ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ВЫСОКОТЕХНОЛОГИЧНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

УДК 65

А.В. БРЕУСОВ, В.В. РЕЙМЕР, В.А. ЧИРКОВ

Современные организации, особенно высокотехнологичные, осваивают виртуальную бизнес-среду (ВБС), применяя новейшие информационно-телекоммуникационные системы и технологии (ИКСТ) не только для осуществления бизнес-процессов и взаимодействия с потенциальными клиентами (поставщиками, потребителями), инвесторами, другими партнерами, но также и для управления персоналом. Эти вопросы очень актуальны для эффективной деятельности таких предприятий в условиях ВБС.

Ценность различных видов нематериальных ресурсов, используемых в ВБС, определяется прежде всего содержащимися в них знаниями, носителями которых являются участники всех основных и вспомогательных производственных и управленческих процессов. В связи с этим ресурс «знание», являющийся результатом восприятия и интерпретации человеком релевантной информации, становится приоритетным, и человечество идет по пути создания на современном этапе развития так называемого «глобального общества знаний» [1].

Поэтому, применительно к условиям рассматриваемой бизнес-среды, особую актуальность приобретают вопросы управления персоналом организаций, осуществляющих свою деятельность в условиях ВБС, учитывая при этом следующие особенности:

– использования соответствующих основ методологии менеджмента;

– человеко-компьютерного взаимодействия;

– винфоком-менеджмента как концепции управления организациями и персоналом в условиях виртуальной среды.

В последние годы наблюдается бурный рост числа виртуальных офисов, режимов «телеработы», основанных на взаимодействии сотрудников виртуальных организаций посредством опосредованных коммуникаций – с телевзаимодействиями. Причиной таких явлений можно считать значительное увеличение числа пользователей сети Интернет и реализации схемы ведения бизнеса – «Интранет-Интернет-Экстранет».

В ходе обсуждения позитивных результатов такой деятельности в качестве неоспоримых положительных моментов среди многих других доводов, на наш взгляд, можно признать и такие актуальные факторы, как:

– частичная ликвидация автомобильных пробок в деловых центрах крупных городов;

– уменьшение времени, необходимого сотрудникам на дорогу к месту работы и домой;

– соответствующая экономия горюче-смазочных материалов;

– улучшение экологической обстановки из-за снижения уровня загрязнения воздуха за счет уменьшения числа поездок на работу;

– улучшение качества жизни работников за счет более удобного и гибкого графика работы непосредственно на дому и другие факторы.

Хорошо известно, что наиболее восприимчивым к новым возможностям, возникающим в ВБС и связанным с использованием «электронной коммерции», является бизнес, представителем которого можно считать высокотехнологичные организации, функционирующие в различных отраслях. Этим и объясняется появление целого ряда его направлений, обусловленных открывающимися перспективами взаимосвязанного развития процессов технико-технологического, социально-экономического и организационно-управленческого характера. Несмотря на специфику такой среды, обусловленную ее «природой», на современный глобальный финансово-экономический кризис и на серьезные убытки, которые пока несут интернет-компании, их капитализация непрерывно возрастает.

Все это – результат доверия и больших ожиданий в будущем конкретных

преимуществ от интеллектуально-креативной практики эффективного освоения данного нового «виртуального бытия» бизнеса и его участников. Залогом тому является стремительный рост стоимости акций таких компаний на фондовом рынке.

Бурный рост числа виртуальных рабочих мест и бизнес-компаний в условиях ВБС имеет целый ряд позитивных моментов:

– снижение или даже ликвидация значительных затрат на аренду и содержание офисных и торговых площадей;

– комфорт и удобства работы в режимах телевзаимодействий сотрудников, партнеров, поставщиков, потребителей друг с другом и между собой даже в условиях их географического рассредоточения и нахождения в разных часовых поясах;

– возможности интеракций в режиме реального времени;

– возможности значительной диверсификации персонала;

– формирование интернациональных коллективов;

– успешное преодоление всей гаммы кросс-культурных «барьеров» и интеграции адекватного разнообразия для достижения совместных плодотворных результатов;

– возможность одновременной работы с несколькими коллегами и партнерами;

– реализация «сетевого создания стоимости» (в отличие от ставшей традиционной «цепи создания стоимости»).

