

Т. В. Прохорова

Институт бизнеса БГУ, Минск, Беларусь, prokhorova@sbmt.by

РАЗРАБОТКА БИЗНЕС-МОДЕЛЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ ДИСТАНЦИОННОЙ РАБОТЫ

Исследуется современное состояние и актуальные проблемы организации дистанционной работы в период пандемии COVID-19, рассматривается классификация моделей дистанционной работы, предложена концептуальная модель дистанционной работы онлайн.

Ключевые слова: дистанционная работа, рынок труда, виртуальные рабочие места, проблемы дистанционной занятости, концептуальная модель

T. Prokhorova

School of Business of BSU, Minsk, Belarus, prokhorova@sbmt.by

DEVELOPMENT OF BUSINESS MODELS FOR ORGANIZING TELEWORKING

The current state and topical problems of organizing teleworking during the COVID-19 pandemic are investigated, the classification of teleworking models is considered, and a conceptual model of online teleworking is proposed.

Keywords: telework, labor market, virtual workplaces, problems of telecommuting, conceptual model

Эпидемиологическая ситуация 2020–2021 гг. ускорила внедрение цифровых технологий, переход к концепции распределенного офиса, массовую разработку и эксплуатацию мобильных приложений для автоматизации как производственных, так и управленческих функций. Цифровые преобразования в экономике предполагают трансформацию трудовых отношений: децентрализацию трудовой деятельности во времени и в пространстве, замену вертикальных экономических связей на горизонтальные, формирование гибкого, виртуального рынка труда [1, с. 307].

Пандемия COVID-19 выступила катализатором происходящих изменений. В феврале 2021 г. консалтинговое агентство DigitalHR опубликовало исследование о влиянии пандемии на настроение персонала. Было опрошено 6000 специалистов. Согласно отчету DHR [2], в пандемию 90 % опрошенных компаний перешли на удаленный формат работы, до 70 % компаний предлагают своим сотрудникам гибридный формат работы с выходом в офис на 1–3 дня в неделю.

При этом только 31 % уже использовал удаленную работу ранее, а большая часть выстраивала ее с нуля [3]. Но и после окончания периода вынужденного дистанцирования интерес рынка труда к удаленной работе не потеряет своей актуальности. Опрос более 4000 сотрудников компаний разных стран мира, проведенный инвестиционной компанией Colliers International, показал, что 70 % респондентов в мире хотели бы работать удаленно минимум 1 день в неделю [4].

Успех адаптации организаций к новым условиям хозяйствования во время пандемии зависит от уровня автоматизации бизнес-процессов, цифровой зрелости ключевых сотрудников, политики информационной безопасности, развития цифровой корпоративной культуры. В менеджменте сложилась объективная потребность в модернизации и разработке новых более эффективных бизнес-моделей на базе технологии VDI (англ. «Virtual Desktop Infrastructure» – инфраструктура виртуальных рабочих мест).

Необходимость правового регулирования трудовых отношений с удаленными сотрудниками, работающими с использованием интернета, сложилась достаточно давно. С 28 января 2020 г. в Трудовом кодексе Республики Беларусь введена новая глава 25-1, посвященная вопросам организации дистанционного труда. В соответствии со ст. 307-1: «Дистанционной работой считается работа, которую работник выполняет вне места нахождения нанимателя с использованием для выполнения этой работы и осуществления взаимодействия с нанимателем информационно-коммуникационных технологий» [5]. Вместе с тем законодательством регулируются только базовые аспекты дистанционной работы, многие вопросы нуждаются в дополнительном согласовании и потенциально могут стать причинами конфликтов. Речь идет об используемых инструментах и источниках информации, распределению прав и обязанностей между сотрудниками и др.

Международная организация труда (МОТ) подготовила Руководство для работодателей, которые во время пандемии перевели сотрудников на удаленный режим работы [6]. В данном документе актуализируются и разграничиваются понятия удаленного режима работы, дистанционного присутствия, дистанционной работы и удаленной работы. Подчеркивается, что в условиях пандемии термин «удаленный режим работы» означает исключительно удаленную работу на дому с использованием ИКТ-технологий, как временный способ организации труда [6, с. 4].

Однако в Республике Беларусь не введены меры жесткого карантина, поэтому более актуально рассмотрение комплекса вопросов дистанционной работы, подразумевающей выполнение должностных обязанностей вне основного места работы (в парке, в дороге, в кафе). Естественно, в реалиях 2020–2021 гг. это подразумевает работу вне мест массового скопления людей. Актуальны задачи не только согласования правовых режимов, но и разработки моделей дистанционной работы. Дистанционная занятость создает благоприятные условия для развития рынка фриланс-услуг, что наиболее выражено в ИТ-сфере [7]. Однако в рамках данной статьи рассматриваются постоянные трудовые отношения.

