCEGE.
5. Столяров А. Д., Гордеев В. В., Абрамов В. И. Архитектура системы кластеризации пассажиров // *Модели, системы, сети в экономике, технике, природе и обществе*. - 2023. - № 1. - С. 136–148.
6. Столяров А. Д., Гордеев В. В., Абрамов В. И. Модель модуля динамической генерации персональных предложений дополнительных услуг для пассажиров авиакомпаний // *Экономика и управление*. - 2023. - Т. 29. - № 3. - С. 335–344. <http://doi.org/10.35854/1998-1627-2023-3-335-344>. – EDN SROUVH.

7. Aroles J., Mitev N., de Vaujany F.-X. Mapping themes in the study of new work practices. // *New Technology, Work and Employment*. 2019. 34(3), P.285–299. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12146>

8. Hubers C., Dijst M., Schwanen T. The fragmented worker? ICTs, coping strategies and gender differences in the temporal and spatial fragmentation of paid labour. // *Time & Society*. 2018. 27(1). P.92–130. <https://doi.org/10.1177/0961463X15609830>

9. Nijp H. H., Beckers D. G. J., van de Voorde K., Geurts S. A. E., Kompier M. A. J. (2016). Effects of new ways of working on work hours and work location, health and job-related outcomes. // *Chronobiology International*. 2016.33(6). P.604–618. <https://doi.org/10.3109/07420528.2016.1167731>

10. Schmoll R. Explaining Work Connectivity Behavior during Non-Work Time with an Extended Theory of Planned Behavior. *ICIS 2019 Proceedings*. // 2019. P.1-47.