Вот почему вопросы управления персоналом в условиях ВБС приобретают первостепенное значение. Связанные с этим особенности менеджмента не только основными и вспомогательными рабочими и управленческими процессами, но, прежде всего, участниками всех этих процессов требуют учета целого ряда существенных моментов и аспектов этой актуальной проблематики [2]. Отметим некоторые из них, именно те, которые, на наш взгляд, стоят в центре внимания:

– это так называемая «объективность» информации;

– это степень жесткости процедур, анализа, обработки и форм представления информации;

– это понимание специфики и неоднозначности термина «информация», так как, по определению и Винера, и Шеннона, «информация – это не вещество и не энергия, это – просто информация», а по современным представлениям «информация – это систематизация данных», «информация – это всеобщий атрибут материи», «информация – это знания для управления и самоуправления» и многие другие определения того, что такое информация, – оттеняют те или иные стороны данного вида нематериального ресурса.

Все это усложняет практику менеджмента в условиях ВБС, вынужденного применять подходы к разрешению проблем достижения эффективного управления персоналом, учитывающие при этом такие взаимосвязанные особенности как:

– когнитивные механизмы восприятия и интерпретации информации в знание;

– «плоские», «системно-сетевые» структуры виртуальных организаций;

– режимы телеработы, телевоздействия, телесодействия и телевзаимодействия их сотрудников в ходе достижения общих целей;

– компетентность выбора и эффективность использования современных информационно-телекоммуникационных систем и технологий.

Внедрение данных принципов в практику работы более, чем 30 крупных организаций города Москвы и ряда областных центров Российской Федерации, позволило существенно и достоверно повысить такие значимые показатели, как удовлетворенность персонала работой (на 57,9%, $r_{xy} = 0,65$; $p<0,05$) и морально-психологическим климатом в коллективах (на 52,1%, $r_{xy} = 0,77$; $p<0,05$). В связи с вышеизложенным считаем целесообразным выделить следующие базовые предложения для формирования системы принципов, содержащих концептуальные черты основных положений рассматриваемой проблемы:

1) С учетом нашего подхода к разрешению проблем управления персоналом в условиях ВБС можно рассматривать информацию как своеобразное «сырье» для формирования ресурса «знания». Именно этот ресурс в настоящее время все чаще рассматривается не только как фактор и потенциал, но и как актив, продукт, товар, капитал, использование которого порождает новшества, новации, инновации. Это требует должных компетенций по управлению знаниями сотрудников и управления ресурсом «знания организации» в целом.

2) Приоритетное значение ресурса «знание» в условиях ВБС ни в коем случае не умаляет значения ресурса «информация». Уже достаточно хорошо изученный

и потому становящийся в этом смысле традиционно-рутинным ресурс «информация» как бы уступает свой приоритет ресурсу «знание». Их значения соотносятся так же, как оперативно-тактический и стратегический ресурсы соответственно.

3) По нашему мнению, следует считать, что информация остается видом нематериального ресурса, играющим важнейшую роль именно для управления персоналом в ходе коммуникативных процессов с учетом процессов восприятия информации и ее интерпретации в знания. Не случайно мировое сообщество менеджеров упорно прорабатывает вопросы управления знаниями, так называемого «знаниевого менеджмента».

4) По мере мультимедийного развития современной организационно-управленческой техники и технологии, базирующейся на применении информационно-коммуникационных систем, опосредованные коммуникации в ВБС будут по всё большему ряду соответствующих параметров приближаться к непосредственным контактам людей, происходящим при их личных встречах, со всеми вытекающими отсюда последствиями для их учета в экономико-управленческих и коммуникативных процессах [3].

5) При необходимой трансформации концептуальных основ управления персоналом с доведением их до требуемой методической проработки для практики менеджмента применительно к условиям ВБС менеджерам следует учитывать играющий все большую роль «человеческий фактор», современные императивы постоянного повышения уровня образования сотрудников и те теоретико-методологические аспекты менеджмента и управления персоналом, которые отражены в работах различных авторов.

В заключение необходимо отметить, что подобная концептуальная система принципов должна содержать не только методы управления персоналом, связанные с методологическими и внутриорганизационными особенностями менеджмента высокотехнологичных организаций, осуществляющих деятельность в ВБС, но и подметоды, учитывающие функционирование, развитие таких организаций в данной среде и аспекты их взаимовлияния.

1. Армстронг М. Стратегическое управление человеческими ресурсами [Текст] / М. Армстронг / пер. с англ. М. : ИНФРА-М, 2002. 216 с.
2. Кибанов А.Я. Управление персоналом организации [Текст] / А.Я. Кибанов. М. : Дело, 2006. 247 с.
3. Шейн Э.Х. Организационная культура и лидерство [Текст] / Э.Х. Шейн / пер. с англ. СПб. : Питер, 2009. 194 с.