Несмотря на очевидные преимущества естественного обеспечения социального дистанцирования, экономии затрат на эксплуатацию офисов и транспортные расходы, прошедший год явно определил риски и проблемные зоны дистанционной занятости. Выделим наиболее существенные.

1. *Информационная безопасность.* Согласно отчету Group-IB, ряд организаций, особенно государственных компаний, во время карантина предпочли не переводить сотрудников на режим удаленной работы именно по соображениям информационной безопасности [3].

2. *Отсутствие целостной цифровой виртуальной среды.* Специалистам не хватало вычислительных мощностей, функционала веб-приложений для автоматизации бизнес-процессов и мониторинга хода производственного процесса, ширины каналов связи для качественной работы.

3. *Высокая нагрузка на ИТ-персонал компаний.* Недостаток количества специалистов для организации и поддержки дистанционной работы, особенно в случае заболевания нескольких ИТ-специалистов.

4. *Оснащение рабочего места.* Исследования показывают [4], что выделенный рабочий кабинет как основное место удаленной работы отметили только 18 % респондентов, в то время как большинство проводят рабочее время в гостиной (33 %), спальне (29 %) или на кухне (23 %).

5. *Самоорганизация и самомотивация менеджеров и рядовых сотрудников,* недостаток коммуникаций и риск профессионального выгорания. Так, по результатам опроса [3] 50 % респондентов отметили, что во время работы их отвлекают члены семьи. Согласно результатам опроса SAP, наиболее тревожной категорией оказались руководители среднего звена. 54 % респондентов, занимающих данную позицию, заявили о состоянии неуверенности и высоком уровне переживаний.

Относительно функциональных обязанностей, неуверенность испытывают работники отделов продаж (62 %), специалисты по персоналу (50 %) и сотрудники из сферы обслуживания клиентов и маркетинга (по 47 %).

Наиболее частотными причинами выгорания сотрудников в период пандемии в отчете DigitalHR [2] были указаны потеря чувства команды и некорректная интерпретация сообщений и интонаций в удаленном формате. До 70 % кандидатов отметили нехватку качественного неформального общения.

С точки зрения организации VDI можно предложить следующую классификацию моделей дистанционной работы (рис. 1): модель онлайн работы, включающая модель виртуального предприятия и использования распределенного офиса, а также гибридную модель, подразумевающую частичный вывод сотрудников на рабочие места согласно графику работы.



Рис. 1. Классификация моделей дистанционной работы

В результате обобщения опыта дистанционной работы с учетом обозначенных рисков и проблемных зон, обуславливающих постановку задач и выбор инструментов их решения, концептуальная онлайн модель может быть представлена следующим образом (рис. 2).



Рис. 2. Концептуальная модель дистанционной работы

Дистанционные сотрудники активно используют экспресс-вебинары, неформальное общение в чате, ограничение доступа к данным других пользователей, программные продукты, координирующие совместную работу, такие как Microsoft Teams.

Таким образом, отвечая на вызовы времени, активно развиваются инструменты и технологии дистанционной работы, что позволяет уточнять и выстраивать новые бизнес-модели.

Список использованных источников

1. Головенчик, Г. Г. Цифровая экономика / Г. Г. Головенчик, М. М. Ковалев. – Минск : Изд. центр БГУ, 2019. – 395 с.
2. Эффект удаленки и выгорание на работе: исследование DHR [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.notion.so/DHR-a42d6f3eb5cb4ceba0849019e9c45444>. – Дата доступа: 21.03.21.
3. Организационные вопросы удаленной работы. Удаленная работа: организационные и технические решения: обзор TAdviser [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tadviser.ru/index.php>. – Дата доступа: 21.03.21.
4. Бакулина, О. COVID-19 может стать катализатором для изменения модели организации дистанционной работы [Электронный ресурс] / О. Бакулина, М. Мурадян, Ю. Погорелова. – Режим доступа: https://www.colliers.com/ru-ru/news/moscow/20200513_working-from-home-during-covid19 – Дата доступа: 21.03.21.
5. Трудовой кодекс Республики Беларусь [Электронный ресурс] / Кодексы Респ. Беларусь. – Режим доступа: https://kodeksy-by.com/trudovoj_kodeks_rb/307-1.htm. – Дата доступа: 21.03.21.
6. Удаленный режим работы в условиях пандемии COVID-19: руководство для работодателей [Электронный ресурс] //Международное бюро труда. – Режим доступа: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_749872.pdf. –Дата доступа: 21.03.2021.
7. Прохорова, Т. В. Состояние и направления развития фриланс-услуг в IT-секторе Беларуси / Т. В. Прохорова // Бизнес. Инновации. Экономика : сб. науч. ст. / редкол.: Г. А. Хацкевич [и др.]. – Минск : Ин-т бизнеса БГУ. – С. 202–210.